

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
SALESIANA SEDE CAMPUS EL  
GIRÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**FACTORES CAUSANTES DEL  
INCREMENTO DE ESTRÉS EN  
JÓVENES ENTRE 18 Y 25 AÑOS DE  
EDAD, ESTUDIANTES,  
UNIVERSITARIOS Y  
TRABAJADORES DE MCDONALD'S,  
A RAÍZ DE LA PANDEMIA POR  
COVID-19, DURANTE EL  
PERÍODO 2020-2021 EN LA CIUDAD  
DE QUITO - ECUADOR**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciadas en Psicología

Autor: Cinthya Estefanía Villacís  
Jiménez – Jeniffer Alexandra Ortega  
Yaguachi

Tutor: Juan Enrique Villacís Jácome

Quito-Ecuador

2022

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotros, Cinthya Estefanía Villacís Jiménez con documento de identificación N° 1750070235 y Jeniffer Alexandra Ortega Yaguachi con documento de identificación N° 1754576997; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 17 de marzo del año 2022 Atentamente,



---

Cinthya Estefanía Villacís Jiménez

---

Jeniffer Alexandra Ortega Yaguachi

1750070235

1754576997

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL  
TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
SALESIANA**

Nosotras, Cinthya Estefanía Villacís Jiménez con documento de identificación No. 1750070235 y Jeniffer Alexandra Ortega Yaguachi con documento de identificación No. 1754576997, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del Trabajo de investigación: “Factores causantes del incremento de estrés en jóvenes entre 18 y 25 años de edad, estudiantes, universitarios y trabajadores de McDonald's, a raíz de la pandemia por COVID-19, durante el período 2020-2021 en la ciudad de Quito-Ecuador”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciadas en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 17 de marzo del año 2022.

Atentamente,



---

Cinthya Estefanía Villacís Jiménez  
C.C. 1750070235



---

Jeniffer Alexandra Ortega Yaguachi  
C.C. 1754576997

## **CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Juan Enrique Villacís Jácome con documento de identificación N° 1709830283 docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “Factores causantes del incremento de estrés en jóvenes entre 18 y 25 años de edad, estudiantes, universitarios y trabajadores de McDonald's, a raíz de la pandemia por COVID-19, durante el período 2020-2021 en la ciudad de Quito-Ecuador”, realizado por Cinthya Estefanía Villacís Jiménez con documento de identificación N° 1750070235 y por Jeniffer Alexandra Ortega Yaguachi con documento de identificación N° 1754576997, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Trabajo de Investigación, que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 17 de marzo del año 2022.

Atentamente,



---

Juan Enrique Villacís Jácome  
C.C. 1709830283

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Dr.  
Msc. Gino Grondona  
DIRECTOR DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Presente.

McDonald's con conocimiento de Tesis y su respectivo tema "FACTORES CAUSANTES DEL INCREMENTO DE ESTRÉS EN JÓVENES ENTRE 18 Y 25 AÑOS DE EDAD, ESTUDIANTES, UNIVERSITARIOS Y TRABAJADORES DE MCDONALD'S, A RAÍZ DE LA PANDEMIA POR COVID-19, DURANTE EL PERÍODO 2020-2021 EN LA CIUDAD DE QUITO-ECUADOR" que se desarrollará con información levantada que las estudiantes obtengan de las encuestas aplicadas a los colaboradores.

NOMBRES	IDENTIFICACIÓN	CARRERA	NIVEL
Cintha Estefanía Villacís Jiménez	1750070235	Psicología	Noveno
Jeniffer Alexandra Ortega Yaguachi	1754576997	Psicología	Noveno

Se autoriza el uso de la información recopilada por las estudiantes para fines académicos.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, las señoritas pueden hacer uso de la presente como crean pertinente.

Atentamente

Sheyla Dayana Torres Ríos  
1726041492  
Gerente de McDonald's 6 DIC.

## **DEDICATORIA**

Dedicamos el presente trabajo a la prestigiosa Universidad Politécnica Salesiana la cual ha sido nuestro segundo hogar y nos ha permitido compartir momentos que guardaremos en nuestros corazones.

De igual manera, se lo dedicamos a nuestro tutor, Msc. Juan Enrique Villacís Jácome, quién nos ha brindado una guía significativa para la realización de este trabajo.

A los docentes que a lo largo del tiempo fueron partícipes del aprendizaje académico y profesional durante todos los años de carrera.

Yo Cinthya Villacís le dedico este trabajo a mi abuelo Ángel, quien hace honor a su nombre y ha sido un impulso para la culminación de mis estudios.

Yo Jeniffer Ortega dedico este trabajo a Hans, quien desde el inicio demostró un apoyo incondicional para mi crecimiento académico y personal.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis padres quienes no han dejado de confiar en mí ni un solo momento, a mi hermana Valeria quien es parte indispensable para mí vida y ha estado en los peores y mejores momentos de manera incondicional. Agradezco a Jeniffer Ortega coautora de esta investigación, quien ha sido más que una compañera de carrera y se ha convertido en una gran amiga y confidente, finalmente un agradecimiento especial a Rodrigo Villarroel, quien sin interés alguno fue apoyo fundamental para el desarrollo de este trabajo, gracias amigo.

### **Cinthy Villacís J.**

Agradezco a mi familia, mis padres y hermanos por las palabras de aliento y confianza que me han brindado desde siempre, a mi compañera y amiga incondicional Cinthy Villacís, la persona más feliz, que se ha convertido en una persona muy especial y un apoyo importante desde el primer día, por compartir lindas y buenas experiencias con las que he aprendido grandes cosas que desconocía de mí, a las buenas amistades que se han formado tanto dentro y fuera de la Universidad, que al necesitar una ayuda acuden sin dudarlos con toda la buena predisposición, sus palabras de aliento nos hicieron sentir el gran cariño que nos tienen, si llegan a leer esto y se sienten identificados saben muy bien quiénes son. Y finalmente un agradecimiento muy especial a una persona que apareció en el momento menos esperado, cuando nos encontrábamos un poco perdidas, por guiarnos y acompañarnos hasta el final.

### **Jeniffer Ortega Y.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN .....	1
PRIMERA PARTE .....	4
1. Datos informativos del proyecto .....	4
2. Objetivo de la sistematización .....	5
3. Eje de Sistematización .....	6
4. Objeto de la Sistematización .....	11
5. Metodología de la Sistematización. ....	11
6. Preguntas claves .....	15
7. Organización y Procesamiento de la información .....	16
8. Análisis de la Información .....	18
Segunda Parte.....	24
1. Justificación.....	24
2. Caracterización de los Beneficiarios .....	25
3. Interpretación de la Información .....	26
4. Principales logros de aprendizaje.....	41
5. Conclusiones .....	43

6. Recomendaciones.....	44
7. Referencias Bibliográficas .....	46
Bibliografía .....	46
8. Anexos: .....	53
Anexo 1: Encuesta aplicada en la Investigación .....	53
Anexo 2: Entrevista aplicada en la Intervención.....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de estrés.....	7
Tabla 2 Autores del Conductismo.....	8
Tabla 3 Técnicas para el manejo de estrés .....	9
Tabla 4 Tabla de Objetivos .....	13
Tabla 5 Matriz de encuesta sobre el conductismo frente al estrés durante la pandemia Covid-19 en el período 2020 - 2021 .....	16
Tabla 6 Matriz de entrevista sobre el conductismo frente al estrés durante la pandemia Covid-19 en el período 2020 - 2021 .....	17
Tabla 7 Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald´s (1/4).....	18
Tabla 8 Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald´s (2/4).....	19
Tabla 9 Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald´s (3/4).....	20
Tabla 10 Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald´s (4/4).....	21
Tabla 11 Matriz de resultados de entrevistas realizadas a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald´s.....	22

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.....	26
Ilustración 2.....	27
Ilustración 3.....	28
Ilustración 4.....	29
Ilustración 5.....	30
Ilustración 6.....	32
Ilustración 7.....	33
Ilustración 8.....	34
Ilustración 9.....	35
Ilustración 10.....	36
Ilustración 11.....	38
Ilustración 12.....	39
Ilustración 13.....	40

## **RESUMEN**

El trabajo de investigación está orientado a estudiar las causantes del incremento de estrés en jóvenes entre 18 y 25 años, estudiantes, universitarios y trabajadores de McDonald's, a raíz de la pandemia por COVID-19, durante el período 2020-2021 en la ciudad de Quito-Ecuador.

El surgimiento de la pandemia en el año 2019 da paso a cambios importantes en el comportamiento de los seres humanos, por lo tanto, para llevar a cabo la investigación se consideró un tipo de investigación cuantitativa y descriptiva donde se observa los causantes de los incrementos de niveles de estrés y las afectaciones en la salud mental de las personas. La hipótesis plantea que durante la pandemia los niveles de estrés aumentaron, y hace referencia a la teoría del enfoque psicológico conductual para entender los cambios en el comportamiento social e individual del sujeto de estudio.

Los resultados evidencian alteraciones notables en los niveles de estrés debido a la necesidad de adaptabilidad a la nueva normalidad, teniendo como consecuencias disminución en el desempeño laboral y académico.

**Palabras claves:** Estrés, COVID-19, psicología conductual, inestabilidad emocional, salud mental.

## **ABSTRACT**

This research is aimed at determining the causes of increased stress in young people between 18 and 25 years old, students, university students and McDonald's workers, as a result of the COVID-19 pandemic, during the period 2020-2021 in the city of Quito. -Ecuador. The emergence of the pandemic in 2019 gives way to important changes in the behavior of human beings, therefore, to carry out the research, a type of quantitative and descriptive research is thought where the causes of the increases in stress levels and effects on people's mental health. The hypothesis states that stress levels increase during the pandemic, and refers to the theory of the behavioral psychological approach to understand the changes in the social and individual behavior of the study subject. he results show notable alterations in stress levels due to the need for adaptability to the new normality, resulting in a decrease in work and academic performance.

**Keywords:** Stress, COVID-19, behavioral psychology, emotional instability, mental health

## INTRODUCCIÓN

El comportamiento del ser humano durante la pandemia COVID- 19 ha sufrido varios cambios, entre ellos la adaptación a una convivencia social, nuevas modalidades de trabajo, formas de socialización, métodos de aprendizaje; y con estos cambios se han presentado fenómenos psicológicos que se evidencian en el actuar de las personas. (Mollá, 2020), según la OMS<sup>1</sup>, aproximadamente el 60% de los países presentaron mayores índices de salud mental afectada por la pandemia, el precedente ha afectado en un 70% del total de la población de personas mayores, y en un 61 % entre niños y mujeres (OMS, 2020); dentro del diagnóstico más recurrente está el estrés, que en Ecuador representa el 41 % de diagnósticos por evaluación psicológica (Hermosa, y otros, 2021).

Uno de los entornos más afectados durante la pandemia ha sido el laboral, debido a inestabilidades, despidos, cambios en los ritmos de trabajo, presión laboral, y escasas fuentes de empleo frente a una alta demanda insatisfecha.

*“La preocupación, estrés, ira y tristeza entre los empleados de todo el mundo han ido en aumento durante la última década, alcanzando niveles récord en 2020”* (Mena Roa, 2021).

Sin embargo, los niveles de estrés varían según los países y regiones, por ejemplo, en los países de Canadá y EEUU las personas que laboran registran la presencia de estrés diario en niveles elevados, lo que equivale a un 57% del total de la población,

---

<sup>1</sup> Organización Mundial de la Salud

por otro lado, en Europa Occidental se redujeron los niveles de estrés en un 39% (Mena Roa, 2021).

En Ecuador, considerando las PEA<sup>2</sup>, existe un 33.9 % que pertenecen a la tasa de empleo adecuado, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, los jóvenes estudiantes universitarios representan el 12% de la población económicamente activa es decir 4 de 10 estudiantes universitarios perciben ingresos salariales para cubrir sus estudios u otros (INEC, 2021).

Para el desarrollo de esta investigación, se tiene como objeto de estudio a los colaboradores de McDonald's. Según (GREAT PLACE TO WORK ECUADOR, 2022) McDonald's ocupa el primer puesto dentro de los mejores lugares para trabajar, y dentro de sus principales estrategias laborales y de RSC<sup>3</sup> está el brindar trabajo a jóvenes estudiantes.

Considerando que,

*“el estrés es una enfermedad psicológica, la cual se ha desarrollado en los últimos tiempos alcanzando valores a considerar en los entornos laborales.”*  
(Ramos, Pantoja, Tejera, & Gonzáles, 2019)

En el Ecuador existe un aumento de estrés, el cual produce enfermedades ocupacionales en un 30% de la población, algunas de las razones son los entornos cambiantes y las exigencias que conllevan, así mismo las exigencias laborales son cada vez mayores.

---

<sup>2</sup> Personas Económicamente Activas

<sup>3</sup> Responsabilidad Social Corporativa

El estudio abarca la corriente psicológica del conductismo se fundamenta en la observación de la conducta y comportamiento del ser humano que puede ser modificada, a través de condicionamientos, considerando también el entorno en el que se encuentre o se desarrolle. (Bautista, 2020) La corriente conductual estudia los comportamientos modificables y las conductas que la persona adapta según su entorno y los condicionantes que este le presenta, además; toma en consideración los elementos que influyen para que exista una respuesta, estos son denominados estímulos (Álvarez, 2020), es así que se pretende analizar dicha corriente psicológica con los factores que causan estrés.

A partir de los cambios conductuales presentados durante la pandemia es importante analizar y definir los factores que influyen en el aumento de niveles de estrés de los jóvenes entre los 18 y 25 años que se encuentran estudiando una carrera universitaria y trabajan para poder pagar sus estudios, es necesario poner a consideración las técnicas fundamentales para un adecuado manejo del estrés.

Esta investigación tiene como objetivo estudiar los alcances del estrés en jóvenes adultos entre 18 y 25 años de edad, estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's Ecuador, en la ciudad de Quito, durante el período 2020-2021, tomando como base la corriente psicológica conductual, la misma que fue propuesta por Watson en los inicios del siglo XX, evalúa a partir de variables cuantitativas y cualitativas para entender los comportamientos de la población objeto de estudio.

## **PRIMERA PARTE**

### **1. Datos informativos del proyecto**

#### **a. Nombre del proyecto**

Factores causantes del incremento de estrés en jóvenes entre 18 y 25 años de edad, estudiantes, universitarios y trabajadores de McDonald's, a raíz de la pandemia por COVID-19, durante el período 2020-2021 en la ciudad de Quito-Ecuador

#### **b. Nombre de la Institución**

McDonald's Arcos Dorados

#### **c. Tema que aborda la experiencia**

Esta investigación toma como base la escuela psicológica conductual para definir los factores que influyen en el incremento de estrés de los jóvenes estudiantes y trabajadores de McDonald's durante la pandemia COVID-19, los cambios de entorno y las alteraciones sociales en los comportamientos del ser humano son variables que determinan el buen desempeño laboral, es por eso que resulta importante definir causantes y atenuantes del estrés.

#### **d. Localización**

McDonald en la ciudad de Quito cuenta con 10 establecimientos, se toma como muestra objetiva a local ubicado en la Av. 6 de diciembre y Av. Patria, Sector El Ejido, en la ciudad de Quito, provincia Pichincha – Ecuador, debido a que el establecimiento presenta el porcentaje mayor de colaboradores.

## **2. Objetivo de la sistematización**

### **Objetivo General:**

Estudiar los alcances del estrés en jóvenes adultos (entre 18 y 25 años de edad), estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's Ecuador, en la ciudad de Quito, durante el período 2020-2021, para identificar las consecuencias del mismo y poder sugerir técnicas de manejo del estrés.

### **Objetivos Específicos:**

- Identificar las causas del estrés en los jóvenes adultos que son estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's Ecuador, en la ciudad de Quito.
- Determinar los principales efectos del estrés en jóvenes estudiantes y trabajadores de entre 18 y 25 años, en tiempos de pandemia por el COVID-19.
- Utilizar técnicas de manejo de estrés para jóvenes estudiantes y trabajadores.

### **3. Eje de Sistematización**

Se inicia a partir de la aplicación de encuestas y entrevistas que se realizan a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's, adicional se aplica el enfoque psicológico conductual, este modelo permite conocer el comportamiento de los individuos frente a sucesos específicos a las que se han enfrentado a raíz de la pandemia, por el hecho de estudiar y trabajar a la vez, además se estima determinar los factores que predominan en el incremento de niveles de estrés, puesto que, la interpretación de los factores internos y externos al comportamiento humano marca alteraciones y afecciones en la salud mental de las personas.

Las Naciones Unidas desde su Institución UNICEF, en su estudio realizado acerca de la salud mental sobre el COVID-19, se analiza una población de 120 mil personas de los cuales se toma como muestra de 8.444 adolescentes y jóvenes en edades que oscilan entre los 13 y 29 años de edad generando un impacto en la salud mental de las personas en América Latina y el Caribe, cuyo 73% del objeto de estudio siente la necesidad de buscar ayuda para mejorar su salud mental y física, sin embargo; el 33% cumple con lo establecido (UNICEF, 2020).

El estrés según los cambios y los entornos donde se ha desarrollado el ser humano, ha sido sujeto a diferentes análisis e interpretaciones y sigue siendo una respuesta fisiológica adaptativa que las personas tienen ante una situación o los diversos factores estresores que se presentan; así también, el estrés ha obligado al hombre a adaptarse y sobrevivir (Barrio, García, Ruiz, & Arce, 2006).

Según (Thomae, 2002) quién toma en consideración los estudios realizados por Selye Hans que en 1956 introduce el término “estrés” al área de salud. Existen tres etapas del estrés detallados en el siguiente cuadro:

*Tabla 1 Tipos de estrés*

<b>Autor</b>	<b>Tipo de estrés</b>	<b>Característica</b>
Selye Hans 1956	Alarma de reacción”	Se da cuando el cuerpo siente una alerta y empieza a liberar toxinas como el cortisol (hormona que responde al estrés y regula el organismo) o la adrenalina (Martínez Pérez, 2017).
	Fase de adaptación	Aquí el organismo genera una reacción inmediata y activa resistencia ante el fenómeno estresor (Martínez Pérez, 2017).
	Fase de agotamiento	En esta etapa las defensas del cuerpo disminuyen, ya no existe una resistencia, el cuerpo colapsa y se pueden presentar mayores afecciones tanto físicas como emocionales, llevando incluso al desarrollo de enfermedades mentales (Martínez Pérez, 2017).
	Distrés	Considerado como un estrés negativo o “mal estrés”, el cual está centrado en su naturaleza misma y trae resultados desagradables (Oblitas, 2010).
	Eustrés	Conocido también como “buen estrés”, el cual provoca resultados agradables permite un grado elevado de control en el sujeto ante las situaciones que se le presentan. (Valera, 2022)

Tabla elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

Los impactos por la pandemia han dejado afecciones en la salud mental, una de ellas es el estrés que se presenta en las personas, a raíz de esta causa se presentan consecuencias las cuales son evidenciadas mediante comportamientos frente a los diversos entornos (Ruiz & Gómez, 2021), uno de esos entornos es el académico y laboral, el estrés laboral conlleva consecuencias significativas en la salud mental y esto se relaciona con el enfoque psicológica del Conductismo, el cual estudia las

conductas observables y modificables en los seres humanos, además de la manera en que la persona responde frente a una situación específica (Pardo & Garzón, 2021).

(Hergenhahn, 2011) plantea la tesis basada en el conductismo de John B. Watson (Ardila, 2013) quién es considerado el padre fundador de este enfoque psicológico, este autor planteó en varios de sus trabajos que el objetivo de la psicología era anticiparse a la conducta y dominarla, además propuso una postura distinta sobre el objeto de estudio de la conducta sin necesidad de utilizar métodos como la introspección.

El enfoque conductual del aprendizaje se basa en la conducta observable de la persona, expone que al obtener aprendizajes se produce un cambio en la conducta, es decir, se hace énfasis en el cómo responde una persona frente a una situación en particular, el aprendizaje es continuo e implica un constante cambio (Martínez Pérez, 2017).

La siguiente tabla indica los con exponentes de conductismos alternativos y sus planteamientos:

Tabla 2 Autores del Conductismo

<b>Autor</b>	<b>Teoría</b>
Tolman	Afirma que <i>“la existencia de los procesos cognitivos y en la influencia que ejercen en la determinación de la conducta”</i> (Hergenhahn, 2011)
Hull	Creador de la teoría hipotético-deductiva utiliza el concepto de E-O-R (Estimulo-Organismo-Respuesta) para demostrar la interacción de eventos internos para producir la conducta manifiesta (Naranjo, 2009).
Skinner	Estudió las conductas observables y los cambios conductuales, para este autor es importante distinguir entre <i>“la conducta respondiente ocasionada por un estímulo conocido y la conducta operante que es emitida por un organismo”</i> (Hergenhahn, 2011).

Tabla elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

La relación entre los conceptos de conductismo tiene en común la postura que menciona la existencia de una presencia de estímulo y respuesta en las conductas; es decir hay una relación directa con el estrés (Pradas, 2018), se realiza una comparación entre los factores estresores del ambiente con los estímulos y las reacciones que se producen en las personas de manera física, emocional, comportamental, tendrían una relación similar con la definición de “respuesta” dentro del enfoque conductual (Ribes, 2020).

Factores como: incertidumbre laboral, tareas monótonas y el miedo pueden ser comparados con el “estímulo conocido” causante de una conducta respondiente (Sánchez, 2010), el estrés generado por la carga laboral se define como el cúmulo de elementos que afectan el comportamiento del trabajador y alteran su organismo (Rojas-Solís, Flores, & Cuaya, 2021).

Existen varias técnicas recomendadas para el manejo del estrés, a continuación, se especifican cinco de ellas (Castañedo, 2008).

Tabla 3 Técnicas para el manejo de estrés

<b>Enfoque Psicológico</b>	<b>Técnica</b>	<b>Descripción</b>
Conductismo	desensibilización sistemática	consiste en realizar una lista de situaciones que incluyan estímulos conocidos causantes de las respuestas de estrés. Estos estímulos se los incluye a manera que tengan la capacidad de producir con diferentes grados de intensidad las respuestas de estrés (Rojas-Solís, Flores, & Cuaya, 2021).
	Exceso de pensamiento	Se utiliza técnicas de detención de pensamiento para dirigir la atención hacia algo externo.

	Entrenamiento asertivo	Permite expresar de manera clara y amable las necesidades sin incomodar a los demás.
	Exposición: implosión	Esta técnica consiste en imaginar la situación más común que genera estrés para lograr un afrontamiento.
	Relajación y respiración	Relajación de músculos para notar la diferencia entre los dos estados y producir esa respuesta cuando la necesite

Tabla elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

Las técnicas recomendadas no se aplican en una sola sesión debido a que son necesarios varios encuentros; el objetivo de las técnicas es que el paciente aprenda respuestas alternas que le permitan enfrentarse y manejar correctamente a las situaciones estresantes producidas por agentes tanto externos (ambiente físico) como internos (pensamientos) (Castañedo, 2008).

La calidad de vida de las personas incluye un cúmulo de condiciones que permiten asegurar el bienestar individual, colectivo y social, a partir de este supuesto la salud mental es una variable indispensable para asegurar una calidad de vida, (Asamblea Nacional, 2008), debido que no basta con tener una salud física estable, sino también preocuparse por el estado en el que se encuentra la mente es una de las razones para reconocer las afecciones que el estrés puede tener en la salud mental (Bairero, 2017).

Los comportamientos de una persona que sufre estrés se ven evidenciados en el desarrollo de los diversos espacios en los que interactúa, así mismo los efectos del estrés en el cuerpo humano se observan a través de síntomas como el cansancio, el mal humor, o actitud agresiva, entre otras (Barradas, 2018).

#### **4. Objeto de la Sistematización**

Se aplicó en los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de 18 a 25 años de edad de McDonald's, tiene como sustento la aplicación de estrategias metodológicas que permita identificar factores de estrés y desarrollar herramientas que permitan sobrellevar un manejo óptimo de los niveles de estrés para no recaer en cuadros críticos.

El desarrollo de herramientas innovadoras de indagación intrapersonal permite la obtención de información adecuada y es necesario para la aplicación de la teoría psicológica conductual a través del manejo de los comportamientos en los diversos entornos de las personas.

El proceso de transformación social a causa de la pandemia ha marcado la vida de todos los seres humanos, pero de manera particular reconfiguró la cotidianidad de los jóvenes, sus actividades se han afectado frente a los procesos de socialización, bienestar y salud mental en el ámbito laboral; es por eso que resulta importante la sistematización objetiva del modelo conductual aplicado en jóvenes que estudian y trabajan.

#### **5. Metodología de la Sistematización.**

El trabajo de investigación se fundamenta en la aplicación de variables mixtas, en un primer momento se desarrolla una metodología cuantitativa, debido a que conlleva un proceso sistemático para obtener datos numéricos que deben ser comprobados de manera estadística para medir la magnitud de los problemas estudiados, en un segundo momento se aplica estrategias de análisis, indagación y observación del comportamiento y experiencias del sujeto de investigación.

Para este tipo de método no solo es importante medir y probar hipótesis o preguntas de investigación, sino también, alcanzar resultados objetivos, para lo cual, se utilizaron técnicas e instrumentos como la encuesta (Anexo 1) y entrevista (Anexo 2), respectivamente.

El método aplicado en el desarrollo de la investigación se evidencia en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 4 Tabla de Objetivos

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Método</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Resultado del Alfa de Crombach</b>
Identificar las causas del estrés en los jóvenes adultos que son estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's Ecuador, en la ciudad de Quito.	Analítico – Deductivo	Encuesta	Cuestionario	Con un Alfa de Crombach 0,78 la correlación entre las variables es directa.
Determinar las principales consecuencias del estrés en jóvenes estudiantes y trabajadores de entre 18 y 25 años, en tiempos de pandemia por el COVID – 19.	Analítico – Deductivo	Entrevista y observación	Medios de interacción digital	Con un Alfa de Crombach 0.82 la correlación de las variables analizadas frente a las respuestas repetitivas
Sugerir técnicas de manejo de estrés para jóvenes estudiantes y trabajadores.	Proyectual	Indagación bibliográfica	Información digital, bibliotecas virtuales	Sustentos para determinar las causas del estrés y las consecuencias que generan en el sujeto de estudio

Tabla elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

Para el cumplimiento del primer objetivo, se aplica el método analítico deductivo, puesto que permite tomar en consideración las respuestas obtenidas de las encuestas y posteriormente realizar un análisis, se utiliza la técnica de recopilación de información denominada encuesta para obtener datos cuantitativos y las entrevistas con el fin de observar posibles comportamientos patológicos del sujeto de estudio.

Para determinar las principales consecuencias del estrés se utilizó el método analítico deductivo, que nos permite diagnosticar posibles factores que se presentarán en un posterior momento en el sujeto de investigación, para las conclusiones de las premisas se ha considerado realizar encuestas y entrevistas individuales.

Finalmente, para la sugerencia de técnicas de manejo de estrés para jóvenes estudiantes y trabajadores, se usa el método proyectual que define estrategias de manejo adecuado del estrés y una técnica de indagación bibliográfica que posibilita el sustento de la información necesaria a través de bibliotecas virtuales, permitiendo el desarrollo de este objetivo.

## **6. Preguntas claves**

### **a. Preguntas de Inicio**

- ¿Cuál es la funcionalidad de la aplicación de la Psicología conductual en el análisis de estrés en jóvenes estudiantes y trabajadores durante la pandemia Covid-19?
- ¿Cómo se evidencia el estrés por ser estudiante y trabajador a la vez, durante el período de la pandemia 2020 – 2021?
- ¿Cómo se aprovecha la información recabada en la investigación realizada a los trabajadores de McDonald's para definir factores de estrés?

### **b. Preguntas Interpretativas**

- ¿Ha sido la pandemia el único factor generador de estrés en jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores?
- ¿Cuál es la necesidad de determinar los factores generadores de estrés evidenciados en la presente sistematización?
- ¿Los cambios de entornos volátiles frente a la pandemia COVID-19 se consideran atenuantes a los cambios comportamentales en la población objetiva?

### **c. Preguntas de Cierre**

- ¿Cuáles son los efectos del estrés en jóvenes, estudiantes y trabajadores?
- ¿Cuáles son las consecuencias psicológicas que se presentan post pandemia?
- ¿Cuál es la percepción sobre el aumento de niveles de estrés en los jóvenes estudiantes y trabajadores?

## 7. Organización y Procesamiento de la información

A partir del modelo de encuesta y de entrevista se organiza y se procesa la información de acuerdo a los resultados arrojados de las herramientas de investigación, se presenta la siguiente tabla donde se muestra la información procesada.

*Tabla 5 Matriz de encuesta sobre el conductismo frente al estrés durante la pandemia Covid-19 en el período 2020 - 2021*

<b>Técnica</b>	<b>Temática</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Participantes</b>
Encuesta	El conductismo frente a los factores de estrés generados en jóvenes estudiantes y trabajadores	Aplicación de la herramienta de investigación (encuesta)	Identificar las causas del estrés en los jóvenes adultos que son estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's Ecuador, en la ciudad de Quito.	Herramienta digital Google forms	Jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's

Fuente: Elaborado por Jeniffer Ortega y Cinthya Villacís, (2022)

Tabla 6 Matriz de entrevista sobre el conductismo frente al estrés durante la pandemia Covid-19 en el período 2020 - 2021

<b>Técnica</b>	<b>Temática</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Participantes</b>
Analítica deductiva frente a entrevista	El conductismo frente a los factores de estrés generados en jóvenes estudiantes y trabajadores	Aplicación de la herramienta de investigación (entrevista)	Determinar las principales consecuencias del estrés en jóvenes estudiantes y trabajadores de entre 18 y 25 años, en tiempos de pandemia por el COVID-19.	Plataforma digital Zoom, grabadora de voz	Jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's

Fuente: Elaborado por Jeniffer Ortega y Cinthya Villacís (2022)

## 8. Análisis de la Información

Tabla 7 Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's (1/4)

	<b>Rango de edad</b>	<b>Sexo</b>	<b>Tiempo que labora en la empresa</b>	<b>¿Considera que su estrés ha aumentado durante el período de pandemia Covid-19?</b>	<b>¿La carga laboral aumentó durante la pandemia?</b>
Datos válidos	41	41	41	41	41
media	2,32	1,66	1,88	1,54	1.76
error tipificado de la media	0,123	0,075	0,106	0,116	0.103
mediana	3	2	2	1	2
Moda	3	2	2	1	2
Desviación tipificada	0,789	0,48	0,678	0,745	0.663
Varianza	0,622	0,23	0,46	0,555	0.439
Rango	2	1	2	2	2
Mínimo	1	1	1	1	1
Máximo	3	2	3	3	3
suma	95	68	77	63	72

Tabla elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

Tabla 8 Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's (2/4)

¿Uno de los factores laborales para un bajo desempeño laboral es el estrés?	¿El trabajar y estudiar aumenta los niveles de estrés?	¿Es complejo organizar su tiempo entre las obligaciones laborales y estudiantiles?	¿El tener horarios rotativos genera un aumento de estrés?	¿El uso de EPP durante la jornada laboral en pandemia le genera incomodidad física y emocional?
41	41	41	41	41
1,76	1,34	1,2	1,49	1,73
0,103	0,108	0,8	0,1	0,121
2	1	1	1	2
2	1	1	1	1
0,663	0,693	0,511	0,637	0,775
0,439	0,48	0,261	0,406	0,601
2	3	2	2	2
1	1	1	1	1
3	4	3	3	3
72	55	49	61	71

Tabla elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

Tabla 9 Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's (3/4)

	¿El miedo a ser contagiado durante la jornada laboral genera estrés?	¿Los efectos colaterales de un posible contagio hacia la familia le genera inestabilidad emocional?	¿La limitación de interacción social durante la jornada de trabajo en pandemia provoca estrés?	¿La incertidumbre de la estabilidad laboral durante la pandemia le causa malestar?	¿Frente a un incremento de carga laboral los niveles de estrés aumentan?
Datos válidos	41	41	41	41	41
media	1,61	1,54	1,68	1,51	1,34
error tipificado de la media	0,12	0,099	0,118	1	0,09
mediana	1	1	2	0,1	1
Moda	1	1	1	1	1
Desviación tipificada	0,771	0,636	0,756	0,637	0,575
Varianza	0,594	0,405	0,572	0,406	0,33
Rango	2	2	3	2	2
Mínimo	1	1	1	1	1
Máximo	3	3	4	3	3
suma	66	63	69	62	55

Tabla elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

Tabla 10 Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's (4/4)

¿Durante el periodo de pandemia el estrés ha generado una disminución en el desempeño laboral?	¿Durante el periodo de pandemia el estrés ha generado una disminución en el desempeño académico?	¿Las habilidades de convivencia social se han visto afectados por los niveles de estrés durante la pandemia?	¿El período de pandemia ha generado cambios psicológicos emocionales?	¿La presencia de estrés durante el período de pandemia ha generado cambios físicos?
41	41	41	41	41
1,85	1,93	1,78	1,54	1,59
0,129	0,128	0,128	0,99	0,11
2	2	2	1	1
1	2	1	1	1
0,823	0,818	0,822	0,636	0,706
0,678	0,67	0,676	0,46	0,499
3	3	3	2	2
1	1	1	1	1
4	4	4	3	3
76	79	73	63	65

Tabla elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

Tabla 11 Matriz de resultados de entrevistas realizadas a los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's

<b>Nombre</b>	<b>Área de trabajo</b>	<b>Carrera</b>	<b>Nivel</b>	<b>Palabras claves</b>
Caso N° 1	Cocina	Admin. De Empresas	Quinto	Adaptación al cambio, aumento de carga laboral, aumento de estrés
Caso N° 2	Servicio	Psicología	Sexto	Disminución de entretenimiento, encierro por la pandemia, reconocer la presencia de estrés
Caso N° 3	Caja principal	Odontología	Octavo	Estrés por encierro, actividades con miembros de la familia, necesidad de salir con círculos sociales
Caso N° 4	Lobby	Pedagogía	Tercero	Miedo a contagios, responsabilidades, continuar trabajando
Caso N° 5	Caja secundaria	Derecho	Cuarto	Cambio en las maneras de socializar, aumento de estrés, sentimiento de impotencia.
Caso N° 6	Cocina	Nutrición	Octavo	Falta de comprensión ante quienes trabajan y estudian, responsabilidad académica
Caso N° 7	AutoMc	Comunicación Social	Quinto	Clases en línea, cambios de ritmo
Caso N° 8	Anfitriona	Arquitectura	Sexto	La ayuda de la terapia psicológica
Caso N° 9	Centro de Postres	Negocios Internacionales	Cuarto	Estudio y trabajo a la vez, cambios sociales, factores que estresan
Caso N° 10	Servicio	Psicología	Séptimo	Responsabilidad emocional, salud mental, asistir a terapia

Tabla elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

En la ejecución de la presente investigación se aplica un modelo de encuesta (Anexo 1) y una matriz de entrevista (Anexo 2) con el propósito de identificar las causas del estrés en los jóvenes que son estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's Ecuador, en la ciudad de Quito; la encuesta consta con una estructura de 20 preguntas orientada a la obtención de información donde se determine factores estresores, causas, consecuencias y cambios psicológicos tanto en el entorno estudiantil como en el entorno laboral de la población de estudio, la información se la tabula bajo el sistema de designación alfanumérico por cada respuesta utilizando la escala de linkert, (1 totalmente de acuerdo, 2 medianamente, 3 en desacuerdo, 4 totalmente en desacuerdo), adicional para la aplicación de la encuesta se utiliza la herramienta digital "Google Forms" dado el contexto de pandemia. Los resultados obtenidos se los procesa bajo el sistema estadístico SPSS en donde se analiza variables estadísticas descriptivas (media, mediana, moda, varianzas, frecuencia, máximos y mínimos). En la tabla 4 y 5 se evidencia los resultados de los datos procesados.

La entrevista se realiza aplicando la plataforma digital Zoom debido al distanciamiento recomendado por las medidas de bioseguridad ante la pandemia COVID-19, adicional en el cronograma de entrevista se considera los horarios laborales de los colaboradores. El espacio de interacción en un primer momento generó un entorno de confianza con el sujeto de estudio, fortaleciendo el rapport necesario para una entrevista óptima, en un segundo momento se procede a aplicar la matriz de entrevista (evidenciada en el Anexo 2). Los resultados fueron procesados como se presenta en la tabla 6 e interpretados a partir de la repetitividad de las palabras claves obtenidas en la ejecución de la herramienta.

## SEGUNDA PARTE

### 1. Justificación

El presente trabajo de sistematización surge a partir de los datos arrojados en la evaluación de desempeño realizado en McDonald's durante el año 2021, dentro de las variables de mayor preocupación está el bajo desempeño de sus trabajadores, siendo el estrés el factor determinante ante esta problemática. Durante la pandemia la salud mental de las personas ha sido afectada, uno de los resultados del impacto psicológico es el incrementado de estrés, el cual se evidencia en los diversos espacios en que cada una de las personas se desarrolla, por ejemplo, la universidad, el trabajo y los espacios sociales.

El desempeño laboral de los colaboradores es clave éxito para que una empresa cumpla objetivos planteados, es por eso que la salud mental y física de los colaboradores tiende a ser una de las principales variables de evaluación por un psicólogo organizacional debido a que puede generar estabilidad laboral comunitaria.

Según OPS (2020), “los eventos que causan un grado de estrés importante, como la pandemia de COVID-19, constituyen un factor de riesgo para la aparición, agudización o recaída de toda una gama de trastornos mentales, neurológicos y por consumo de sustancias psicoactivas, en especial en los grupos de población más vulnerables.”

En Ecuador se realizó un estudio para medir los niveles de estrés a partir del mes de marzo del 2020 año en el que empezó la pandemia mundial; este estudio muestra que los niveles de estrés más altos se presentaron en el mes de junio. (Tusev, Tonon, & Capella, 2020). El 13.5 % de la población en Ecuador incrementó sus índices de estrés durante la pandemia, el cambio global del entorno social modificó el comportamiento de una población que por construcción cultural es socialmente activa, el sector laboral

fue uno de los más afectados debido a que entró en un proceso de transformación del sistema operativo laboral, la adaptabilidad de los trabajadores jugó un papel importante durante el proceso de pandemia. Causas como jornadas de trabajo elevadas, sobrecarga laboral, adaptabilidad familia y trabajo son atenuantes diagnosticadas para casos de estrés.

Por esta razón, este estudio considera relevante porque intenta conocer la realidad sobre la salud mental los jóvenes estudiantes y trabajadores, en tiempos de pandemia en el contexto local, para así realizar recomendaciones de uso técnico que se pueden aplicar para el manejo del estrés.

## **2. Caracterización de los Beneficiarios**

Es importante conocer los factores que provocan estrés en un contexto de pandemia en colaboradores que estudian y trabajan, determinar factores psicológicos que comprendan la complejidad de la conducta de una persona estresada en entornos sociales e individuales es eje fundamental para desarrollar diagnósticos de desempeño laboral.

### **a) Beneficiarios directos:**

Los jóvenes estudiantes universitarios de 18 a 25 años que son trabajadores en McDonald's debido a que al detectar niveles de estrés producidos por situaciones como estudiar y trabajar en un contexto de pandemia se pueden desarrollar estrategias para posibles tratamientos psicológicos que mejorarán la salud mental.

### **b) Beneficiarios indirectos:**

Para la franquicia Arcos Dorados de la ciudad de Quito es importante conocer las causas y la proyección de consecuencias de contar con personal estresado, debido a que puede verse afectado el desempeño óptimo de los trabajadores, el éxito de las empresas esta en el desarrollo de una cultura organizacional eficiente y un buen trato al cliente interno y externo, el personal de Gestión de Talento humano en base a los resultados obtenidos

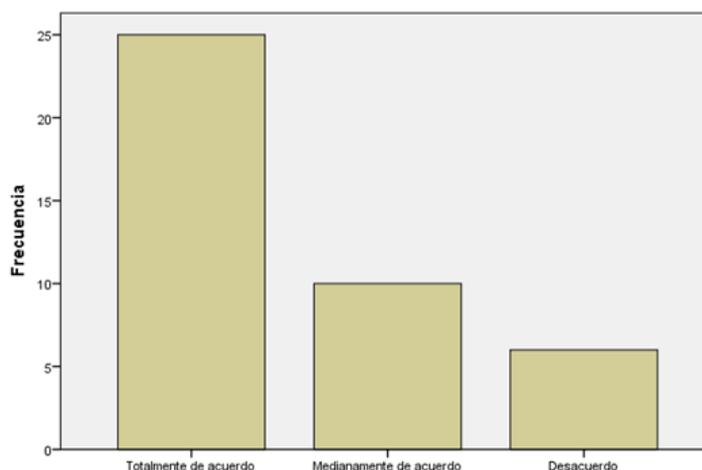
pueden desarrollar estrategias que tracen la línea de una buena salud mental laboral y a su vez elevar el nivel de un buen desempeño.

### 3. Interpretación de la Información

**¿Considera que su estrés ha aumentado durante el período de pandemia COVID-19?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	25	61,0	61,0	61,0
Medianamente de acuerdo	10	24,4	24,4	85,4
Desacuerdo	6	14,6	14,6	100,0
Total	41	100,0	100,0	

*Ilustración 1*



Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

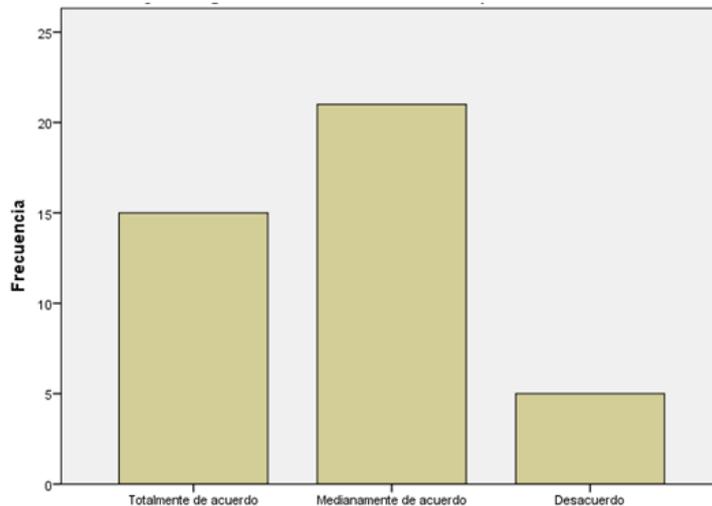
Del total de las personas encuestadas el 85.4% afirma estar de acuerdo que durante el periodo de la pandemia del covid-19 sus niveles de estrés han aumentado, basado en el total de la población es importante determinar que el cambio de entorno provocó que los estudiantes y trabajadores se manejen bajo un escenario de incertidumbre y de adaptabilidades del sistema, Charles Darwin (Gould, 2010) en su libro sobre la evolución afirma que los seres humanos son seres de adaptabilidad, pero dicha adaptabilidad demanda cambios en el comportamiento y de los factores sociales, a partir de este supuesto frente a los resultados obtenidos en la presente tabla se afirma

que la población de estudio tuvo como consecuencia el aumento de sus niveles de estrés afectando directamente su salud mental.

**¿La carga laboral aumentó durante la pandemia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	15	36,6	36,6	36,6
	Medianamente de acuerdo	21	51,2	51,2	87,8
	Desacuerdo	5	12,2	12,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

*Ilustración 2*



Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

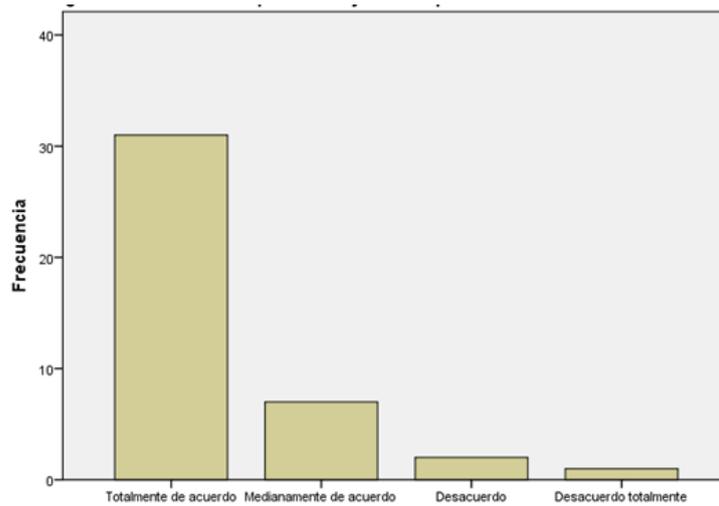
El cambio de sistema laboral durante la pandemia modificó el comportamiento de los trabajadores en las empresas, la mayoría de empresas para sobrevivir en el sector económico tuvieron que aplicar la modalidad de teletrabajo, esto trajo consecuencias directas hacia los trabajadores debido a que los colaboradores tuvieron que trabajar dobles jornadas y aparte debían con las responsabilidades académicas y de su entorno familiar. La acumulación de actividades dentro de un mismo entorno provoca inestabilidad emocional que puede recaer en estrés, el 87.3% de la población encuetada afirma estar de acuerdo que se evidenció una sobrecarga laboral durante el proceso de

pandemia provocando alteraciones en el estado psicológico y emocional. (Betancourt, Domínguez, Peláez, & Herrera, 2020)

**¿Uno de los factores laborales para un bajo desempeño laboral es el estrés?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	31	75,6	75,6	75,6
Medianamente de acuerdo	7	17,1	17,1	92,7
Desacuerdo	2	4,9	4,9	97,6
Desacuerdo totalmente	1	2,4	2,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

*Ilustración 3*



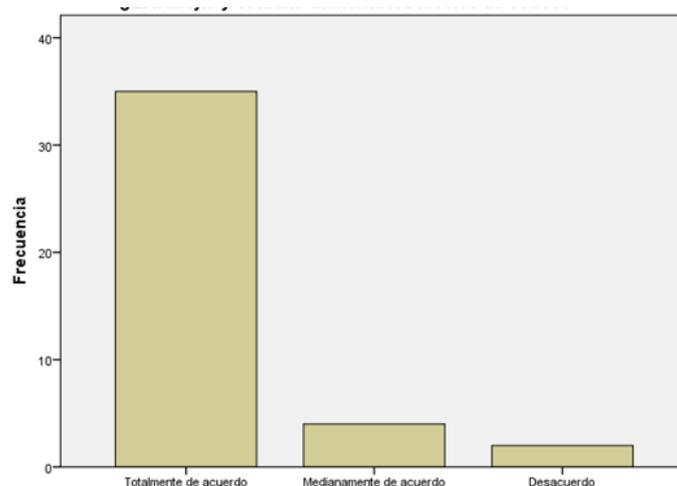
Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

El 92,7% de la población encuestada está de acuerdo con que el estrés afecta el desempeño laboral, según Mena Roa (2021) plantea el supuesto que los niveles de estrés han aumentado durante la última década, en el año 2020 se evidencia el pico más alto en los casos de distrés, considerado como el estrés negativo en la persona que causa tensión y malestar tanto físico como mental, mientras que, el distrés se considera como buen estrés, debido a que motiva e impulsa a que la persona realice sus actividades esto con el fin de buscar placer y satisfacción. (Espinoza, Pernas, & Gonzáles, 2018)

## ¿El trabajar y estudiar aumenta los niveles de estrés?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	35	85,4	85,4	85,4
	Medianamente de acuerdo	4	9,8	9,8	95,1
	Desacuerdo	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Ilustración 4



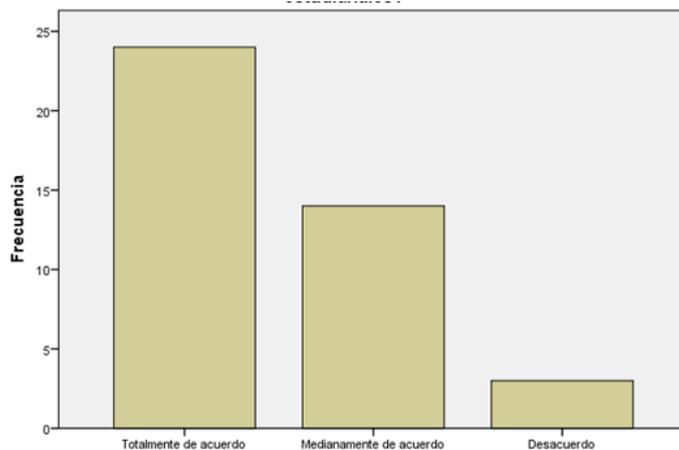
Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

La acumulación de actividades que ocupen el total del tiempo disponible de una persona puede alterar sus cambios conductuales y emocionales, los niveles de felicidad de una persona pueden verse perjudicados por la sobrecarga de responsabilidades, esto se puede evidenciar en la población objetivo, quienes estudian y trabajan a la vez, del total de los encuestados el 95,1% está de acuerdo que su salud emocional se ha visto afectada por el cúmulo de actividades y responsabilidades a cumplir. Es importante también resaltar la inestabilidad emocional y las alteraciones que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades cotidianas por la presencia de estrés. (Troncoso, 2019)

## ¿Es complejo organizar su tiempo entre las obligaciones laborales y estudiantiles?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	24	58,5	58,5	58,5
	Medianamente de acuerdo	14	34,1	34,1	92,7
	Desacuerdo	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Ilustración 5



Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

### El tener horarios rotativos genera un aumento de estrés?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	19	46,3	46,3	46,3
	Medianamente de acuerdo	14	34,1	34,1	80,5
	Desacuerdo	8	19,5	19,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

El sistema de educación en el Ecuador en el año 2020 – 2021 llevo a cabo un proceso de transformación y adaptación para las modalidades de aprendizaje, la opción de educación virtual tuvo mayor influencia, las instituciones de educación no se encontraban preparadas para cumplir con las exigencias del entorno frente a la pandemia, varios autores afirman que la educación tuvo un retroceso en Ecuador, esto se vio evidenciado directamente en procesos de aprendizaje; el 92.7% de la población encuestada manifiesta que fue complejo la organización del tiempo entre sus diversas

tareas, tanto académicas como laborales, por ejemplo, una de las personas entrevistadas afirma que el cruce de los nuevos horarios de sus clases y los horarios laborales disminuían su efectividad en el desarrollo de las actividades. (Brown, 2020)

Los horarios rotativos también son un atenuante para el aumento de estrés, en la población encuestada se afirma que los horarios cambiantes afectan directamente a la organización de su tiempo. Las empresas de comida rápida manejan un ritmo de trabajo acelerado, en donde la rapidez, eficacia y servicio son sus principales estrategias, según un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Quito que habla sobre los negocios de “fastfood” en el DMQ<sup>4</sup> determina que existe un deterioro mental y físico en los colaboradores que trabajan en este tipo de empresas (Rodas, 2020)

Los niveles de estrés al trabajar en empresas de comida rápida se reflejan en la conducta y desempeño de los colaboradores, el trabajar en contra reloj provoca una disminución de la eficacia y eficiencia laboral, es importante también resaltar que estos tipos de trabajos debería considerar la estabilidad emocional y la salud mental de sus colaboradores.

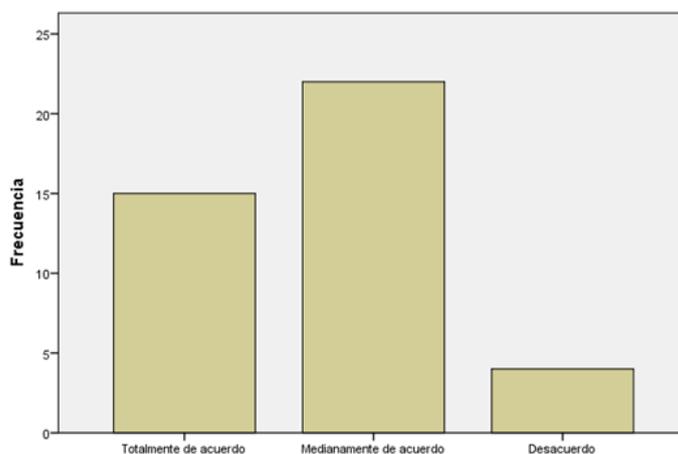
**¿El uso de EPP durante la jornada laboral en pandemia le genera incomodidad física y emocional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	15	36,6	36,6	36,6
	Medianamente de acuerdo	22	53,7	53,7	90,2
	Desacuerdo	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

---

<sup>4</sup> Distrito Metropolitano de Quito

Ilustración 6



Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

Durante el período de pandemia varios establecimientos como bares, museos, restaurantes de comida rápida e instituciones educativas se vieron obligadas a tomar medidas de bioseguridad, tanto para los trabajadores como para los visitantes de los establecimientos con la finalidad de cuidar la salud de todos; estas medidas de bioseguridad incluyen: distanciamiento social, uso de equipos de protección personal, como cubre bocas, máscaras faciales y guantes desechables. Del total de la población encuestada el 53.7 % están de acuerdo que el uso de EPP<sup>5</sup> genera incomodidad tanto física como emocional al momento de desarrollar sus actividades laborales, es importante considerar que los EPP son necesarios para evitar aumento de contagios por COVID-19 y para mantener una interacción social menos riesgosa (Barradas, 2018).

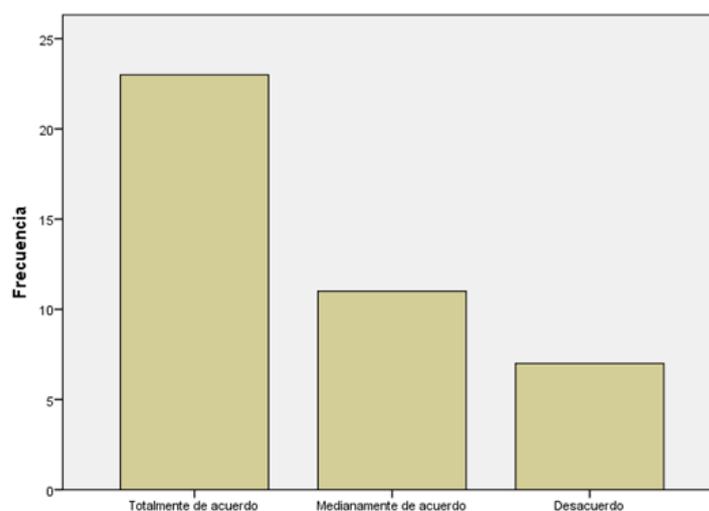
---

<sup>5</sup> Equipo de protección personal

**¿El miedo a ser contagiado durante la jornada laboral genera estrés?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	23	56,1	56,1	56,1
	Medianamente de acuerdo	11	26,8	26,8	82,9
	Desacuerdo	7	17,1	17,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

*Ilustración 7*



Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

**¿Los efectos colaterales de un posible contagio hacia la familia le genera inestabilidad emocional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	22	53,7	53,7	53,7
	Medianamente de acuerdo	16	39,0	39,0	92,7
	Desacuerdo	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

El estado de emergencia entró en vigencia a causa de la pandemia por COVID-19 desde marzo del 2020 por ello se estableció como mandato un confinamiento obligatorio en el país, pausando de manera imprevista actividades laborales, educativas y de ocio,

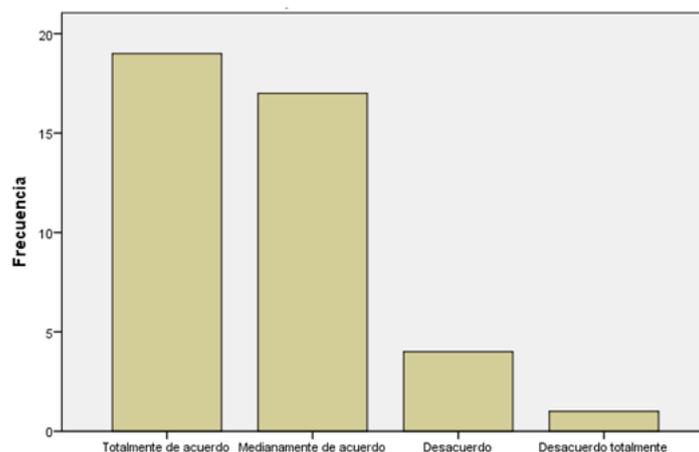
obligando a realizar cambios en el desarrollo de las tareas cotidianas, algunas empresas se vieron forzadas a realizar teletrabajo, sin embargo, en otros establecimientos como los restaurantes de comida rápida continuaron con sus labores presenciales y eso implicó que los colaboradores salgan de sus hogares, por tal razón, estas personas se vieron expuestas mayormente a contagios generando miedo a contraer el virus, y más aún extenderlo a los amigos o familiares con los que compartían durante confinamiento, esto llevó a un mayor cuidado y a realizar procesos de desinfección antes de ingresar a los hogares, para un sentir de mayor seguridad (Jacobo-Galicia, Máñez, & Cavazos-Arroyo, 2021).

El 56.1% de los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores encuestados, concuerda en que la sanción de miedo al contagio aumentó de manera significativa los niveles de estrés. Una de las personas entrevistadas comentó que al llegar a casa después de su jornada laboral más que el cansancio que sentía le importaba desinfectarse bien para cuidar a sus padres y abuelos.

**¿La limitación de interacción social durante la jornada de trabajo en pandemia provoca estrés?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	19	46,3	46,3	46,3
Medianamente de acuerdo	17	41,5	41,5	87,8
Desacuerdo	4	9,8	9,8	97,6
Desacuerdo totalmente	1	2,4	2,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

*Ilustración 8*



Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

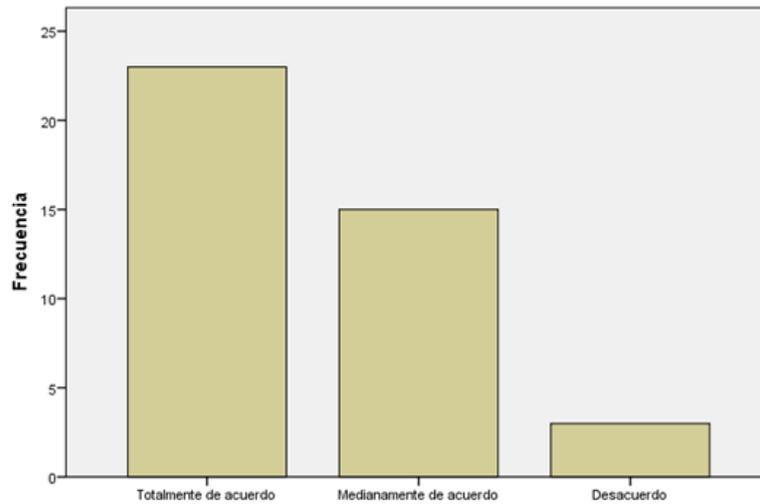
Los cambios ocasionados por la pandemia se vieron reflejados en varios ámbitos, uno de los entrevistados menciona que antes de la presencia del Covid y del uso de EPP todo era mejor, no tenían que preocuparse por mantener un aforo limitado en establecimientos o marcar un distanciamiento social, también afirma que nunca pensó que las actividades que compartía con sus compañeros y a las que estaba acostumbrado dentro de su jornada laboral se vieran limitadas como por ejemplo la manera de saludarse o compartir la comida con alguien más. Una parte de los entrevistados representado por el 46.3% del total se muestran en total acuerdo con que la limitación de la interacción en la jornada laboral es un factor causante de incremento de estrés.

(Ladrón de Guevara, 2020)

**¿La incertidumbre de la estabilidad laboral durante la pandemia le causa malestar?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	23	56,1	56,1	56,1
	Medianamente de acuerdo	15	36,6	36,6	92,7
	Desacuerdo	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Ilustración 9

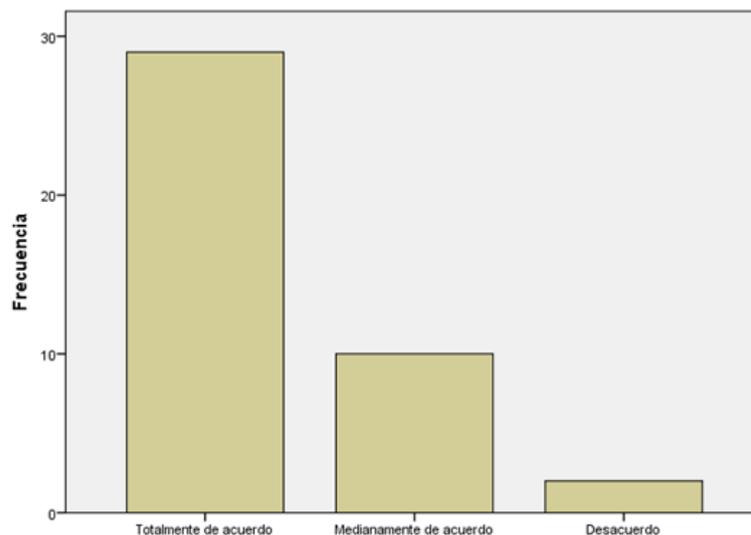


Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

Durante la pandemia de COVID-19 varias personas sufrieron despidos laborales inesperados e injustificados afectando la estabilidad económica de varias familias ya que muchos de ellos ejercían el rol de cabeza de hogar, por otro lado están las personas que se mantuvieron en suspensión laboral temporal sin ningún despido pero con la incertidumbre de mantener el puesto de trabajo. El 56.1% de la población encuestada está totalmente de acuerdo que la incertidumbre sobre la estabilidad laboral aumenta los niveles de estrés, un entrevistado comenta que el malestar de estrés no le permitió desarrollar de manera óptima las actividades laborales que le competen. (Castillo & Salas, 2018)

### ¿Frente a un incremento de carga laboral los niveles de estrés aumentan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	29	70,7	70,7	70,7
	Medianamente de acuerdo	10	24,4	24,4	95,1
	Desacuerdo	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	



Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

**¿Durante el periodo de pandemia el estrés ha generado una disminución en el desempeño laboral?**

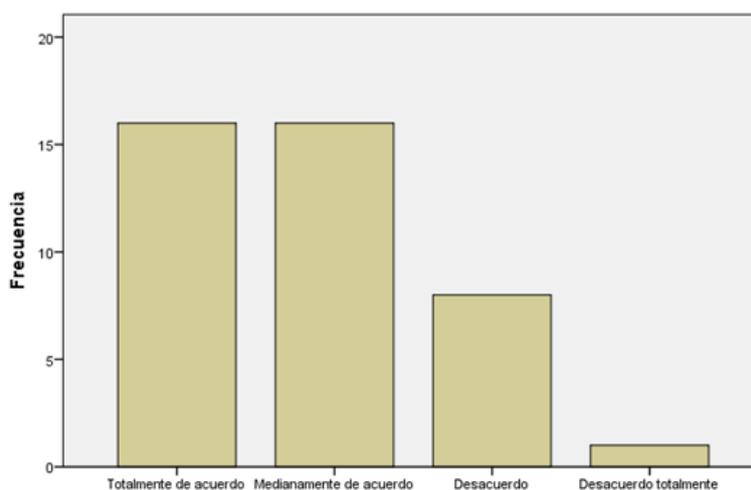
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	16	39,0	39,0	39,0
Medianamente de acuerdo	16	39,0	39,0	78,0
Desacuerdo	8	19,5	19,5	97,6
Desacuerdo totalmente	1	2,4	2,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

El aumento de la carga laboral fue consecuencia de la suspensión temporal de la mayoría de colaboradores, para la recuperación de horas se tuvo que doblar turnos y esto generó un aumento de estrés en la población encuestada, dato con el que concuerda el 70.7% de la población objetivo. Una de las personas entrevistadas menciona que el cansancio se vio reflejado en el desempeño de sus labores, debido a que sus horarios rotativos no le permitían un descanso adecuado. (Delgado, 2020)

**¿Durante el periodo de pandemia el estrés ha generado una disminución en el desempeño académico?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	13	31,7	31,7	31,7
Medianamente de acuerdo	20	48,8	48,8	80,5
Desacuerdo	6	14,6	14,6	95,1
Desacuerdo totalmente	2	4,9	4,9	100,0
Total	41	100,0	100,0	

*Ilustración 11*



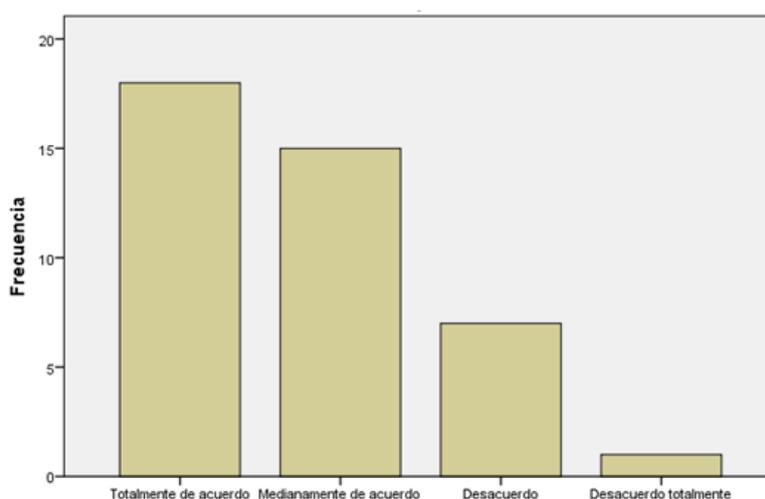
Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

La relación entre el trabajo y el estudio tiene consecuencias en términos de rendimiento, los jóvenes estudiantes universitarios y trabajadores están expuestos a mayor carga de responsabilidades, debido a que sus entornos requieren el cumplimiento y desarrollo óptimo de sus tareas respectivas, aún así el 48.8% de la población encuestada menciona que están medianamente de acuerdo con que el estrés afecta el desempeño académico, por el contrario, los encuestados creen que uno de los factores más afectados por el estrés es el desempeño laboral, por ejemplo, un entrevistado menciona que aunque cuenta con un trabajo fijo, su prioridad son los estudios, razón por la cual pone mayor énfasis en el aprendizaje de sus estudios. (Naciones Unidas, 2020)

**¿Las habilidades de convivencia social se han visto afectadas por los niveles de estrés durante la pandemia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	18	43,9	43,9	43,9
Medianamente de acuerdo	15	36,6	36,6	80,5
Desacuerdo	7	17,1	17,1	97,6
Desacuerdo totalmente	1	2,4	2,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Ilustración 12



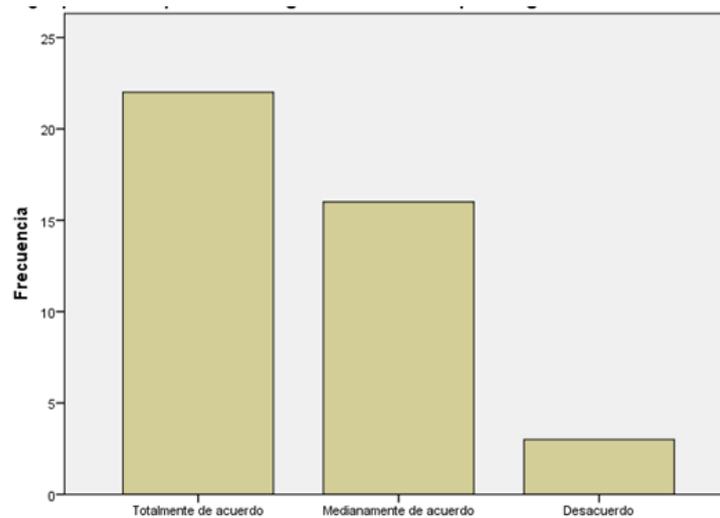
Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

El entretenimiento para el ser humano es necesario debido a que permite las actividades de ocio que generan sensaciones de placer en las personas, además de sentirse relajados y libres de preocupaciones. Durante el período de pandemia por COVID-19, las interacciones sociales se vieron limitadas por la disminución del funcionamiento de centros de entretenimiento como bares, karaokes, discotecas, museos, centros culturales y deportivos, esto ha generado estrés para el 43.9% de la población encuestada, a pesar de ello, algunos de los entrevistados mencionan haber desarrollado nuevas habilidades y optado por diferentes alternativas de ocio, como ver películas o realizar manualidades. (Durán, 2020)

**¿El período de pandemia ha generado cambios psicológicos emocionales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	22	53,7	53,7	53,7
	Medianamente de acuerdo	16	39,0	39,0	92,7
	Desacuerdo	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Ilustración 13



Elaborada por: Ortega Jeniffer y Villacís Cinthya (2022)

**¿La presencia de estrés durante el período de pandemia ha generado cambios físicos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	22	53,7	53,7	53,7
	Medianamente de acuerdo	14	34,1	34,1	87,8
	Desacuerdo	5	12,2	12,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

La pandemia por COVID-19 ha generado cambios en el desarrollo de las actividades diarias y han provocado alteraciones en la salud mental de las personas, el estado emocional se ha visto afectado por el aumento de los niveles de estrés, así también el

cuerpo humano sufre cambios debido a que hay síntomas como dolor de cabeza, tensión muscular y aumento o disminución de apetito, esto afecta directamente en el organismo de las personas, por tal razón es importante darle valor no solo a la salud física, sino además, considerar las alternativas de solución para un manejo adecuado del estrés y una salud mental estable. (Ramírez, Castro, Lerma, Yela, & Escobar, 2020)

#### **4. Principales logros de aprendizaje**

- a. ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas? ¿Qué es lo que se aprendió con el proyecto o práctica de investigación? ¿Cómo aportó mi formación académica a entender las prácticas psicosociales desde distintos ámbitos de intervención? ¿Qué se haría igual? ¿Qué cambiaría?**

La investigación comprende la acumulación de teorías conductuales aplicadas a jóvenes universitarios que trabajan y estudian, la principal ventaja es el análisis de los factores que provocan estrés con resultados direccionados al entendimiento del estrés durante la pandemia.

El contexto académico en donde se desarrolla la investigación es de vital importancia al momento de tener una referencia sobre la aplicabilidad del principio conductual en jóvenes que trabajan y estudian, proponen factores adherentes a la pandemia y comprendiendo los escenarios laborales y académicos del sujeto de estudio. Para futuras investigaciones se necesita ampliar la muestra objetiva para tener diferentes realidades y contextos, adicional la aplicabilidad y entendimiento de diferentes principios para debatir posturas.

- b. ¿Qué productos generó el proyecto de intervención o la práctica de investigación?**

Las herramientas de investigación que fueron encuesta y entrevista están plasmadas en matrices y fueron de vital importancia al momento de la sistematización de la información, adicional la utilización de plataformas digitales acortó tiempos y recursos económicos, el uso de plataformas como: Zoom, Google, SPSS simplificó el tiempo de ejecución de los procesos de investigación. Como productos finales se posee una matriz de interpretación de entrevistas y modelo de encuesta.

**c. ¿Cuáles objetivos de los que se plantearon se lograron? ¿Cuáles no? ¿Por qué?**

Tanto el objetivo general como los específicos se cubrieron en su totalidad, la información arrojada y la indagación bibliográfica fueron las estrategias más importantes para el cumplimiento de los objetivos.

**d. ¿Identificaron elementos de riesgo en algún momento de la experiencia con el proyecto de intervención o de investigación? ¿Qué elementos innovadores identifican en la experiencia? ¿Qué impacto tiene esos elementos innovadores para los grupos poblacionales con cuales se trabajó o para el grupo de investigación? ¿Qué impacto a nivel de la salud mental se evidenció como consecuencia del proyecto o para los beneficiarios de la investigación?**

Es interesante cómo los comportamientos en cuanto a interacción social han cambiado y cuán afectado está una persona que ha tenido que estudiar y trabajar en pandemia , diferentes contextos pero mismas realidades con respecto a salud mental, el desarrollar matrices para recaudar información, así como el análisis intrapersonal con las personas encuestadas permite entender gestos , debilidades y habilidades de cada individuo, la innovación centra en contraponer discursos de marketing de empresas que hablan de un buen clima laboral cuando dentro de sus instalaciones no cuentan con procesos de diagnóstico y tratamiento de la salud mental de sus colaboradores.

## 5. Conclusiones

La adaptabilidad a los nuevos entornos, la incertidumbre laboral, la acumulación de responsabilidades económicas y académicas, la convivencia social, los cambios de la políticas laborales internas y externas son los principales factores por lo que el nivel de estrés en los estudiantes universitarios y trabajadores de McDonald's durante el período de pandemia, atenuantes como: teletrabajo, horarios rotativos, incomodidad física para trabajar, miedo a un posible contagio complementan la afección a la salud mental y emocional.

El rendimiento laboral de los colaboradores se ha visto disminuido durante el período de pandemia, variables como: asertividad, eficiencia, eficacia e interacción al servicio al cliente se han visto afectadas a causa del aumento del estrés en los colaboradores, por otro lado el rendimiento académico posee inestabilidad en gran parte por las políticas internas y externas a la empresa, esto ha provocado disminución en el aprovechamiento académico, vacíos de aprendizaje y retiros en algunos casos, la mayoría de los colaboradores priorizan la estabilidad laboral antes que la académica y en su proceso de elección se ve deteriorada su salud mental a causa del estrés generado.

Es importante realizar tratamientos de adaptabilidad a los nuevos cambios de entorno, manejo de emociones, técnicas de relajación y estructuración de tiempos para el desarrollo de actividades personales, el acompañamiento del psicólogo organizacional en los procesos de vivencia de la nueva normalidad permitirá generar seguridad en los colaboradores así como también es esencial que la empresa cuente con un programa de crecimiento profesional que enfoque sus estrategias para que las actividades laborales no interrumpan las actividades académicas del colaborador, es necesario flexibilizar las

políticas internas a favor de los jóvenes trabajadores, esto puede disminuir el estrés y como consecuencia contar con un personal motivado, con una buena salud mental y buen desempeño laboral.

## **6. Recomendaciones**

El manejo de estrategias metodológicas conductuales en los entornos laborales y académicos forma parte de un tratamiento ante casos de estrés, a partir de esta tesis se plantean las siguientes recomendaciones:

Es necesario que todas las empresas cuenten con programas de estabilidad, prevención y tratamiento de problemas psicológicos causados por alteraciones en los entornos donde se desarrollan los colaboradores, el contar con una evaluación periódica de la salud mental y la aplicación de guías de tratamiento de estrés determinará el buen desempeño laboral. El departamento de Gestión de Talento Humano también debe contar con una ficha de la situación personal del cada colaborador y realizar un seguimiento continuo a los casos detectados de estrés.

Desde la postura de tratamiento del estrés bajo terapia psicológica conductual se propone técnicas para incrementar o disminuir conductas en donde se pueda generar un control estimular para manipular la probabilidad que un paciente deteriore su salud mental, adicional es vital desarrollar técnicas para trabajar con pensamiento, esto permite que las personas posean un autocontrol sobre las conductas y pueda tomar las mejores decisiones ante una posible variante de un entorno o sistema.

El ampliar los enfoques de estudio del estrés desde otras corrientes psicológicas y entendiendo los diferentes niveles permitirá analizar escenarios alternos al laboral y académico, la pandemia modificó los comportamientos de los estudiantes universitarios

y que trabajan en entornos sociales, familiares e individuales, es importante que se amplie el campo de investigación frente a diferentes realidades para entender holísticamente al estrés como alteración de la salud mental.

## 7. Referencias Bibliográficas

### BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, E. (Diciembre de 2020). Psicologías conductual y cognitiva: un prototipo de análisis filosófico. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 23(4), 1444. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65294130/Gonzalez\\_A.\\_E.\\_Prototipo\\_de\\_analisis\\_filosofico-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1645140783&Signature=gwZdnCPGq3mClz4EeVkDI~x15PfNclXoAg5PQzhH~DxvikjFmij0oBpuTGYT3eFYP-XSbpOpkYF4oIN0dMJFw~Z53eJ68Tlj6J66p4z8hA3j](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65294130/Gonzalez_A._E._Prototipo_de_analisis_filosofico-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1645140783&Signature=gwZdnCPGq3mClz4EeVkDI~x15PfNclXoAg5PQzhH~DxvikjFmij0oBpuTGYT3eFYP-XSbpOpkYF4oIN0dMJFw~Z53eJ68Tlj6J66p4z8hA3j)
- Ardila, R. (2013). Los orígenes del conductismo, Watson y el manifiesto conductista de 1913. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 45(2), 3-8. Recuperado el 15 de Enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80528401013.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Quito: eSilec Profesional. Recuperado el 11 de Enero de 2022, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Bairero, M. (Diciembre de 2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed Revista Médica*, 21(6). Recuperado el 28 de Enero de 2022, de <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>
- Barradas, M. (2018). *Estrés Y Burnout Enfermedades En La Vida Actual*. Bloomington, EEUU: Palibrio. Recuperado el 16 de Enero de 2022, de

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

Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y de la Educación*, 1(1), 37-48. Recuperado el 2022 de Febrero de 01, de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>

Bautista, J. (2020). EL CONDUCTISMO. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 45(2), 315-319. Recuperado el 13 de Enero de 2022, de <http://alterpsicologia.es/2020/08/28/conductismo-psicologia/>

Betancourt, M., Domínguez, W., Peláez, B., & Herrera, M. d. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de covid-19: Estrés Laboral durante la Pandemia de covid. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 3-5.

Brown, B. (2020). El mundo del trabajo en tiempos de pandemia : desigualdades y limitaciones de un mercado laboral en crisis. *Los nortes del desarrollo. Construyendo herramientas de debate*, 1-3. Obtenido de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/109012>

Castañedo, C. (2008). *Seis Enfoques Psicoterapéuticos*. (L. S. Fuentes, Ed.) México D.F, México: El Manual Moderno S.A de C.V.

Castillo, J., & Salas, C. (2018). Estabilidad Laboral y Desigualdad del Ingreso: Una Perspectiva de Género. *Revista Cuestiones Económicas*, 28(3). Recuperado el 20 de Enero de 2022, de <https://estudioeconomicos.bce.fin.ec/index.php/RevistaCE/article/view/257>

Delgado, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19. *Revista Científica Multidisciplinaria*, IV(3), 41-50.  
doi:ISSN 2602-8166

Durán, N. (2020). El Teletrabajo y la conciliación con el entorno de convivencia familiar durante la Pandemia COVID-19. *Revista de Investigacion Psicologica*, 68-72. Recuperado el 16 de Enero de 2022, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000300009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000300009&script=sci_arttext)

Espinoza, A., Pernas, I., & Gonzáles, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del. *Humanidades Médicas*, 18(3), 697-705. Recuperado el 16 de Enero de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>

Gould, S. (2010). *Desde Darwin Reflexiones sobre historia natural*. España: Editorial Planeta S.A., 2018.

GREAT PLACE TO WORK ECUADOR. (03 de Febrero de 2022).

<https://www.greatplacetowork.com.ec/>. Recuperado el 14 de Febrero de 2022, de <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/conozca-a-los-mejores-lugares-para-trabajar-%E2%84%A2-2021-en-ecuador>

Hergenhahn, B. (2011). *Introducción a la historia de la psicología*. (A. Vega, Ed.) México: S.A. Ediciones Paraninfo.

Hermosa, C., Paz Clara, H. P., Javier, G., Charo, S., Claudia, L., & Cecilia, C. (2021). Síntomas de depresión, ansiedad y estrés en la población general. *Revista*

*Ecuatoriana de Neurología*, XXX(2), 40-41.

doi:10.46997/revecuatneurol30200040

INEC. (Diciembre de 2021). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>. Recuperado el 14 de febrero de 2022, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-laborales-diciembre-2021/>

Jacobo-Galicia, G., Máynez, A., & Cavazos-Arroyo, J. (15 de marzo de 2021). Miedo al Covid, agotamiento y cinismo: su efecto en la intención de abandono universitario. *European Journal of Education and Psychology*,, 1-18.  
doi:<https://doi.org/10.32457/ejep.v14i1.1432>

Ladrón de Guevara, J. (2020). *La estabilidad en el empleo en el contexto de la pandemia: caso peruano* (Vol. I). Lima: Revista Jurídica del trabajo. Obtenido de <http://revistajuridicadeltrabajo.com/index.php/rjt/article/view/27>

Martínez Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Madrid, España: Editorial Universitaria Ramón Areces. Recuperado el 15 de Febrero de 2022, de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>

Mena Roa, M. (06 de Diciembre de 2021). <https://es.statista.com/>. Recuperado el 14 de Febrero de 2022, de <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>

Mollá, J. (23 de Noviembre de 2020). Recuperado el 14 de Febrero de 2022, de <https://theconversation.com/como-afecta-emocionalmente-a-los-adolescentes-la-crisis-del-coronavirus-149770>

Naciones Unidas. (2020). <https://www.un.org/>. Recuperado el 17 de Enero de 2022, de <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/covid-19-y-juventud-el-futuro-del-trabajo-para-los-j%C3%B3venes>

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, XXXIII, 171-190. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Oblitas, L. A. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida* (Tercera ed.). (H. Rivera, & G. Olguín, Edits.) Ciudad de la Plata, Argentina: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., una Compañía de Cengage Learning, Inc. Recuperado el 15 de Febrero de 2022, de [https://www.academia.edu/35120152/Psicolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_salud](https://www.academia.edu/35120152/Psicolog%C3%ADa_de_la_salud)

OMS. (05 de octubre de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>

Pardo, C., & Garzón, L. (2021). *Manejo del estrés laboral desde el enfoque cognitivo conductual*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 08 de Febrero de 2022, de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34584/2/2021\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34584/2/2021_estres_laboral.pdf)

Pradas, C. (23 de Octubre de 2018). La teoría de B.F. Skinner: conductismo y condicionamiento operante. *Psicología y Educación*, 11(24), 3-5. Recuperado el 10 de Enero de 2022

Ramírez, J., Castro, D., Lerma, C., Yela, F., & Escobar, C. (26 de Mayo de 2020). Consecuencias de la pandemia de la COVID-19 en la salud mental asociadas al

aislamiento social. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 1-8.

doi:<https://doi.org/10.5554/22562087.e930>

Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzáles, M. (4 de Marzo de 2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 40(7), 15. Recuperado el 04 de Febrero de 2022, de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>

Ribes, E. (2020). John B. Watson: El conductismo y la fundación de una psicología científica. *Revistas UNAM*, III(3). Recuperado el 11 de Enero de 2022

Rodas, K. (2020). Impacto de la pandemia por SARS - COV 2 en el desempeño laboral de los. *Revista de servicios de salud*, 33-41. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58609/Rodas\\_SK-M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58609/Rodas_SK-M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas-Solís, J. L., Flores, G., & Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 3-4. Recuperado el 8 de Febrero de 2022, de <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>

Ruiz, C., & Gómez, J. (2021). *Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora* (Vol. 24). Barcelona, España. Recuperado el 05 de Febrero de 2022, de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-25492021000100006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492021000100006)

- Sánchez, J. M. (2010). *Estrés laboral* (Vol. VIII). Hidrogénesis. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Thomae, H. (2002). Haciéndole frente al estrés en la vejez. *Revista Latinoamericana de Psicología*, *1*(1), 51-69. Recuperado el 14 de Enero de 2022, de <https://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/2764>
- Troncoso, A. (2019). Trabajar para estudiar o estudiar para trabajar. *Revista de extensión Universitaria*, 12-18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390423>
- Tusev, A., Tonon, L., & Capella, M. (29 de Octubre de 2020). Efectos Iniciales en la Salud Mental por la Pandemia de Covid-19 en algunas Provincias de Ecuador. *INVESTIGATIO*(15). doi:<https://doi.org/10.31095/investigatio.2020.15.2>
- UNICEF. (2020). <https://www.unicef.org/>. Recuperado el 14 de Febrero de 2022, de <https://www.unicef.org/lac/el-impacto-del-covid-19-en-la-salud-mental-de-adolescentes-y-j%C3%B3venes>
- Valera, S. (2022). *Elementos básicos de Psicología ambiental*. Barcelona: Centro de recursos de aprendizaje e investigación (CRAI). Recuperado el 09 de Febrero de 2022, de [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)

## 8. Anexos:

### Anexo 1: Encuesta aplicada en la Investigación

Encuesta para determinar los niveles de estrés en los jóvenes estudiantes y trabajadores de entre 18 y 25 años de McDonald's

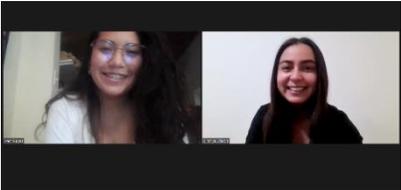
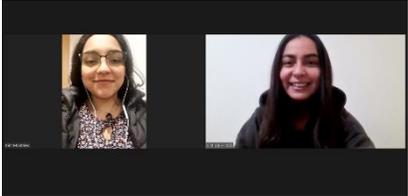
Preguntas	Totalmente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Anexo de imagen
¿Considera que su estrés ha aumentado durante el período de pandemia COVID-19?					
¿La carga laboral aumentó durante la pandemia?					
¿Uno de los factores para un bajo desempeño laboral es el estrés?					
¿El trabajar y estudiar aumenta los niveles de estrés?					
¿Es complejo organizar su tiempo entre las obligaciones laborales y estudiantiles?					
¿El tener horarios rotativos genera un aumento de estrés?					
¿El uso de EPP durante la jornada laboral en pandemia le genera incomodidad física y emocional?					

¿El miedo a ser contagiado durante la jornada laboral genera estrés?				
¿Los efectos colaterales de un posible contagio hacia la familia le genera inestabilidad emocional?				
¿Los efectos colaterales de un posible contagio hacia la familia le genera inestabilidad emocional?				
¿La limitación de interacción social durante la jornada de trabajo en pandemia provoca estrés?				
¿La incertidumbre de la estabilidad laboral durante la pandemia le causa malestar?				
¿Frente a un incremento de carga laboral los niveles de estrés aumentan?				
¿Durante el periodo de pandemia el estrés ha generado una disminución en el desempeño laboral?				
¿Durante el periodo de pandemia el estrés ha generado una disminución en el desempeño académico?				
¿Las habilidades de convivencia social se han visto afectados por los niveles de estrés durante la pandemia?				



¿El período de pandemia ha generado cambios psicológicos emocionales?					
¿La presencia de estrés durante el período de pandemia ha generado cambios físicos?					

## Anexo 2: Entrevista aplicada en la Intervención

Pregunta	Respuesta	Palabras Claves	Anexo
<p>¿Cómo vivió el proceso de trabajar y estudiar durante el período de pandemia COVID-19 2020 – 2021, considerando las afecciones emocionales y psicológicas?</p>			
<p>¿Cómo se vieron afectadas las relaciones sociales, laborales, académicas durante el período de pandemia COVID-19?</p>			
<p>¿A partir del aumento de los niveles de estrés por la pandemia COVID-19, que actividades ha realizado para disminuir los síntomas causantes del estrés, considera que un tratamiento psicológico podría ser una alternativa de solución eficaz?</p>			

