



UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES

Escuela de Psicología

Depresión, ansiedad y estrés desde las vivencias de los en cajeros (as), reponedores (as) y guardias de un supermercado en Quilicura en base a la psicología de la salud en emergencia en contexto pandemia covid-19

Tesina para optar al Grado de Licenciado en Psicología y al Título Profesional de Psicóloga

Profesor Guía: Claudio Barrales

Estudiante: Maria Isabel catalan Tralma

Santiago – Chile, 2021

Dedicatoria

Los tiempos de los cuales somos protagonistas, nos ha llevado a enfrentar dificultades que escapan de nuestras manos. A esas personas que he tenido la dicha de conocer a pesar de las circunstancias, mis compañeros de trabajo, en que con esfuerzo día a día han cumplido con sus quehaceres laborales, arriesgando su salud y la de sus cercanos, por el solo hecho de ser un lugar categorizado como servicio de bienes esenciales y que tiene que estar disponible para la ciudadanía. Esta investigación se ha enfocado en analizar diferentes trastornos mentales como depresión, ansiedad y estrés y la forma en que repercute en ellos en mayor o menor relevancia en los trabajadores.

Agradecimientos

“Siempre parece imposible hasta que se hace.” (Nelson Mandela)

Saber que los logros son fruto del esfuerzo y la perseverancia me hace más fuerte, en este camino agradezco a mi familia, en especial a mis hermanos, tíos por creer en mí y alentarme a continuar, a todos los trabajadores por la disposición a participar de la investigación, a mi profesor tesista que me ha guiado en este trabajo de investigación, a los profesores de biblioteca por acceder a prestarme libros a pesar de que la universidad se encuentra sin servicios de atención personal, a todos ellos, solo puedo decir una cosa: Gracias!!

INDICE DE CONTENIDOS

INDICE

Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Índice de contenidos	IV
Resumen	V
Abstract	V
CÁPITULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Justificación	6
1.2 Planteamiento del problema.....	11
1.3 Objetivos	16
1.4 Limitaciones del estudio.	
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
CÁPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	36
3.1 Tipo de investigación	36
3.2 Diseño de investigación	36
3.3 Definición operacional y conceptual de variables	36
3.4 Procedimiento de muestreo.....	36
3.5 Técnicas y recolección de datos	36
3.6 Técnicas de análisis de datos	36
3.7 Criterios de rigor científico	36
3.8 Aspectos éticos	36
3.9 Viabilidad de la muestra	36

3.10 Procedimiento	36
CÁPITULO IV. RESULTADOS	55
4.1 Presentación de resultados	55
4.2 Interpretación de resultados	55
CÁPITULO V. CONCLUSIONES	59
5.1 Conclusiones	59
5.2 Discusión y recomendaciones	59
CÁPITULO VI. REFERENCIAS	61
CÁPITULO VII. ANEXOS	65

Resumen

Esta investigación fue realizada para evidenciar las vivencias, los riesgos de salud psicológica de los trabajadores durante la crisis sanitaria COVID -19, en un supermercado en Quilicura Chile. El diseño utilizado para llevar a cabo este trabajo es cualitativo por lo que se fue describiendo paso a paso cada uno de los factores que influyeron en estos trastornos psicológicos, para luego definirlos y concluirlos con instrumentos que tienen su fundamento en los relatos de cada participante de este trabajo investigativo.

Abstract

This research was carried out to show the experiences, the psychological health risks of the workers during the COVID – 19 health crises, in supermarket in Quilicura Chile. The design used to carry out this work is qualitative, so each of the factors that influenced these psychological disorders was described step by step, to then define and conclude them with instruments that are reports of each participant of this investigative work.

CÁPITULO I. INTRODUCCION

INTRODUCCIÓN

Una de las repercusiones más importante del último tiempo, ha generado un cambio estructural en las sociedades al presenciar la conmoción a nivel mundial provocada por la aparición de la enfermedad COVID – 19 o novel coronavirus, esta se presenta como una pandemia global de enfermedad respiratoria aguda causada por este virus, que filogenéticamente está estrechamente relacionado con SARS – CoV. Tiene sus inicios en diciembre de 2019, en Wuhan, provincia de Hubei, declarándose pandemia global el 11 de marzo de 2020. Desde un comienzo fue atacando a personas mayores, se sabe que es un virus altamente contagioso, que se puede contraer por contacto cercano con una persona sintomática que tiene infección confirmada por laboratorio y que no usan las precauciones ni guardan el distanciamiento. (Castro R., 2020)

Esta enfermedad se transmite de persona a persona vía gotas de origen respiratorio, que produce una persona contagiada cuando tose o estornuda, otro antecedente es que las personas infectadas son más contagiosas cuando están asintomáticas. Datos de Wuhan, muestran que el COVID – 19, tiene un periodo medio de incubación de 5.2 días y que cada caso transmite la infección a un promedio de otras 2,2 personas. (Castro R. , 2020).

En Chile desde que se inició la pandemia del COVID -19, ha generado un impacto tanto en términos sanitarios, económicos, sociales y principalmente político. Para hacer frente a la pandemia, las autoridades del país como medida sanitaria comenzaron en la quincena de marzo de 2020, la aplicación de un sistema de cuarentenas “dinámicas”, y parciales por comunas, no dando resultados esperados, pasando a modalidad de cuarentenas generales en la mayor parte del país. En paralelo reforzaron el sistema sanitario, el proceso de exámenes para detectar el virus y los sistemas de monitoreo y seguimiento. En cuanto al impacto económico del país y en la precarización de la calidad de vida han sido muy alta y las medidas que se han tomado hasta la fecha para enfrentar este impacto no han logrado paliar de modo efectivo el deterioro del bienestar de las familias, especialmente de los

sectores más vulnerables y de empleos más precarios. (Rubio, 2020)

La sociedad tuvo que adaptarse a los nuevos patrones las políticas de Estado dieron comienzo a una serie de medidas, como incrementar la seguridad sanitaria en tiempos de pandemia asumiendo costos a nivel país con medida de protección a trabajadores, entregando subsidios y aportes económicos, y a la vez, la población comenzó a adquirir nuevas formas de convivir, por medio de la publicidad se enseñaba a la población del concepto de distanciamiento social y el uso de mascarilla de manera obligatoria, sumándose con ellos los municipios para fiscalización y multas en caso de no cumplimiento. Así poco a poco la sociedad comenzó a responder en menor o mayor medida a las sugerencias, y nuevas formas de convivir en comunidad, sumado a ello, que el sector comercial estaba con horarios restringidos, y no cualquier local comercial podía abrir su establecimiento al público, sino que solo aquellos que fueron indicados como de productos esenciales, por ejemplo: supermercados, ferias libres y almacenes de barrio. Ante este nuevo escenario, los trabajadores debieron continuar con sus labores exponiendo su salud, mientras la población en su mayoría estaba confinada en sus casas. (Enríquez, 2020)

Desde el impacto en la esfera psicológica de la pandemia COVID 19 la carga emocional, el nivel de estrés y grados de depresión se hizo sentir en gran parte de la población, por un lado, el Estado exigía distanciamiento social y por otro, muchos trabajadores hacían uso de los medios de locomoción que iban copado sobre su capacidad máxima, para luego atender público y tener contacto estrecho con los clientes, en el caso de las cajeras tomar diferentes productos que podrían ser fuente de contaminación como el dinero, además la complicación que genera el horario de salida ya que corren constante riesgo de no encontrar locomoción colectiva, así como también estar expuestos a hechos delictivos. Los locales cierran al público a las 20 o 19 horas, pero se debe considerar una hora más para terminar de atender al público y cerrar el turno del día, lo que ya indica una hora más de tardanza. El

gobierno dice que los supermercados son esenciales, pero parece que para los trabajadores no es esencial. (Madrid, 2021)

Ante todo, esta situación descrita, nace la necesidad de plantear el manejo de la crisis sanitaria enfocando el objeto de estudio a un sector determinado de la comuna de Quilicura en Santiago, específicamente en un supermercado de la zona, que por medio de una metodología descriptiva y analítica determinaremos los niveles de estrés, ansiedad y depresión a través de sus dinámicas laborales. (Maldonado, 2015)

En esta investigación se describirá el trabajo que desempeña cada uno de los integrantes de la muestra como el cargo de cajera (o), que desarrollan una atención a clientes al final de su compra, marcando y cobrando en las cajas registradoras el valor de los productos, manejando dinero, y diferentes transacciones, solo separado por una barrera plástica que delimita el distanciamiento y de la cual muchos clientes traspasan para indicar alguna situación en desmedro de la salud del trabajador. El reponedor cuya función principal es mantener las alacenas con los productos en stock en los estantes, además de hacer aseo entre otros servicios, han tenido que someterse a cambios como aceptar el contrato de polifuncionalidad que se trata de estar siempre listo y dispuesto para responder a las diversas demandas de la empresa. La última sección que se estudiara serán los guardias de seguridad los que están encargados de resguardar la seguridad dentro y fuera de la sala de venta arriesgando muchas veces su integridad, además de su función de seguridad debe controlar el acceso, tomar la temperatura y entregar alcohol gel a cada cliente, recayendo en él la responsabilidad de manejo y reconocimiento de una persona enferma de otra sana, además de visar permisos de entradas. (Maldonado, 2015)

La OMS, ha señalado que a un no existe suficiente información sobre el virus como aplicar este tipo de medidas que, por cierto, que otros países están intentando implementar. Además, expertos han indicado que no todas las personas recuperadas de COVID – 19 desarrollan anticuerpos y de desarrollarlos, tampoco

está claro si genera inmunidad (ni por cuanto tiempo). (OMS, 2021)

Por otra parte, hacer frente a una crisis sanitaria como el COVID – 19, requiere disponer de sistemas científicos capaces de desarrollar pruebas de detección rápidas y efectivas (tanto en sensibilidad como en especificidad), buscar terapias eficaces, desarrollar vacunas y perfeccionar algoritmos predictivos de la evolución de la pandemia. Esto no es posible sin el conocimiento de los mecanismos biológicos de virus similares, lo cual requiere de varios años de investigación básica y además contar con las condiciones habilitantes para investigar, como accesos a reactivos equipamiento y personal especializado, laboratorios con niveles de bioseguridad adecuados y grandes bases de datos de patrones de movilidad y características de la población. (Rivas, 2020)

La ciencia en América latina y el caribe, tiene a su favor una fuerte tradición de excelencia justamente en medicina y ciencias de la vida, que son ramas centrales, aunque no exclusivas, para la atención de los desafíos planteados por la pandemia. Sin embargo, la respuesta científica ante la crisis no ha sido tan rápida y contundente como en china, estados unidos y algunos países europeos. (Rivas, 2020).

Es muy probable que los grandes avances y respuestas científicas a los retos de la pandemia no van a provenir de los países de América latina y el caribe sino de las naciones con sistemas científicos más desarrollados. Lo cierto es que esta crisis arroja una lección en sentido contrario como, por ejemplo, hay evidencias que el virus muta y de que se comporta de manera diferente cuando se consideran variables climáticas, por lo que es preciso disponer de capacidades locales para poder asegurar que las pruebas, tratamientos y modelos de propagación se adapten a las características del virus y el ambiente en que se propaga. Otro ejemplo en una pandemia es los escasos de dispositivos de seguridad, equipamiento científico como termocicladores, dispositivos médicos y medicamentos, así como reactivos y otros insumos básicos, se vuelve global. (rivas, 2020)

1.1 JUSTIFICACION

A fin de conceptualizar, se entiende por pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad. Los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenído de virus gripales que infectan a los animales. (OMS, 2010).

La pandemia del coronavirus COVID – 19, es la crisis de la salud global que define nuestro tiempo y el mayor desafío que hemos enfrentados desde la segunda guerra mundial. (OMS, 2020). La pandemia tiene el potencial de crear impactos negativos de carácter social, económicos, políticos devastadores que dejaran profundas y duraderas cicatrices. (undp.org, 2021). Estos desafíos llevan a que cada día las personas pierden sus trabajos e ingresos, sin forma de saber cuándo volverá la normalidad, las pequeñas naciones insulares que dependen del turismo tiene hoteles vacíos y playas desiertas. La organización internacional del trabajo estima que se podrían perder 195 millones de empleos. (undp.org, 2021).

Según la OMS, los trastornos por depresión y ansiedad son problemas habituales de salud mental, que afectan la capacidad de trabajo, de más de 300 millones de personas que sufren de depresión y más 260 millones de trastornos de ansiedad a nivel mundial. Estudios recientes de la OMS, se estima que los trastornos por depresión y ansiedad cuestan anualmente a la economía mundial US\$ un billón de pérdida de productividad. (OMS,2020).

En 1990, se estimó que las afecciones psiquiátricas y neurológicas explicaban 8,8 de los años de vida ajustados por discapacidad (Daly), observados en América Latina y el caribe. En el año 2002, esta carga se había elevado a más del doble 22,2%segun datos obtenidos del sitio Web del proyecto carga mundial de morbilidad de la Organización mundial de la salud (OMS). En América latina y el caribe esta carga que es cada vez mayor, podría obedecer a la transición epidemiológica es decir el desplazamiento de las enfermedades transmisibles por las enfermedades crónicas a que se presta mayor atención a ciertos trastornos emergentes tales como la violencia y el sida, puede esto deberse a un cambio en la estructura poblacional que lleva a que un mayor número de personas alcancen la edad que las

coloca en riesgo de sufrir los trastornos mentales propios de la adultez. (OMS, 2020).

Para la ONG, mente sana, en Chile más de un millón de personas sufre de ansiedad y cerca de 850 mil padecen depresión. Se trata de cifras sumamente preocupantes, ya que Chile es el segundo país de la OCDE, que más ha aumentado su tasa de suicidios durante los 15 años. Francisco Flores psicólogo y director de ONG, Mente sana, sostiene que el país tiene un círculo vicioso: por un lado, altos indicadores de vulnerabilidad en salud mental versus políticas públicas precarias. No hay ley a un de salud mental y el gasto en salud mental es cerca de 2,1% a pesar de compromisos y planes por aumentarlo. (OMS, 2020).

La depresión constituye un problema social de primer orden: en la actualidad es la quinta causa de discapacidad en todo el mundo (Murray y López, 1996). Afecta a una media de alrededor del 10% de la población y en el año 2020, alcanzó el segundo lugar en la escala de discapacidad y la baja laboral. La depresión forma parte de los problemas de salud más discapacitante y de mayor sufrimiento para las personas que la padecen y además para la sociedad en general. La depresión afecta de modo particular a las mujeres que se refleja en más del doble respecto de la población masculina. Este aumento de depresión en mujeres su principal componente es el estrés o síndrome del ama de casa. (Cuadra,2020). Achs.cl.

Siguiendo en la línea de estadísticas la nueva versión del estudio de la asociación chilena de seguridad y la universidad católica se hizo en el marco de alzas en los contagios y con la mayor parte de la población del país confinada. El resultado fue contundente 32,8% de las personas presentaron síntomas asociados a problemas de salud mental 6 puntos más que la medición de noviembre 2020, cuando gran parte de Chile estaba desconfinado. Además, en la escala específica sobre temas relacionadas a la depresión, un 46,7% de las personas presento sospecha de esta patología en algún grado. (Cuadra,2020). Achs.cl.

Cristóbal Cuadra, gerente de división Asuntos jurídicos y corporativos de la ACHS, afirmó que hemos sido testigo respecto de cómo el tema de la salud mental en Chile ha ido tomando relevancia y como los problemas asociados pueden impactar tanto en la calidad de vida como en la productividad y competitividad del país. (Cuadra, 2020). Achs.cl

En abril de 2021, aumentaron las prevalencias de síntomas asociados a problemas de salud mental respecto a noviembre de 2020 para todos los grupos de la población, independiente de su característica demográfica. Una de las variables que más diferencias ha mostrado en la primera versión del estudio y esta es la situación de personas que viven solas. Si en julio de 2020 estas tenían significativamente mayor prevalencia de salud mental que el resto, en noviembre esto se revertido, siendo quienes vivan con más personas los que tenían más problemas de salud mental. (Cuadra, 2020). Achs.cl.

Por otro lado, la presencia de problemas de salud mental subió en todas las regiones de Chile, la zona sur al igual que en julio y en noviembre de 2020, sigue siendo la de menor prevalencia con un 28,6%, mientras que la zona norte es la que muestra la mayor tasa (39,7%). La región metropolitana, por su parte llegó a un 33,8%. (Cuadra, 2021). Achs.cl.

En diciembre de 2020, se diagnosticaron 1557, enfermedades profesionales en las mutualidades. Al respecto ACHS, MUSEG E IST evidenciaron aumentos en el número de enfermedades profesionales respecto a diciembre de 2019, los aumentos responden en parte a los efectos de la pandemia por la enfermedad COVID- 19, lo que impacto fuertemente el número de enfermedades profesionales del país. (suceso.cl, 2021).

Para los trastornos afectivos, de ansiedad y por consumo de sustancias en adultos, graves y moderados, la mediana de la brecha de tratamiento es de 73,5% en la región de las Américas. 47,2% en América del norte y 77,9% en América Latina y el Caribe. El gasto público mediano en salud mental en toda la región es de apenas

un 2,0% del presupuesto de salud y más del 60% de este dinero se destina a hospitales psiquiátricos. (OPS/OMS, 2020).

La OMS en su informe Depresión y otros trastornos mentales comunes (2017) advierte que más de 1 millón de chilenos sufre ansiedad y 850 mil padece depresión según el Dr. Paul Vôhringer, psiquiatra y académico de la universidad de Chile, un 80% de chilenos con enfermedades psiquiátricas no está diagnosticado. (labbe, 2017).

La depresión continúa ocupando la principal posición entre los trastornos mentales más comunes y es dos veces más frecuente en mujeres que hombres. Entre el 10 y el 15 % de las mujeres de los países industrializados y entre el 20 y 40% de las mujeres en países en desarrollo, sufren de depresión durante el embarazo o el puerperio. (OPS/OMS, 2020).

Tal como lo expusimos en el párrafo anterior nuestro, país no está excepto de las consecuencias de esta pandemia. Según el último estudio de carga de enfermedad y carga atribuible realizado en nuestro país, un 23,2% de los años de vida perdidos por discapacidad o muerte están determinados por las condiciones neuro-psiquiátricas. Sumado eso, somos el segundo país de la OCDE que más ha aumentado su tasa de suicidios después de Corea del Sur. (Labbé, 2017).

El objeto de estudio comprende un historial de crisis que impacta en el trabajador, antes de la temida pandemia, ya había puesto en riesgo sus vidas con el llamado “Estallido social” el 19 de octubre del 2019 la crisis en Chile se desató después de que el gobierno anunciara el alza de los precios del pasaje de metro. El despliegue de militares armados y de dispositivos de la policía uniformada no logró frenar la furia de los centenares de manifestantes que tiene a varias ciudades de Chile sumidas en un verdadero caos. La crisis se desató cuando, por recomendación de un panel de expertos del Transporte Público, el gobierno del presidente Sebastián Piñera decidió subir el precio del pasaje del Metro en 30 pesos, llegando a un máximo de 830 pesos (US\$1,17 aproximadamente) (Paul, 2019). A modo de

protesta, estudiantes comenzaron a realizar "evasiones masivas" en el metro, levantando torniquetes para ingresar a los andenes sin pagar. En todo Chile las manifestaciones fueron aumentando su nivel de complejidad afectando al comercio establecido y por ende al supermercado de Quilicura, cuyos trabajadores tuvieron que evidenciar el grado de violencia de saqueos y vandalismo. Este periodo fue en aumento y la población temerosa de salir por miedo a la represión y la forma de enfrentar la crisis por parte del Estado, cuyos movimientos amenazaron con realizar un segundo estallido esta vez en marzo del 2020, pero nada hacía presagiar que la situación país cambiaría rotundamente con la llegada de la pandemia que es causada por el coronavirus COVID -19 que está presente en Chile y el mundo, repercutiendo nuevamente en trabajadores y en especial a nuestro objeto de estudio donde se analizará las diferentes respuestas emocionales que presentan trabajadores de supermercado durante esta crisis sanitaria. Dicha investigación pretende entregar nuevos conocimientos teóricos y prácticos referente a estudios de niveles de ansiedad, depresión y estrés, que presenten los trabajadores (as), durante el desarrollo de sus funciones en tiempos de pandemia mundial. (HHS.Gov - Departamento de salud y servicios humanos gobierno USA.GOV, 2021)

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

A raíz de la crisis sanitaria generada por el virus, COVID 19 que se ha transformado en una pandemia a nivel mundial y en Chile, consideramos que es necesario investigar una posible existencia de trastornos psicológicos y/o patológicos de

estrés, ansiedad y depresión en trabajadores de supermercado, ya que ellos han tenido que cumplir sus obligaciones laborales de forma presencial durante este tiempo de pandemia. (Vohringer, 2021)

Para esta investigación y con los datos recogidos por la OMS y las autoridades sanitarias de Chile que describen la pandemia mundial y local por coronavirus, denominada COVID – 19, ha influido de manera negativa en la salud física y mental de las personas, cobrando decenas de miles de muertes de compatriotas. (OMS, 2021)

Es necesario que los individuos posean la capacidad de hacerle frente a esta crisis sanitaria, una vez que se ha encontrado una vacuna que mitiga y controla los efectos letales causados por este virus, es por ello por lo que un cambio conductual y de hábitos cotidianos en la sociedad sería una forma de adaptarse a la crisis actual de forma personal y laboral. (OMS, 2021)

Debido a que en la actualidad existen pocas investigaciones en el país sobre el nivel de adaptación o trastornos emocionales; ha sido posible implementar medidas que ayuden a prevenir y atenuar estos problemas de carácter psicológicos causados por la crisis sanitaria en las personas, sobre todo en un sector económico en particular como son los trabajadores que mantienen contacto directo como en los supermercados. (Maldonado, 2011)

Consideramos que los trastornos de estrés, ansiedad y depresión, en trabajadores de supermercado durante la emergencia sanitaria por COVID -19, es un estudio investigativo de gran relevancia porque permitirá comprender que una buena salud mental personal, social y laboral, se refleja en la seguridad y control que debe tener un trabajador sobre las actividades diarias, frente a situaciones de presión o frustración. Los trastornos de salud mental aumentan el riesgo de otras enfermedades y contribuyen a lesiones intencionales o no. (Bravo, 2020).

Además, como los trastornos en salud mental en Chile están siendo considerado

con mayor importancia y con ello obtener una mejor calidad de vida tanto en la productividad y competitividad del país. Las autoridades encargadas tienen que implementar medidas legales que exijan a los empleadores que incorporen a sus empresas profesionales en salud mental (psicólogos externos o de planta) para ayudar o facilitar al personal una mejor atención en lo que se refiere a enfermedades o trastornos psicológicos. (Boizard, 2011)

Importancia de analizar este problema desde la disciplina de la psicología de la salud en emergencias y desastres

Para una mejor claridad de esta importancia es relevante decir que los efectos adversos de las emergencias y desastres sobre salud mental son complejos, ya que además de las consecuencias emocionales directas del evento (miedo, tristeza, ansiedad, ira, etc.) se generan otros indirectos que pueden producir deterioros en el entorno de las víctimas desestructurando sus relaciones familiares y sus proyectos de vida individuales o colectivos. (OPS, 2006).

La salud mental se presenta como un concepto amplio utilizado para referir a las diferentes facetas del proceso salud – enfermedad, incluidos los aspectos sociales, que influyen en el bienestar de las personas. (OPS, 2002).

La salud mental se constituyó en una problemática para la organización mundial de la salud desde los años 70, surgiendo con el paso del tiempo transformaciones en su abordaje, desde posturas iniciales centradas en un enfoque de riesgo. (Sivak & Libman, 2007), quien pondera el trauma en los afectados hasta asumir en las últimas décadas un enfoque soluto génico (Antonovsky, 1996), centrado en la promoción de la salud a través de la generación de estrategias y recursos que permitan minimizar el impacto psicológico en los afectados, así como ayudar a una pronta recuperación de su autonomía. (Cepeda & Lapolla, 2015).

En esta investigación las relevancias principales son la salud mental de los trabajadores y las diferentes respuestas desadaptativas que han tenido que afrontar en pandemia, como se ha investigado que las pandemias causan graves

sufrimientos psicológicos y sociales a las poblaciones afectadas, amenazando la paz, los derechos humanos, el desarrollo del país. (et. al, 2012)

El desempeño laboral en esta crisis sanitaria supone un riesgo cierto para perder la salud. Y concretamente la salud psíquica, dependiendo de las características del lugar de trabajo las que tienen mayor riesgo de enfermedad, siendo riesgos psicosociales. La demanda de las tareas, el control que podamos tener sobre ellas, la seguridad en el empleo, la influencia en el trabajo, las relaciones personales en el trabajo. Donde lo más importante es la prevención para proteger la salud mental de los trabajadores. (et.al, 2012).

Otra relevancia de este trabajo es la escasa investigación científica de la situación y medidas de las empresas para afrontar la emergencia sanitaria a través de la aplicación de protocolos de seguridad y sanidad laboral, el despliegue del trabajo, el uso de nuevas herramientas digitales, la flexibilidad laboral y la reorganización de las jornadas, sin embargo, existen obstáculos que limitan la difusión y el éxito de estas medidas. Las empresas mencionan los escasos y los altos precios de insumos críticos para la sanidad (alcohol gel, desinfectante, etc.) así como la falta de dispositivos (principalmente computadoras) conectividad, acceso a software y las escasas competencias digitales de los empleados.

En, Chile recientemente se aprobaron algunas leyes que dan flexibilidad y protección al trabajo. La ley de protección del empleo protege los ingresos y la relación laboral de los trabajadores cuando eventos como cuarentenas o cierres de empresas impidan al trabajador prestar sus servicios. En esos casos, la normativa regula la posibilidad de acceder a una suspensión temporal de sus contratos durante la cual el empleador continuara pagando las cotizaciones previsionales de sus trabajadores y estos podrán acceder al pago de remuneraciones con cargo al seguro de cesantía. (et.al,2012)

Problemas o impactos probables: mayor periodo de riesgo. Miedo al contagio e implicaciones para las propias familias. Carga de trabajo abrumadora. “Modo lucha

y huida”. Adrenalina y piloto automático. Agotamiento. Angustia moral como racionamiento de la asistencia sanitaria. Angustia vinculada a la experiencia personal o familiar de COVID -19. Se experimenta miedo o estigma cuando se está en público. (Vargas, 2020)

Una de las investigaciones sobre las principales repercusiones emocionales psicológicas de la pandemia COVID – 19, en trabajadores se pueden entender como las consecuencias psíquicas derivadas de las interacciones entre el individuo y las condiciones de trabajo en general; y representan una respuesta afectiva y actitudinal del proceso de esfuerzo adaptativo (tensión) ante dichas interacciones. Dichos efectos pueden ser positivos o negativos y son precursores del proceso de salud enfermedad y por tanto son alteraciones tempranas de dicho proceso (en su aspecto negativo) o elementos promotores del equilibrio y bienestar (en su aspecto positivo). (García, 2008)

La relevancia de este estudio viene dada en la investigación para poder detectar trastornos mentales que de una u otra forma se presentan de forma negativa en los trabajadores de un supermercado ubicado en la comuna de Quilicura, debido a la exposición diaria y constante con personas ajenas, las cuales quedan expuestas a contagios por la necesidad de tener que laborar arriesgando su propia salud y la de su familia, en tiempos de miedo e incertidumbre, cuando las amenazas a la propia supervivencia y la de los demás se convierten en uno de los principales problemas de la vida diaria, sería un error creer que la atención de salud mental puede esperar y que los esfuerzos deberían enfocarse en preservar la vida. Por el contrario, la salud mental es precisamente una de las claves para sobrevivir a esta pandemia y todo lo que conlleva a corto, mediano y largo plazo, desde la crisis potencial en la provisión de servicios de salud hasta ayudar a preservar y reconstruir una sociedad postpandemia. Chile es un país que evidencia, desde antes de la pandemia, dificultades de salud mental en su población, tales como altos indicadores de diagnóstico de depresión. Es frecuente que los episodios depresivos sean

recurrentes y pueden volverse persistente o crónicos sino se realiza el tratamiento adecuado. (www.ead-best-eu, 2021) por ello es importante detectar problemas de salud mental, en trabajadores a través de instrumentos que se utilizarán en cuanto a la salud, competencias, expectativas, valores y motivaciones, que se describirán en este trabajo. (Mingote, 2011)

Pregunta de investigación

¿Existirán síntomas y /o problemas psicológicos y/o psicopatológicos desde el discurso de trabajadores de las secciones cajas, reponedores (as) y guardias de un supermercado de Quilicura en contexto de pandemia por COVID – 19?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Reconocer las vivencias de estrés, depresión y ansiedad desde los discursos de trabajadores de las secciones cajas, ¿reponedores (as) y guardias de supermercado de Quilicura en contexto de pandemia por COVID – 19

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Entender sus vivencias de los síntomas de los trastornos psicológicos y/o patológicos de ansiedad, en trabajadores de la sección cajas, reponedores (as) y guardias de un supermercado en Quilicura a través de sus discursos.

- Evidenciar qué síntomas están ocurriendo para que se presente la depresión en los trabajadores a través de la aplicación de entrevista y relatos

- Analizar las características y sintomatología en los trastornos psicológicos de estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores, obtenidos de los instrumentos utilizados tanto formales e informales a través de sus discursos.

- Explorar las vivencias para entender las causas que están ocurriendo con los trastornos psicológicos que han afectado con mayor relevancia la salud mental de los trabajadores de un supermercado en Quilicura desde sus discursos.

1.4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.

El presente trabajo de investigación es conocer los diferentes niveles de estrés, ansiedad y depresión en trabajadores para una posterior comparación en las variables en estudio de dichas mediciones. Por lo que no se realizarán diagnósticos clínicos, solo interpretación de estos manteniendo un adecuado resguardo ético de su estudio de análisis. (Maldonado, 2011)

Como limitación nuestra investigación puede verse afectada por:

- Falta de disposición de parte del supermercado a facilitar las entrevistas
- Restricciones de desplazamiento según disposición de las autoridades sanitarias
- Falta de flexibilidad horaria para entrevistas
- No establecer un lugar idóneo para asegurar el bienestar del trabajador y el entrevistador.
- No poder abarcar todas las tareas que se realizan para entender de mejor manera el problema de salud mental. (Maldonado,2011)

La expansión de la pandemia del coronavirus ha ido protagonizando algunos trastornos debido a restricción en la movilidad de las personas, demostrándolo en el comportamiento del día a día de los trabajadores, el supermercado ha tenido que:

En caso de existir filas promover el distanciamiento social a través de la distribución de números de atención o marcación de distancia apropiada.

Medidas de sanitización constantes y visibles dentro del supermercado. En especial se recomienda tener al personal aplicando desinfectante en carros: provisión de desinfectante a clientes en la entrada y salida de locales; limpieza de manos de cajeras después de cada compra, etc.

Higienización permanente de locales, desinfección en profundidad de áreas y superficies de contacto frecuente.

Campañas educativas para promover el distanciamiento social dentro de locales.
(Maldonado, 2011)

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

1.1. PSICOLOGIA CLINICA

La psicología clínica se remonta a 1879 en el inicio de la psicología experimental en el laboratorio de Wilhelm Wundt en la universidad de Leipzig Durante la historia de la psicología clínica y en la actualidad, a la psicología experimental es uno de los fundamentos y pilares más importantes de la psicología clínica. (Sánchez, 2008).

En 1885, destaca la psicología de las diferencias individuales. Dentro de este marco Francis Galton, instaura por primera vez un centro para la medida mental. (Sánchez, 2008).

En 1896, Lighnet Witmer, fue el primero en establecer la primera clínica de psicología de manera formal, donde se realizaba la evaluación para determinar diagnósticos y se trabaja según las directrices de la psicología científica. Durante este año también Sigmund Freud, realizo su teoría de la personalidad, empleando el termino psicoanálisis. (Sánchez, 2008)

A partir de la clínica de Witmer y gracias a él en la universidad de Pensilvania se empieza a impartir formación en psicología clínica. También fundo “The Psicológica Clinical”, la primera revista en el ámbito. (Sánchez, 2008).

Otro acontecimiento importante fue el hecho de formar una sección clínica de la American Psychological Association (APA). (Sánchez, 2008).

En el contexto de la primera guerra mundial, empuja a la realización e implantación de prueba psicológicos de personalidad e inteligencia. La investigación hizo a avanzar a la psicología clínica, que pronto empezó a establecer trastornos, causas y tratamientos. (Sánchez, 2008).

En 1930 las funciones y los ámbitos de aplicación de la psicología clínica se ampliaron y se extendió en sitios como hospitales, prisiones y otros. En 1943 se publica una importante prueba psicológica el Minnesota Multhipasic Personality Inventor (MMPI). (Sánchez, 2008).

La segunda guerra mundial también provocó que hubiera mucho trabajo para los psicólogos clínicos, especialmente con los veteranos de guerra. En este contexto

se definió que la psicología clínica como esa profesión que realiza el diagnóstico, tratamiento e investigación de los trastornos mentales. Reconociendo a la profesión legalmente y creando un código de ética. (sanches, 2008).

1.2. PSICOLOGIA CLINICA Y COVID- 19

La psicología clínica y el COVID 19, son muy importantes para las intervenciones psicológicas en COVID- 19, se aprecia la relevancia de las conductas de las personas. La importancia de la identificación del comportamiento no solo hace una comprensión más adecuada de la enfermedad, sino que permite diseñar, planificar las intervenciones más efectivas permitiendo en este caso a la psicología poder aportar con todo su conocimiento científico de la ciencia del comportamiento para el abordaje de esta pandemia. Para esto existe un encadenamiento de comportamiento vinculadas a la fase de la enfermedad, desde lo que todas las personas deben hacer hasta el momento de detección de la enfermedad. Las conductas preventivas serian: prácticas de higiene de manos, evitar el contacto público, uso de máscaras, detección de casos, localización de contactos, cuarentenas para reducir la transmisión. (Pou del et al.2020).

Los autores Lunn, Belton, Lavín, proponen siete áreas en que la ciencia del comportamiento puede contribuir a frenar la propagación del virus en distintos niveles, no solo por las autoridades nacionales y locales, sino también por organizaciones, lugares de trabajo e incluso hogares. Estas áreas son el lavado de manos, el contacto con la cara, el aislamiento, el comportamiento en público, los comportamientos indeseables (ej. Xenofobia) la comunicación de crisis y las percepciones de riesgo. Lunn, Belton, Lavín et al, (2020). (Urzua, 2020)

1.3- CONSECUENCIAS PSICOLOGICAS DEL COVID 19 EN ADULTOS Y TRABAJADORES EN CHILE Y AMERICA LATINA.

Una explicación sobre consecuencias psicológicas en trabajadores y adultos, la podemos abordar desde la evidencia y modelos conceptuales y teóricos de la

psicología experimental, que su tesis era independiente del origen del virus y su potencial tratamiento médico y/o la generación de una vacuna en el futuro, su adquisición proceso y tratamiento era desde un inicio y final en el proceso psicológico. Investigaciones posteriores han demostrado que tanto la prevención, la adherencia al tratamiento o el enfrentamiento y avances de múltiples enfermedades son un tema de comportamiento. La evidencia muestra que los mecanismos por los cuales adquirimos, mantenemos y eliminamos nuestro comportamiento son principalmente por medio del aprendizaje, por ende, los comportamientos involucrados en los procesos de salud y enfermedad responden a los mismos mecanismos. (Urzua, 2020)

1.4. PSICOLOGIA DE LA SALUD

La psicología de la salud, Es la suma de contribuciones profesionales científicas y educativas específicas de la psicología como disciplina para la promoción y mantenimiento de la salud, prevención y tratamiento de la enfermedad y la disfunción asociada, además del mejoramiento del sistema sanitario y la formulación de una política de salud. (Matarazzo, 1980).



(Donker, 1991).

La psicología de la salud está centrada en intervenciones a nivel individual, de profesionales de la salud y de la organización sanitaria. Los diferentes tipos de intervenciones están dirigidas a:

- 1.- Modificar actitudes, promoviendo y mejorando la salud
- 2.- modificar procesos fisiológicos previniendo y tratando la enfermedad
- 3.- implementar campañas de educación dirigidas a la comunidad
- 4.- mejorar el sistema sanitario a través de la creación de políticas sanitarias adecuadas. (Oblitas, psicología de la salud y calidad de vida , 2004, pág. 16).

La importancia de la psicología de la salud emitido del ministerio nacional de salud y bienestar de Canadá (1974), definió claramente las variables que determinan la salud o la enfermedad.

- Biología humana (genética y envejecimiento)
- Medio ambiente (contaminación física, química, biológica, aspectos psicológicos y socioculturales)
- Estilos de vida (conductas).
- Sistema de asistencia sanitaria (calidad, cobertura o acceso gratuidad). (Oblitas, psicología de la salud y calidad de vida , 2004, pág. 17).

1.5. PSICOLOGIA DE LA SALUD, COVID -19 EN CHILE Y AMERICA LATINA

En América latina los expertos resaltan las características propias de los países de la región, factores de riesgo para la salud mental como son la inequidad, la pobreza, el hacinamiento, la inseguridad y el hambre. Uno de los grandes problemas de atención en salud mental que enfrenta en la región latinoamericana es que no existen suficientes psiquiatras y psicólogos para atender a las personas con enfermedades mentales y los que hay están ubicados en las grandes ciudades, lo que dificulta el tratamiento. Además, muy pocos países hacen inversiones en salud y a un menos en salud mental, quedando atrapados en intereses políticos. (Levin, 2020)

En el COVID -19, se ha demostrado en evidencias que independiente de la etapa de exposición al virus en la que pueda estar una persona, ya sea en cuarentena, al haber estado expuesta, en aislamiento, al estar infectada, bajo una situación preventiva de distanciamiento social, o bien post alta del virus, todas las medidas que se han sugerido involucran pautas de comportamiento. Especialistas reportan una serie de reacciones y estados psicológicos observados en la población que incluyen efectos en la salud mental. Las primeras respuestas emocionales en las personas son miedos e incertidumbre extremos. Por otra parte dado el miedo y percepciones distorsionadas de riesgo y consecuencias dañinas, se informa de comportamientos sociales negativos. Estos estados y conductas pueden causar problemas en salud mental publica incluidas reacciones de angustia (insomnio, ira,

miedo extremo a la enfermedad incluso en personas no expuestas) y de comportamiento riesgoso para la salud con mayor uso de alcohol y tabaco y aislamiento social), trastornos específicos, como trastornos post traumáticos, trastornos de ansiedad, depresión y somatizaciones. (Urzua, 2020) Las naciones unidas a través de la OMS, recomienda que, del presupuesto de salud, cada país debería dedicarse no menos del 10% a salud mental. (Levin, 2020)

En Chile en el 2020, durante el confinamiento, se empezó a registrar un deterioro de la salud mental, lo que se puede explicar en su aumento o disminución debido al contexto nacional. El desempleo ha generado el cierre de la economía y el agobio de las deudas, son factores que han incidido en temas como el insomnio, la ansiedad y la depresión, que aparecieron también reflejados en el termómetro de la salud mental en Chile. (Campos, 2021)

1.6. PSICOLOGIA DE LA EMERGENCIA

La psicología de la emergencia, es la rama de la psicología que se orienta al estudio de las reacciones de los individuos y de los grupos humanos en el antes, durante y después de una situación de emergencia o desastre o así como la implementación de estrategias de intervención psicosocial orientadas a la mitigación y preparación de la población, estudiando como responden los seres humanos ante las alarmas y como optimizar la alerta evitando y reduciendo las respuestas desadaptativas durante el impacto del evento y facilitando la posterior rehabilitación y reconstrucción. (Valero, 2002).

Contexto actual pandemia COVID – 19, las medidas de restricción sanitaria que se han implementado a distintos niveles y en diversos puntos del país desde marzo del 2020, han tenido un fuerte impacto en la salud mental de la población en especial en los (as) adultos. (Barrales, 2020).

El miedo, la incertidumbre y la inestabilidad, económica laboral generan o pueden generar sufrimiento psicológico a la población. (Barrales, 2020).

Los más afectados personales de salud, poblaciones vulnerables, personas mayores, desplazados, pobres, niños, mujeres, enfermos crónicos etc. (Barrales, 2020).

La vida en cuarentena transformo las rutinas diarias y todos (as) podemos vernos afectados psicológicamente en este escenario, especialmente considerado que el confinamiento puede provocar altos niveles de estrés, ansiedad, problemas de salud mental y también resiliencia. (Barrales, 2020).

1.7. INTERVENCIONES DE LA PSICOLOGIA DE LA EMERGENCIA EN EL ANTES DURANTE Y DESPUES CON ENFASIS EN EL DURANTE Y EN ESPECIAL LAS ACCIONES DE LA PSICOLOGIA DE LA EMERGENCIA EN EL COVID 19 EN SALUD MENTAL EN CHILE Y AMERICA LATINA

Las intervenciones psicológicas constan de tres fases y que en cada una de ellas se comienza con prevención, reacción, preparación y alerta, donde se aplican un conjunto de acciones y estrategias que pueden aprender las comunidades en un estado, para impedir la ocurrencia de fenómenos que causen o den lugar a la emergencia, reduciendo el peligro y/ o delimitando las condiciones que incrementan los daños producidos por un desastre. Aquí lo importante es el llamado a que las personas del territorio sean proactivas y responsables en generar acciones concretas que reduzcan el riesgo vinculado a una determinada amenaza. (ONU, 2015)

Durante el desarrollo de la enfermedad del COVID -19 es relevante las conductas de las personas, ya que el comportamiento permite una comprensión más adecuada de la enfermedad y a la vez permite diseñar, planificar las intervenciones más efectivas permitiéndole en este caso a la psicología poder aportar con todo su conocimiento científico de la ciencia del comportamiento vinculadas a la fase de la

enfermedad, desde que todas las personas deben hacer hasta el momento de la detección de la enfermedad. (Pou del et al.,2020). Conociendo las conductas preventivas; prácticas de higiene de manos, evitar el contacto público, uso de máscaras, detección de casos, localización de contactos, cuarentenas para reducir la transmisión. (Urzua, 2020)

La fase después corresponde a reconstrucción y rehabilitación, es el proceso de reparación y resignificación del evento a mediano y largo plazo, dependiendo de la magnitud de este y además del daño físico, social, económico o psicológico provocado, el apoyo social y las redes comunitarias que resignifiquen el impacto de una catástrofe en una población, como ocurre con el COVID -19 que está cobrando vidas humanas. (Reyes, 2013)

Chile es un país con graves problemas de prevalencia en temas de ansiedad, estrés y depresión, los cuales afectarían, en diferentes rangos de edad, a un buen porcentaje de la población. En el momento en que recuperemos el espacio público, las atenciones de salud mental se van a ver incrementadas aún más en los servicios tanto de atención directa como de atención primaria y secundaria. (Sandoval, 2020)

1.8. ANSIEDAD

La ansiedad es un estado de ánimo caracterizado por un fuerte afecto negativo, síntomas corporales de tensión y aprensión respecto al futuro (American Psychiatric Association, 1994; Barlow, 1988 en prensa). La ansiedad es muy difícil de estudiar, en los seres humanos, puede ser una manifestación subjetiva de inquietud, un conjunto de conducta, una respuesta fisiológica que se origina en el cerebro y se manifiesta con una frecuencia cardiaca elevada y tensión muscular. (Barlow, 2001, pág. 128).

La ansiedad es una sensación experimentada por todos en mayor o menor medida, en diferentes momentos de la vida cotidiana. Cuando se presenta en niveles

moderados, facilita el rendimiento, incrementa la motivación para actuar, alienta a enfrentarse a una situación amenazadora. (maldonado, 2004, pág. 165).

Cuando la ansiedad alcanza niveles exagerados, esta emoción normalmente útil puede dar lugar al resultado opuesto, impide enfrentarse a la situación, paraliza y trastoca la vida diaria. La ansiedad está relacionada con la estructura biológica y con las experiencias vitales del individuo. Con frecuencia son hereditarias. Pero el aprendizaje es fundamental en el control de la ansiedad. (Maldonado, 2004, pág. 165).

1.9. ANSIEDAD Y COVID 19

ansiedad y COVID - 19, es natural sentir ansiedad, cuando afrontamos una crisis, lo desconocido o un cambio repentino. Es una reacción normal que sintamos la necesidad de tener seguridad, certidumbre, predictibilidad y control. (childrensmn.org,2021)

La ansiedad es una emoción normal sirve como una señal a la que debemos prestar atención para protegernos a nosotros mismos. La ansiedad nos alerta y nos lleva adaptarnos. Pero cuando nos sentimos agobiados o superados por la ansiedad, esta emoción nos puede perjudicar en vez de ayudarnos. (childrensmn.org,2021)

Cuando sucumbimos a la ansiedad, somos menos capaces de estar a la altura de los desafíos que debemos afrontar y a veces nos bloqueamos. El coronavirus (COVID 19), ha tenido grandes efectos en casi todos los aspectos de nuestra vida. Con los centros de estudio, lugares de trabajo cerrados por ahora. El COVID 19, está influyendo en la vida que llevamos cada día. Han cambiado mucho las cosas en muy poco tiempo a raíz de la pandemia. (childrensmn.org, 2021)

1.10. LA DEPRESION

La depresión, cuando hablamos de la depresión no podemos dejar de mencionar los primeros precursores de esta sintomatología que ha hecho su aporte negativo a

través de las diferentes épocas sin mediar en afectar al género humano en sus diversas manifestaciones.

Actualmente una de las teorías predominantes sobre la depresión, es la del autor Aarón Beck y sus colaboradores, en ella señala que “las depresiones psicógenas son, fundamentalmente, trastornos de pensamiento basados en mediadores cognitivos erróneos que denomina esquemas””, (Beck, 1967, 1974).

Clínicamente la depresión es definida como un estado de ánimo que se manifiesta a través de una gran tristeza o desinterés generalizado por todo lo que forman parte de su vida lo que se acompaña de una notable baja de actividad física y psicofisiológica del individuo que sufre de depresión. Esta se puede apreciar por la falta de motivación, apetito, libido, por insomnio y cuando esta ya es más grave se ve por la falta de ganas de vivir y llegando al suicidio.

La depresión o el trastorno depresivo es un fenómeno complejo e integrado por una multitud de factores. Tenemos las más globales que podemos ver en una persona y un contexto distinguiéndolas como son la depresión endógena (orgánica – medica) y depresiones exógenas (reactivas o psicógenas). Los teóricos de los postulados endógenos son médicos apoyan sus teorías en factores de tipo genético, bioquímico o en otras psicologías medicas u orgánicas. Los postulados exógenos son psicólogos y se afirman a la naturaleza o determinados suceso o vivencias de las personas. Ambas se ocupan de descubrir la causa interna o externa que produce la depresión en el sujeto.

Karl Abraham (1911 – 1924), y hasta las teorías más modernas y modelos integradores multivariables aluden al concepto de “baja autoestima”. Que presenta la persona como consecuencia de su reacción ante la perdida temprana del objeto amoroso o amado. Demostrando una respuesta de ira u hostilidad hacia este objeto. (caballo, 2011, págs. 319- 325).

1.11. DEPRESION Y COVID – 19

Depresión y COVID – 19, como trabajadores de primera línea que se encuentran al frente de la situación, presentan mayor riesgo de sintomatología depresiva, debido al contexto alterado, generado por la pandemia y todas las situaciones con las que han tenido que lidiar en los últimos meses, como la sobrecarga laboral, riesgo inminente de contagiarse y la toma de decisiones vitales en relación con los usuarios que atienden. Incluso han llegado a ser víctimas de discriminación por parte de algunos sectores de la población. (OMS, 2020c). (Quintana, 2021).

La pandemia del COVID – 19, ha permitido visibilizar a la población que padece de alguna enfermedad mental, cada día el número crece y hay otros que ya no hacen parte del cuadro porque no recibieron la atención que necesitaban. Esto abre una posibilidad para generar programas y movimientos sociales que contribuyan a impactar esta situación histórica en la sociedad actual y que quizás con un esfuerzo conjunto, como realizado por el COVID – 19 se pueda generar un resultado favorable y duradero. (Quintana, 2021).

1.12. ESTRES

Estrés son respuestas inespecíficas del organismo ante la demanda de un agente nocivo (estresor o alarmador), que atenta contra el equilibrio homeostático del organismo. (Cannon, 1932).

Por lo tanto, el estrés como respuesta, desde la teoría fisiológica es una respuesta orgánica normal ante situaciones de peligro, en esas circunstancias, el organismo se prepara para combatir o huir, mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, producidas por las glándulas suprarrenales. (Maldonado, 2004, pág. 218).

estrés como estímulo. Teoría de los sucesos vitales, se centra en los estímulos ambientales es decir lo localizado fuera del individuo el hecho gravitante del estrés. (Holmes y Rae, 1967).

Definición interactiva. Teoría de la evaluación cognitiva, en contraste con las teorías anteriores, esta perspectiva atribuye a la persona la acción decisiva en el proceso. Especificando que el estrés se origina en la evaluación cognitiva que hace que el sujeto al intermediar las relaciones particulares entre los componentes internos y los provenientes del entorno. (Lazarus, 1966).

Distrés versus eustres, Selye reconoció los aspectos positivos del estrés denominándolos “eustres” como buen estrés y distrés como mal estrés. Esto daría forzosamente elaborar un nuevo modelo interpretativo en la medida que ambos constructos se perciban con cualidades propias. Tratando de establecer un nuevo enfoque positivo de las situaciones de desajuste, de tal forma que se potencien aspectos muy reducidos o desdeñados con las anteriores estructuras y se reconduzcan alternativas de intervención/prevención, que parecen actualmente estar en un punto muerto. (Gutiérrez, 1998).

Modelos integradores multimodales: este enfoque responde a un nuevo paradigma de estrés. Este es un modelo dinámico y comprensivo que implica interrelación entre los distintos componentes que puede servir como marco teórico para entender la complejidad del concepto de estrés y que posee valor heurístico para estimular nuevos trabajos e investigaciones sobre la psicopatología del estrés. (Sandín, 1995).

1.13. ESTRES Y COVID -19

Estrés y COVID- 19, la pandemia del coronavirus ha generado una multiplicidad de estresores en cuanto ha implicado la adopción de rutinas extraordinarias y la búsqueda permanente de soluciones cotidianas. Hemos visto que el miedo a desabastecerse es bien recurrente. Ocurrió también en el estallido social, cuando las personas pensaban que esto iba a ser un problema que se iba a perpetuar, que probablemente no íbamos a tener acceso a los bienes básicos que son finitos como el confort o los alimentos no perecibles. Vimos las góndolas de los supermercados vacías de estos elementos, entonces son fantasmas que movilizan a las personas.

La tolerancia al estrés al cual está sometido el ciudadano en Chile es muy alta puede hacerse que genere mayor vulnerabilidad ante determinados procesos. Como el estrés visual, a un estrés de sonido, a un estrés, respecto a las medidas del actuar de nuestro actual gobierno, a la desolación que ha manifestado de alguna manera el pueblo chileno al nivel de conciencia y los procesos de cambio que queremos como ciudadanía. Estamos expuestos por nuestro modelo socioeconómico a vivir con un alto nivel de estrés y esto conlleva entonces a los excesos de consumo de alcohol, de contenidos de internet y televisión. (quezada, 2021).

1.14. TRABAJOS CON ALTOS NIVELES DE ANSIEDAD, ESTRÉS, DEPRESION

Si se presenta una persona con alta ansiedad en el trabajo puede provocar una serie de consecuencias como: excesiva preocupación, que puede producirse por un nivel alto de autoexigencia, por un excesivo perfeccionismo o miedo a una valoración negativa de uno mismo o del trabajo que realiza. Cansancio o agotamiento, producido por un constante estado de tensión comprobación excesiva de tareas, a veces por nuestro carácter obsesivo, inseguro, perfeccionista o por nuestro miedo a equivocarnos, tendemos a revisar todo en forma constante. Si nuestra carga de trabajo es excesiva o inadecuada este exceso de comprobación puede crearnos a un más ansiedad y estrés. (arcones, s.f.) Blog de IMF Business.

Lentitud: la revisión constante de tareas retrasa más nuestro ritmo. Esa lentitud retroalimenta nuestro estado de ansiedad, ya que nos resta tiempo para cumplir con el resto de las actividades. (arcones, s.f.) Blog de IMF Business

No desconectar: estaremos constantemente atentos a las tareas que nos encomiendan y pendientes de responder lo antes posible ante cualquier demanda.

Insomnio quizás puede que nos cueste dormir o nos despertemos en forma repentina pensando en el trabajo.

Inseguridad: por mucho de que intenten convencer de que eres bueno en el trabajo nunca terminas de creértelo.

Excesiva sensibilidad con los trastornos de ansiedad es probable que estemos más sensibles con nuestros compañeros de trabajo y las personas que nos rodean. (arcones, s.f.) Blog de IMF Búshines

1.15- CONSECUENCIAS PSICOLOGICAS EN TRABAJADORES DE SUPERMERCADO EN CONTEXTO PANDEMIA.

Históricamente el trabajo remunerado ha ocupado un papel central en la vida de las personas y es a partir del cual la salud psicológica de los trabajadores (as), se ve afectada por la incertidumbre que tiene frente a la discontinuidad laboral, el adverso escenario micro y macroeconómico que se presenta y las brechas a nivel económico y social, determinados por un modelo político y económico, lo cual ha revelado durante esta crisis las graves inequidades existentes. Es importante considerar la definición de la salud Psicológica es un funcionamiento armonioso, agradable y eficaz de una persona que hace frente con la flexibilidad a las situaciones difíciles, siendo capaz de encontrar su equilibrio. Es equilibrio es fácil perderlo, cuando existe una preocupación por el porvenir social que tienen las personas ¿si van a continuar con su trabajo?, ¿si va a enfermar?, ¿si los empleadores contarán con todas las medidas en los lugares de trabajo para evitar el contagio?, ¿Cuál es la inversión en elementos de protección personal (EPP) para realizar la actividad de trabajo? Además de estas abrumantes preguntas, lo inquietante para los trabajadores es saber ¿si es que se enferman tendrán el pago de las licencias médicas? Y si adquieren el virus y enferman cual será el nivel de deterioro que sufrirán a nivel físico, psicosocial y económico y esa misma preocupación está en frente en los trabajadores (as), para sus familias, sobre todo los integrantes que son adultos mayores y que en muchos casos a un trabajan.

Además, no solo afecta la salud y la sobrevivencia, sino también la capacidad de desenvolverse en la vida cotidiana, la confianza y la afiliación de las personas a las

instituciones y las capacidades de respuesta del sistema de salud. (Mesa social COVID – 19, 2020). Cdn.digital.gob.cl

1.16. INVESTIGACIONES SOBRE ANSIEDAD, ESTRÉS DEPRESION EN CONTEXTO PANDEMIA EN CHILE Y AMERICA LATINA Y EL MUNDO

La salud mental es una de las claves para enfrentar esta pandemia, en tiempos de incertidumbre, cuando amenaza a la propia supervivencia y la de las demás se convierte en uno de los principales problemas de la vida diaria, sería un error que la atención de la salud mental puede esperar y que los esfuerzos deberían enfocarse en preservar la vida. Por el contrario, la salud mental es precisamente una de las claves para sobrevivir a esta pandemia y todo lo que conlleva a corto, mediano y largo plazo, desde la crisis potencial en la provisión de servicios de salud hasta ayudar a preservar y reconstruir una sociedad post- pandémica. (Mesa social COVID 19)

Chile es un país que evidencia, desde antes de la pandemia, dificultades de salud mental en su población, tales como altos indicadores de diagnóstico de depresión, altos índices de abuso de alcohol y otras sustancias y particularmente un alto índice de trastornos depresivos en adolescentes. Esto implica que el abordaje de los problemas de salud mental en contextos de pandemia sean distintos a los que puedan implementar otros países. (mesa social COVID 19).

Tres son los argumentos que justifican una propuesta de estrategia de salud mental en contexto de pandemia para nuestro país. La cualidad de los efectos de la pandemia en la salud mental, la urgencia de prevenir, atender y responder colectivamente y la necesidad de un abordaje psicosocial. (Mesa social COVID 19). cdn.digital.gob.cl.

La organización mundial de la salud, el 11 de marzo de 2020, declaró pandemia a la enfermedad ocasionada por el COVID – 19, la cual provoca efectos tanto en la salud física como mental de las personas infectadas por el virus, así como el

personal sanitario que las asiste. Dada la escasa disponibilidad de guías y recomendaciones elaboradas por instituciones psicológicas a nivel continental para afrontar los efectos de la salud mental, investigadores de la sociedad interamericana de Psicología (SIP), se propusieron el objetivo de construir una guía de recomendaciones sobre diferentes temas y problemáticas psicológicas. Para esto se realizó una revisión sistemática de la literatura científica referida a la afectación de la salud mental provocada por este tipo de pandemia. (salaquet, 2020).

Las pandemias tienen las características nefastas de crear un disloque masivo y generalizado en múltiples niveles, tanto personales como sociales. Las pandemias suelen relacionarse con confusión, temores, incertidumbre y la probabilidad de muertes en seres queridos. A si mismo se relaciona con múltiples estresores sociales tales como hacer ajustes en las rutinas, separación de amigos y familiares, pérdida de empleos y aislamiento social. El surgimiento del COVID 19, hacia finales del 2019, ha traído consigo muchos de esos estresores, pero en una escala que no veíamos desde la pandemia de 1918, la cual se calcula que contamina a casi una tercera parte de la humanidad. (martinez, 2020).

Numerosos estudios a nivel internacional no dejan lugar a duda que la pandemia del COVID 19, ha dejado secuelas adversas psicológicas en un número creciente de ciudadanos. En particular los síntomas de ansiedad, estrés, depresión e insomnios han aumentado significativamente y a veces llegan casi a un 50% de la población. Las personas que trabajan de cerca con personas contagiadas reportan síntomas más severos y marcados. Esto se ha reportado en Irán, EE. UU., China, Alemania, Turquía, Italia y otros países donde se han hecho estudios poblacionales. (Martínez, 2020).

La historia nos evidencia que la primera reacción humana a las terribles epidemias es el pánico, el temor al sufrimiento y la muerte. Este miedo súbito extraordinario que oscurece la razón acompaña al hombre durante la aparición de todas las pandemias: lepras, sida, pestes, tuberculosis, colera, SARS, ébola entre otras. El

pánico le sigue la huida y el sentimiento de culpa: la enfermedad como castigo. En la actualidad el miedo vende y se intensifica con las noticias, redes sociales y el cine: se genera zozobra social (no hay tratamiento, falta de equipamiento médico y hospitales etc.) y también económica (caída bursátil, aumento de la moneda extranjera etc.) lo que dificulta la implementación de medidas de contingencia fáciles y razonables y se favorece el caos, la enfermedad y la muerte sobre los más vulnerables: pacientes en pobreza extrema. (Ribot, 2020)

CÁPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio que se desarrolla en esta investigación es de tipo descriptivo, dada la particularidad de describir los fenómenos de estudio. Escuderos y Cortez (2017) nos señalan que; intangibles del comportamiento humano, centrándose en aquellos contextos de la problemática social, permitiendo conocer las relaciones o vinculaciones entre las personas, entes sociales y la cultura, respondiendo interrogantes como ¿Qué está ocurriendo en un determinado escenario social? ¿Cuál es su significado para los participantes?; es decir, busca la significación de las cosas, estudiando a las personas desde de lo que dicen y hacen dentro de un determinado escenario social y cultural. (Escuderos y Cortez, 2017)

De esta manera, este estudio se describen los niveles de ansiedad, depresión y estrés de los trabajadores de un supermercado de Quilicura. Los principales métodos de la investigación descriptiva son el observacional, el de encuestas y los estudios de caso único. (Escuderos y Cortez, 2017)

3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de investigación que se presenta en este trabajo es de carácter fenomenológico y hermenéutico, la cual, “bajo estas perspectivas, los actores sociales no son meros objetos de estudio como si fuesen cosas, sino que también significan, hablan, son reflexivos (Monje, 2011).

Por otro lado, Edmund Husserl, padre de fenomenología; “busca describir la experiencia del sujeto en sí y por sí, renunciando a cualquier tipo de explicación causal. El objetivo es desentrañar la estructura del mundo de la vida, propio de cada sujeto” en palabras de Katayama (2014). Según la fenomenología, las cosas que

hacen o dicen las personas, es producto de como interpretan y definen su vida, lo que se traduce a los ojos de los investigadores es comprender el proceso de interpretación de las personas desde su punto de vista. De esta forma se enlaza con la investigación, considerando como interpretan la realidad que los secunda por las condiciones laborales que provocan algún trastorno en la salud mental. Su enfoque fenomenológico hermenéutico centra el estudio del objetivo persiguiendo la comprensión de la experiencia vivida en su complejidad; esta comprensión, a su vez, busca la toma de conciencia y los significados en torno del fenómeno. Para llevar a cabo una investigación bajo este enfoque, es indispensable conocer la concepción y los principios de la fenomenología, así como el método para abordar un campo de estudio y mecanismos para la búsqueda de significados. Conocer las vivencias por medio de los relatos, las historias y las anécdotas es fundamental porque permite comprender la naturaleza de la dinámica del contexto e incluso transformarla. (Fuster, 2019)

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación que se empleará en este trabajo es de carácter principalmente cualitativo porque responde a un proceso de trabajo de percepción de la realidad como también comprender a las personas desde sus contextos y vivencias. Según Jiménez – Domínguez (2000) nos señala que; los métodos

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional
Ansiedad	<p>Manifestación subjetiva de inquietud, un conjunto de conducta, una respuesta fisiológica que se origina en el cerebro y se manifiesta con una frecuencia cardíaca elevada y tensión muscular. (Barlow, 2001, pág. 128)</p>	<p>Sirve como una señal a la que debemos prestar atención para protegernos a nosotros mismos. nos alerta y nos lleva adaptarnos.</p> <p>Entenderla a través de entrevista y relatos</p>
Depresión	<p>definida como un estado de ánimo que se manifiesta a través de una gran tristeza o desinterés generalizado por todo lo que forman parte de su vida lo que se acompaña de una notable baja de actividad física y psicofisiológica del individuo que sufre de depresión. (Beck 1967)</p>	<p>Cuáles son los indicios observables de manejo de cambios de ánimos, ganas de vivir o falta de motivación.</p> <p>Entenderla a través de entrevista y relatos</p>

Estrés	<p>respuestas inespecíficas del organismo ante la demanda de un agente nocivo (estresor o alarmador), que atenta contra el equilibrio homeostático del organismo. (Cannon, 1932).</p>	<p>se origina en la evaluación cognitiva que hace que el sujeto al intermediar las relaciones particulares entre los componentes internos y los provenientes del entorno</p> <p>Entenderla a través de entrevista y relatos</p> <p>Ofrece una visión más profunda del comportamiento del público objetivo. La</p>
Datos sociodemográficos	<p>Herramienta que permite recolectar información general sobre un grupo de</p>	<p>información recolectada permite realizar</p>

	<p>personas. Estos datos incluyen atributos como la edad, genero, lugar de residencia, etnia, nivel de educación, ingresos, etc. (Questionpro.com, 2021)</p>	<p>mejores estrategias. (Questionpro.com ,2021) Entenderlo desde el resultado del cuestionario aplicado.</p>
--	--	--

Los trabajos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos. De ahí que la intersubjetividad sea una pieza clave de la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales. La realidad mental así vista está hecha de significados compartidos de manera intersubjetiva. El objetivo y lo objetivo es el sentido intersubjetivo que se atribuye a una acción. (Jiménez – Domínguez, 2000)

Es por ello, que la investigación cualitativa nos proporciona herramientas para poder estudiar la realidad, entendiendo la implicancia de los significados en el día a día de las personas. Estableceremos entrevistas, historias personales, contexto histórico, tipo de fuente laboral, dinámicas de grupos y comportamiento de la sociedad para conocer la percepción, describir, analizar los determinantes de la salud mental y la

reacción a las diferentes dificultades que se debe enfrentar producto de la pandemia. (Jiménez- Domínguez, 2000).

El método cualitativo pareciera no tener inconvenientes en cuanto a la exigencia empírica del conocimiento científico, ya que extrae y analiza datos de la realidad, los aportes derivados de la metodología cualitativa estén acompañados por el mayor control posible de las experiencias que se estudian. (Cuenya & Ruetti, 2010)

DEFINICIÓN OPERACIONAL Y DIMENSIONES DE ESTUDIOS.

3.4. INSTRUMENTOS

1.-. Se utilizará la entrevista en profundidad como técnica de recolección de datos. Este tipo de entrevista permite adentrarse en aspectos más profundos de los participantes, como sus motivaciones, sus emociones, sus sentimientos, sus gustos y los significados que crean a partir de su experiencia (Robles, 2011). Para esto se elaboró un guion temático, en base al objetivo de investigación, los cuales fueron tratados poco a poco, a lo largo de varias sesiones, esto con la finalidad de permitir que la riqueza de los datos dependa, en cierta medida, de la creatividad de los entrevistadores al momento de abordar los temas, más que depender de preguntas preestablecidas (Robles, 2011). En las primeras sesiones se realizaron preguntas superficiales y de fácil acceso, con motivo de generar la confianza necesaria con los entrevistados. Así poco a poco, se fue profundizando en temas más íntimos, evitando perder el foco en los objetivos y el desarrollo de los demás temas del guion. Todas las entrevistas fueron grabadas en audio, previa autorización de los participantes. Paralelamente se llevó un registro escrito durante las sesiones. En concreto se realizaron un total de once entrevistas, tres sesiones por cada uno de los entrevistados, con excepción de uno, con el cual se realizaron solo dos sesiones, reuniendo un total aproximado de once horas de entrevistas. (Robles, 2011)

2.- Se usará una encuesta socio demográfica que consiste en un conjunto de preguntas que deben ser aplicadas a un sujeto (usualmente individual) en un orden determinado y frente a los cuales este sujeto puede responder adecuando sus respuestas a un espacio restringido o una serie de respuestas que el mismo cuestionario ofrece. La encuesta también incluye en sí mismo en una hoja de respuestas especial, espacio donde es posible registrar las opciones de respuesta de las personas. ((Ceron, 2006) Metodología de investigación social)

3.- El consentimiento informado, más que un derecho y un deber, es un proceso dialógico en razón que se establece entre psicólogo y su usuario, un dialogo entre dos partes y su objetivo en la búsqueda de mecanismos y estrategias psicológicas en procurar el bienestar del usuario y garantizando que pueda ejercer su autonomía. Dentro de la información que el psicólogo debe proporcionarle a su usuario en ese proceso dialógico, antes de que este de su consentimiento, está la de informarle sobre las intervenciones mismas, los previsibles resultados, sus efectos deseables y adversos, el uso que se le dará a la información obtenida, las limitaciones al secreto profesional y las consecuencias jurídicas que se pudieran presentar como consecuencia de la intervención. (Medina, 2021)

3.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS.

Con el fin de realizar el análisis de los datos obtenidos en las entrevistas, se utilizó la técnica de análisis cualitativo. La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. En el caso de la investigación, en su vida laboral: cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan, etcétera. Los métodos o técnicas, recoge los datos (él es quien observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones, etc.). No sólo analiza, sino que es el medio de obtención de la información. Por otro lado, en la indagación cualitativa los instrumentos no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, etc. Estas técnicas se revisarán más adelante.

Además, recolecta datos de diferentes tipos: lenguaje escrito, verbal y no verbal, conductas observables e imágenes (Lichtman, 2013 y Morse, 2012). Su reto mayor consiste en introducirse al ambiente y mimetizarse con éste, pero también en captar lo que las unidades o casos expresan y adquirir una comprensión profunda del fenómeno estudiado (Sampieri, 2014)

3.7 EL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Es la aceptación racional por parte de un paciente de una intervención médica o la elección entre cursos alternativos posibles. Esta intervención puede ser de orden terapéutica o diagnóstica. El concepto va más allá del cumplimiento de una forma jurídica sobre consentimiento informado, por lo que no se debe perder de vista el fundamento ético de esta necesaria relación entre el profesional de la salud y el paciente en un ámbito de confianza personal, de información otorgada en forma honesta, sincera, verdadera, de manera de obtener el consentimiento de este para un determinado tratamiento (Avalos, 2013).

3.8 PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

El método o procedimiento que se usará para esta investigación está asociada a un muestreo no probabilístico por conveniencia (Judith, 2001) que es conveniente para realizar ciertas preguntas para la investigación, las muestras no probabilísticas, pese a ser consideradas poco rigurosas y carentes de base teórica, son bastante frecuentes, incluso hay situaciones en que es más conveniente usar un nuevo muestreo no probabilístico, por ejemplo cuando vamos a hacer estudios de casos, de población heterogéneas, o en estudios que son dirigidos a poblaciones y grupos muy específicos donde interesa una cuidadosa y controlada selección de sujetos con determinadas características (Judith, 2001). Todo esto bajo un criterio de muestreo liberado, crítico o por juicio que consiste en una muestra intencional, se escoge en base a un conocimiento a propósito de una población de estudio, ya que en esta investigación se busca entrevistar a ciertos grupos de empleados de un supermercado de Quilicura que cumplen con una descripción específica para la realización de la investigación

La muestra por juicio tiene los siguientes pasos metodológicos:

- Señalar las características fundamentales que delimitan los niveles estructurales del objeto de estudio. Se definen los criterios teóricos.
- Elegir los informantes según los tipos o niveles estructurales de la muestra. (Mejías, 2000)

El conocer, es una necesidad imperiosa del ser humano, y el generar conocimiento más aún, este es un estudio que emerge desde el área de la Psicología, y se toman las y los trabajadores del supermercado de Quilicura como sujetos de estudio.

Los sujetos de estudio son “las personas que participan otorgando información para la investigación cualitativa comúnmente se denominan participantes o informantes. Estos pueden involucrarse voluntariamente en un estudio o ser seleccionados por la o el investigador, por sus particulares conocimientos, experiencias u opiniones relacionadas con el estudio” (Venegas, 2011, p. 4).

Así pues, se trabajará con los trabajadores del supermercado, estos son los participantes e informantes, los cuales fueron elegidos, sin discriminación alguna de género, cultura, nivel socioeconómico, edad, sexo, religión, entre otros.

El perfil de los sujetos de estudios; en total fueron (dos guardias participantes) hombres y (cuatro participantes) mujeres, con rango de edad de 27 hasta 55 años.

Criterios de Inclusión y exclusión

Este punto es importante porque otorga algunas características de los sujetos de estudio y además “para que la elección tenga validez metodológica esta no puede ser arbitraria” (Katayama, 2014, p. 78).

Criterios de Inclusión:

Ser Trabajador o Trabajadora del supermercado de Quilicura.

Tener experiencia o trabajar en cajas, reponedores o guardia de seguridad.

Poseer años de experiencia

Estar en edad de trabajar (mayor de edad)

Relación directa o indirecta con el supermercado en estudio.

Ser de la comuna de Santiago, Quilicura

Criterios de Exclusión

No pertenecer a la zona de estudio

No trabaja en el supermercado de Quilicura.

No pertenecer a la región Metropolitana.

No tener edad para trabajar

3.8. TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS

La recogida de la información comprende un proceso importante dentro de la investigación, es la materia prima con la cual se trabaja, de la cual los investigadores deben producir y refinar para su utilización.

El mecanismo para la recolección de datos que se utilizó fue la técnica de entrevistas semiestructurada. Acerca del instrumento mencionado, se detalla que; “se basan en una guía de asuntos o preguntas, y el entrevistador es libre de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados, es decir, no todas las preguntas están predeterminadas” (Hernández et al., 2014, p.418). Es decir, existe un interés por parte del investigador, por cómo los individuos forman un esquema o perspectiva de una problemática o cuestión en particular, esto a través de la interacción entre investigador y entrevistado/a. (Hernández et al., 2014).

Se trabajará con ésta en relación con los conceptos y tópicos, las experiencias, emociones, creencias, categorías, sucesos o los temas que interesan en el planteamiento de la investigación, para el entrevistado. Como tipos de unidades de análisis, se definen dos que se acercan a nuestro tema de investigación. Según Hernández et al., (2014):

Los significados son los referentes lingüísticos que utilizan los actores humanos para aludir a la vida social como definiciones, ideologías o estereotipos. Los significados van más allá de la conducta y se describen, interpretan y justifican. Los significados compartidos por un grupo son reglas y normas. Sin embargo, otros significados pueden ser confusos o poco articulados para serlo; pero ello, en sí mismo, es información relevante para el analista cualitativo (p.409).

En consecuencia, la pertinencia y acierto de la utilización de la entrevista semiestructurada será enriquecedora dado su flexibilidad para poder observar y captar mejor las percepciones de las y los entrevistados en relación con el problema de investigación. (Hernández et al, 2014)

3.9. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

En investigación cualitativa, la triangulación es el modo fundamental para el análisis de los discursos, por lo mismo, siempre y cuando el tiempo y los recursos lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. En la indagación [...] poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección (Hernández et al., 2014, p. 417),

Esto es lo que se conoce como triangulación. En esta investigación se quiso analizar los determinantes que inciden en los niveles de estrés, ansiedad y depresión en trabajadores de un supermercado de Quilicura, por lo tanto, las fuentes de información a utilizar fueron los propios discursos de las y los entrevistados y

teorías y/o investigaciones que respaldan dichos discursos, todo esto abarcado con las interpretaciones de los investigadores. De esta manera el comprender de los imaginarios sociales en torno a la desigualdad fue mayor “al hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección se le denomina triangulación de datos” (Hernández et al., 2014, p. 418).

Por otro lado, coopera a complementar los datos y a obtener una mayor comprensión del fenómeno estudiado, la “triangulación de teorías o disciplinas, el uso de múltiples teorías o perspectivas para analizar el conjunto de los datos (la meta no es corroborar los resultados contra estudios previos, sino analizar los mismos datos bajo diferentes visiones teóricas o campos de estudio” (Hernández et al., 2014, p. 456-457). Por lo mismo, a lo largo de este informe, se logrará nutrir de contenido teórico importante; desde una generalidad de antecedentes y lo más específico; incorporando otras investigaciones que se acercan a nuestro objeto de estudio; acercando teorías a nuestra área de la psicología, entre otras. Lo fundamental fue la comprensión. (Hernández et al, 2014)

3.10. ANÁLISIS DE CONTENIDO

El análisis de contenido se basa en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información, lectura que a diferencia de la lectura común debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser, sistemática, objetiva, replicable, y válida (Abela, 2002). Se pretende abordar el contenido para interpretar y analizar entrevistas, e informes de los cuales se desprenderán de los sujetos de estudio

- Dimensión: condiciones laborales, se enfocará en identificar los cuidados de la salud y seguridad de los colaboradores, dentro y fuera del lugar de trabajo tipos de capacitaciones, medidas para evitar enfermedades laborales, tiempo de descanso adecuado de los trabajadores. (dt.gob.cl, s.f.)

- Categoría: salud mental, riesgos psicosociales de los trabajadores, existencia de apoyo social, variables sociodemográficas como influyen en la salud emocional de los trabajadores. (Guilguiruca, 2015)
- Códigos: existencia de síntomas y/o trastornos psicológicos o patológicos de estrés, depresión y ansiedad en trabajadores de un supermercado de Quilicura

3.11. CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO

Se tomarán cuatro criterios:

- **Cualitativo:** La metodología cualitativa ha abierto un espacio multidisciplinario que convoca a profesionales de las más diversas disciplinas (sociólogos, antropólogos, médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, relacionistas públicos, entre otros) lo que lejos de ser un inconveniente aporta una gran riqueza en la producción. (Salgado, 2007). Sin embargo, también provoca una serie de efectos perversos, tales como, la gran variabilidad existente en la manera de afrontar el análisis: Imprecisión y confusión de conceptos, multiplicidad de métodos, más descripción que interpretación, riesgo de especulación, escasa visión de conjunto, a teorización, entre otros, hasta tal punto que hoy día no podríamos hablar del análisis cualitativo, sino más bien de los análisis cualitativos (Amezcuca & Gálvez, 2002). Se requiere de dependencia como el grado en que diferentes investigadores que recolecten datos similares en el campo y efectúen los mismos análisis, generen resultados equivalentes, el registro queda plasmado en una bitácora o también conocido como diario del investigador, es un instrumento ideal para el registro de información en las investigaciones cualitativas. Para Hernández y otros (2006), resulta ser un instrumento muy utilizado por los investigadores para registrar aquellos hechos que son

susceptibles de ser interpretados. En ese sentido, se puede considerar una herramienta que permite sistematizar las experiencias para luego analizar los resultados. De hecho, se puede utilizar desde el mismo inicio de un estudio, tomando notas de manera organizativa: fechas y lugar de encuentros, nombre de actividades e involucrados, descripción, reflexiones, entre otros aspectos que se consideren relevantes (Marean & Fernandez, 2021).

- **Transferencia:** Se refiere a que el usuario de la investigación determine el grado de similitud entre el contexto del estudio y otros contextos. Para que la posibilidad de transferencia sea mayor es necesario que la muestra sea diversa y los resultados (temas, descripciones, hipótesis y teoría) se convaliden si emergen en muchos más casos. (Marean & Fernández, 2021)
- **Credibilidad:** Si se ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema. La pregunta que responder es: ¿hemos recogido, comprendido y transmitido en profundidad y con amplitud los significados, vivencias y conceptos de los participantes? La credibilidad tiene que ver también con nuestra capacidad para comunicar el lenguaje, pensamientos, emociones y puntos de vista de los participantes. (Marean & Fernández, 2021)
- **Confirmación:** Demostrar que hemos minimizado los sesgos y tendencias del investigador. Implica rastrear los datos en su fuente y la explicitación de la lógica utilizada para interpretarlos. Las estancias prolongadas en el campo, la triangulación, la auditoría, el chequeo con participantes y la reflexión sobre los prejuicios, creencias y concepciones del investigador. (Marean & Fernández, 2021)

3.12. ASPECTOS ETICOS

Artículo 15º: Aspectos Relativos a la Investigación en Psicología

1. En el diseño y realización de las investigaciones, el psicólogo/a debe considerar las normas y criterios aceptados por la comunidad científica, con el fin de preservar el desarrollo de la psicología como ciencia.
2. En el desarrollo de su trabajo como investigador, el psicólogo/a debe resguardar el bienestar y los derechos de las personas participantes.
3. El psicólogo/a deberá obtener el consentimiento informado, expreso y por escrito de los participantes, en caso de que las investigaciones pongan en riesgo su privacidad; particularmente cuando se contemple cualquier clase de registros, filmaciones y/o grabaciones que puedan ser utilizadas en reportes posteriores. Además, cuando sea posible anticipar eventuales efectos no deseados para los participantes, el psicólogo/a deberá informar de los alcances de estos y contar con el consentimiento escrito de los participantes con discernimiento, o de los representantes legales cuando corresponda.
4. El sujeto de investigación tiene el derecho de suspender su participación en el momento que así lo estime conveniente. El psicólogo/a, a su vez, debe comprometerse a realizar las acciones que correspondan para paliar posibles efectos no deseados en los sujetos, producto del estudio que se lleva a cabo.
5. Para realizar investigaciones en instituciones públicas o privadas, el psicólogo/a deberá solicitar autorización a la autoridad correspondiente y comunicar a ésta los objetivos, sentido y alcances de estas.
6. Cuando la investigación requiera la colaboración de ayudantes de investigación, el psicólogo/a, siempre mantendrá la responsabilidad de ésta, supervisando directamente a sus colaboradores.

7. Cuando en una investigación sea indispensable el uso de animales, el psicólogo/a procurará el pleno respeto a las normas sobre protección de animales. (Código de ética de psicólogos de Chile, 2012)

Se usará un consentimiento informado, expreso y por escrito de los participantes, con la finalidad de resguardar su privacidad. Además, cuando sea posible anticipar eventuales efectos no deseados por los participantes, el psicólogo deberá informar de los alcances de estos y contar con el consentimiento escrito de los participantes con discernimiento o de los representantes legales cuando corresponda. (Código de Ética Profesional de psicólogos de Chile, 2012)

VIABILIDAD DE LA MUESTRA

En cualquier investigación que realicemos, debemos tomar una muestra de sujetos que serán quienes participen de la misma. En general se habla mucho en estos casos acerca de que la muestra que se tome debe ser representativa. Esto es así, ya que este es uno de los aspectos que serían necesarios para asegurar la validez externa de la investigación. Del mismo modo, seguramente presentará menor sesgo una encuesta en la cual se diversifican las ubicaciones y los horarios donde se entrevista a los sujetos, o una encuesta idéntica que se hace en distintas páginas de Internet (que tengan temáticas diferentes), que si se recoge información en un solo lugar y horario. En estos últimos casos, seguramente, la información que se recoge se limita a la población que suele concurrir a ese lugar y en ese horario, pero es muy improbable que sea representativa de la población general. Según la opción que tome más amplitud, tendré mi población, y en consecuencia habrá que hacer una mayor diversificación de los lugares de selección de los sujetos de la muestra (Argibay, 2009).

3.13. PROCEDIMIENTO

Este estudio tiene un itinerario importante a fabricar y producir; en primer lugar se desarrollará la construcción del instrumento para aplicar a los sujetos de estudio, el cual tiene un trabajo previo importante para lograr ponerlo en marcha, la realización de las preguntas lleva un tiempo, ya que estas debían cumplir con criterios amplios y extensos desde el punto de vista de los investigadores, todo esto para incorporar todos las nociones que se querían trabajar; para la aplicación de este instrumento, se tomará previo contacto telefónico con los sujetos de estudio, a los cuales se le comenta a grandes rasgos las temáticas de este, en esta llamada, se logrará definir un día específico en el cual se aplicará este instrumento, además se acordará enviar vía e-mail un resumen de la investigación, el consentimiento informado, en donde se expresa la voluntariedad de participar y que la información recopilada es solo con fines académicos, asimismo se integra el link de la reunión acordada, ya que dadas las condiciones sanitarias que se vive actualmente, obligará a ocupar una plataforma virtual, en este caso se utilizará “zoom”, luego de todas estas coordinaciones previas, se logra la realización de la entrevista, en donde en primera instancia, se realizará un pequeño preámbulo contextualizando la investigación, y se pregunta de manera expresa, la voluntariedad del entrevistado de continuar con esta conversación, lo que queda grabado, para no tener ningún tipo de conflicto de intereses más adelante. A continuación, con las entrevistas realizadas y grabadas, comienza el proceso de transcripción del registro, lo que demandará un tiempo considerable dentro del proceso de investigación. (Sousa Minayo, 2012)

Con el trabajo de campo ya realizado, el siguiente paso será el análisis y discusión de los resultados, en este caso se utilizará, el análisis de contenido, el cual “consiste en elaborar de manera inductiva una estructura jerarquizada y ordenada de los conceptos o las informaciones contenidas en un texto, un discurso, etc.” (Sousa Minayo, 2012) (Katayama, 2014, p. 88). Se trabajará con los discursos recopilados, los cuales emergieron de la lectura general realizada desde las transcripciones, en donde la tarea consiste en agrupar los textos por grandes temas, de los cuales se

fueron elaborando tópicos, para luego realizar una reagrupación de estos, de donde se produjeron las categorías de ansiedad, depresión y estrés

Posterior a esto, se incorporarán los tópicos y categorías en la malla temática, la cual es de mucho apoyo para el investigador; para Andréu (2000), también conocida como, el análisis de contenido categorial temático, “es una técnica [...] en la cual se utilizan los análisis de presencia y ausencia de términos o conceptos con independencia entre sí” (Díaz, 2018, p. 129); esta entregó un ordenamiento temático, según Bardin (2002)

es una operación de clasificación de elementos constitutivos de un conjunto por diferenciación, tras la agrupación por género (analogía), a partir de criterios previamente definidos. Las categorías son secciones o clases que reúnen un grupo de elementos (unidades de registro en el caso del análisis de contenido) bajo un título genérico, reunión efectuada debido a dos caracteres comunes de estos elementos (Díaz, 2018, p. 127).

Por consiguiente, desde acá se desprenderán todos los conceptos, tópicos, y categorías utilizadas para el análisis de estos discursos de la disciplina de la psicología.

CÁPITULO IV. RESULTADOS

Respecto a la investigación de forma cualitativa de esta investigación los datos se obtuvieron de entrevistas semi estructurada de seis horas durante dos días, las entrevistas fueron grabadas para posteriormente ser transcritas tal como fueron entregadas por los participantes, relatando sus principales vivencias, experiencias comunes y diversas en relación con los fenómenos de trastornos psicológicos. Además de un cuestionario socio demográfico que cada participante completo, acompañado del consentimiento informado que se le leyó para que estén en conocimiento de cómo es el proceso de la entrevista.

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación de tipo descriptiva, dada la particularidad de describir los fenómenos de estudio. En referencia con el objetivo específico **de entender sus vivencias de los síntomas de los trastornos psicológicos y/o patológicos de ansiedad en trabajadores de la sección cajas, reponedores (as) guardias de seguridad de un supermercado de Quilicura a través de sus discursos.** Manifiestan sentirse ansiosos en muchas ocasiones por diferentes razones por no poder asistir a trabajar, por tener que guardar cuarentena en el hogar por estar en grupo de riesgo, momentos de querer que acabe la pandemia, se escucha la asociación de ansiedad con comer demasiado, sentir un cambio en el comportamiento metabólico, agitación en la respiración, flujo cardiaco alterado, entorno con una cierta tensión por lo que pudiera pasar.

Como resultados encontrados en el segundo objetivo específico **evidenciar que síntomas están ocurriendo para que se presente la depresión en los trabajadores a través de la aplicación de entrevistas y relatos** en la muestra se encontró que depresión es un estado anímico que presenta la persona como apatía y situaciones donde a la persona no le importa nada, enfermedad grave que depende de la persona salir de ella, se manifiesta pensamientos negativos, no se encuentran salidas, la mayoría manifiesta haber padecido depresión, una persona dice no saber que es depresión nunca la ha sentido, depresión no querer ir a trabajar con cualquier cosa se emociona y llora, una persona manifiesta haber sentido depresión pero se hace la fuerte por su familia, depresión estado de la persona que no se encuentra psicológicamente bien, la frustración le causa tristeza.

Para dar a conocer los relatos del tercer objetivo específico sobre **analizar las características y sintomatologías en los trastornos psicológicos de estrés ansiedad y depresión en los trabajadores obtenidos de los instrumentos utilizados tanto formales como informales a través de sus discursos** encontramos que: como respuestas propias de los trabajadores trastornos psicológicos son trastornos emocionales por situaciones que nos causan conflictos, como la ansiedad que la mencionan como el querer algo y que ese algo no llega y esa espera los lleva a otros trastornos como el estrés que los relatan que se han producido por diferentes motivos como el viajar al lugar de trabajo, el atender público, el tener que realizar las labores encomendadas por los jefes y no siempre existe el apoyo de compañeros o grupo de trabajo, por otra parte síntomas que tienen relación con la depresión lo manifestaron al sentir tristeza por frustraciones propias, por su familia que muchas veces están enfermos, por todo lo relacionado con la pandemia y que a la vez sienten miedo de enfermarse o sus familias.

Con relación al cuarto objetivo específico que es **explorar las vivencias para entender las causas que esta ocurriendo con los trastornos psicológicos que han afectado con mayor relevancia la salud mental de los trabajadores de un supermercado en Quilicura desde sus discursos**, en la entrevista se encontró que muchos de los trabajadores mencionaron el estrés como principal afección, producto de tener que asistir a trabajar y donde muchas veces no son considerados por los jefes en el cuidado de la salud mental, que están sufriendo seguido de la angustia por tener incertidumbre acerca de la estabilidad laboral, además de la angustia por enfermarse producto de la pandemia, se encontró también en sus relatos que han sido afectados por síntomas asociados a depresión tanto en entorno familiar como laboral.

4.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.- En lo laboral hay una situación de incertidumbre porque se han tomado medidas de despido de colaboradores y hay una precariedad al momento de realizar su trabajo y en lo personal siento que estoy preparado para cualquier situación que se presente ya sea bien que me desvinculen o siga trabajando en mi local como cajero.

Ante esta respuesta claramente la incertidumbre es síntoma de angustia y de constante preocupación que le hace tener a la persona reacciones fisiológicas alteradas que en el tiempo le puede producir algún estrés, ansiedad o depresión.

¿Qué es para usted un trastorno psicológico?

Debe ser o supongo yo que debe ser cuando uno está en la casa con los niños, no puede salir, el tema del COVID, más encima uno trabaja, el estrés que uno tiene acá en el lugar de trabajo ya sea porque la gente está muy alterada, uno evita de tener contacto con la gente para no contagiarte y en la misma locomoción que uno toma, uno no puede tomar distancia porque va muy llena

tanto en la mañana como en la tarde, pero yo creo que eso más que nada a veces creo que uno se va a volver loca con tanta cosa.

Producto de varios factores se define un trastorno psicológico para los participantes siendo lo mas relevante el tema de la pandemia que es la causante principal de estos síntomas que pueden generar en las personas alguna patología o trastorno psicológico

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Me he tenido que medicar por las noches para dormir, desde que empezó la pandemia yo no duermo, sin tomar medicamentos, bueno me lo receto el médico, no puedo dormir porque me pongo a pensar cosas, cosas malas, entonces tengo que tomar remedios, sino ando irritable.

Al revisar este relato es preocupante lo que está viviendo la persona y como estos síntomas de no poder dormir sin medicamentos, pensar cosas que le pueden causar daño a su integridad y su estado emocional alterado son claramente síntomas de ansiedad, depresión y estrés

¿Cómo es un día de trabajo en el supermercado explique?

Agotador, la verdad pero rico, tiene sus dos partes, agotador porque claramente queremos dar lo mejor por mi parte enserio me gusta que se sienta bien el cliente como uno, porque cuando uno va a un lugar quiere que lo atiendan bien enserio, pero también rico porque te distrae y se te pasa tan luego el día, conversas tiras tallas con tus compañeros, te retan de repente, pero aprendes y de verdad todos los días aprendes algo nuevo, de repente que no sabias, como manejar ciertas situaciones, a mi este trabajo me ha hecho crecer mucho también.

La motivación encontrada en este relato nos lleva a rescatar que existen personas que están libres de estar sufriendo síntomas que los podrían llevar a padecer trastornos psicológicos graves o patológicos.

CÁPITULO V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

Las estrategias y los síntomas deben ser analizados en profundidad en cada caso, la estrategia de un guardia es diferente a la de un reponedor o la de una persona que trabaja en la caja. Es necesario indicar que esta es una investigación nueva ya que se realizó en un contexto de pandemia donde claramente existe una alteración de síntomas que son indicadores de posibles trastornos psicológicos y/o patológicos, donde todo lo expuesto en la investigación tiene sus inicios recientes como investigaciones científicas sobre lo que están viviendo las personas en su vida y rutina diaria. La forma que se utilizó para dar respuesta a la pregunta de investigación fue la aplicación de entrevista y relatos de los propios trabajadores, donde se conoció sus vivencias en el lugar de trabajo y todo su entorno. En cuanto a los objetivos planteados podemos decir que se cumplieron porque se encontró mucha relación de síntomas con los trastornos psicológicos planteados en cada objetivo tanto en el general como en el específico. Con la revisión de la literatura podemos concluir que descubrimos las mismas categorías, temas y perspectivas en relación con la muestra en los resultados. En las limitaciones de la investigación podemos decir que existió dificultad en cuanto al acceso directo a la muestra producto de los protocolos establecidos en el lugar de estudio a raíz de la pandemia. La importancia general de este estudio fue conocer las principales preocupaciones, fortalezas, motivaciones, de las personas, miedos, el saber que lo más importante para ellos son sus familias y su bienestar.

5.2 Discusión y recomendaciones

Desde esta investigación queremos decir que como principal lección como investigador hemos aprendido a que toda persona sea cual sea la situación que exista en el mundo o el país, se enfrenta a la adversidad, arriesgando su vida, dejando los temores sacando fuerzas de sus familias, del querer tener un sustento que le permita un bienestar biopsicosocial. Agregar que trabajar en un supermercado es de gran esfuerzo para las personas y que estos están cambiando a las personas por maquinas porque estas no se enferman, no se expresan, no les pagan etc.

CÁPITULO VI. REFERENCIAS

Bibliografía

- Abela, Jaime (2002) *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Investigador Senior Fundación Centro Estudios Andaluces. Profesor Titular Departamento Sociología Universidad de Granada.
- Argibay, Juan Carlos MUESTRA EN INVESTIGACION CUANTITATIVA Subjetividad y Procesos Cognitivos, vol. 13, núm. 1, 2009, pp. 13-29 Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales Buenos Aires, Argentina
- caballo, s. c. (2011). *manul de psicopatologia y trastornos psicologicos* . madrid: piramide grupo anaya.
- Campos, V., & Cartes- Velasquez, R. (2019). Estado actual de la atención sanitaria de personas con discapacidad auditiva y visual: una revisión breve. *Revista médica de Chile*, 634-642.
- Carrasco, N., Contreras, N., Flores, T., & Rivera, M. (2018). *Estado del arte del programa de implante coclear del Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna*. Santiago: Universidad Andrés Bello.
- carrolles, j. a. (2011). *trastornos depresivos* . madrid: piramide.
- Castro , L., Casas, J., Sánchez, S., Vallejos, V., & Zúñiga , D. (2016). Percepción de la calidad de vida en personas con discapacidad y su relación con la educación. *Estudios pedagógicos*, 39-49.
- De Tezanos, Aracelli. (1998). *Aproximaciones metodológicas para la enseñanza del enfoque cualitativo interpretativo para la investigación social*. Primera Edición Editorial Antropos, Bogotá Colombia.
- Díaz, C., Goycolea, M., & Cardemil, F. (2016). Hipoacusia: Trascendencia, incidencia y prevalencia. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 731-739.
- Díaz Herrera, Claudio. (2018) Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientaciones intelectuales de la revista Universum. Revista general de información y documentación. N°28(1). <https://doi.org/10.5209/RGID.60813>

- Escudero Carlos, Cortez Liliana. (2017). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Editorial Utmach, Gestión de proyectos editoriales universitarios, Colección REDES 2017
- luis, o. (2004). *psicología de la salud y calidad de vida* . mexico: international thompson .
- matarazzo. (1980). *surgimiento de la psicología de la salud* . mexico: rocio cabañas chave .
- Moyano, E., & Ramos , N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. *Universum*, 177-193.
- Katayama Omura, Roberto. (2014). Introducción a la Investigación cualitativa; fundamentos, métodos, estrategias y técnicas. Fondo Editorial. Lima, Perú.
- oblitas. (2004). *psicología de la salud y calidad de vida* . mexico: international thompson .
- oblitas, I. a. (2004). *ansiedad y salud*. mexico: miguel angel toledo castellano.
- Oblitas, I. A. (2004). *psicología de la salud y calidad de vida* . mexico : thompson international.
- Oblitas, I. A. (2004). *psicología de la salud y calidad de vida* . mexico : thompson .
- Organización Mundial de la Salud. (15 de Marzo de 2019). OMS. Obtenido de OMS: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Grupo editorial CINCA.
- Paolinelli G, C., González H, P., Doniez S, M. E., Donoso D, T., & Salinas R, V. (2001). Instrumento de evaluación funcional de la discapacidad en rehabilitación Estudio de confiabilidad y experiencia clínica con el uso del Funcional Independence Measure. *Revista Médica de Chile*, 23-31.
- Salgado Lévano, Ana Cecilia. (2007). Quality investigation: designs, evaluation of the methodological strictness and challenges. *Liberabit*, 13(13), 71-78. Recuperado en 22 de julio de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009&lng=es&tIng=en.
- Servicio Nacional de la Discapacidad. (2015). *Estudio Nacional de la Discapacidad*. Santiago: Feyser Ltda.
- Sociedad Chilema de Otorrinolaringología. (s.f.). <https://sochiorl.cl/>. Obtenido de <https://sochiorl.cl/>: <https://sochiorl.cl/web/post.php?id=63>
- Superintendencia de Salud. (s.f.). <http://www.supersalud.gob.cl>. Obtenido de <http://www.supersalud.gob.cl>: <http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/w3-propertyvalue-6088.html>

Valverde, Luis. (1993). Diario de Campo. Revista Trabajo Social

undp.org. (2021). *enfermedad por coronavirus (covid 19) la pandemia* . Obtenido de www.undp.org/content/undp/es/home/coronavirus

<https://www.umcervantes.cl/wp-content/uploads/2019/05/Nivel-de-Estres-Depresi%C3%B3n-y-Ansiedad>.

Causas sociales que inciden en la Depresión": Universidad ...
<https://es.scribd.com/document/436278799/prueba-convertido-docx>

- [Bibliografía: Mayo Clinic Family Health Book \(Libro de Salud Familiar de Mayo Clinic\) 5.ª edición](#)

- https://www.cnnchile.com/pais/salud-mental-42-trabajadores-altos-niveles-estres_20191016/#:~:text=El%20sondeo%20evidenci%C3%B3%20que%20la,entre%2018%20a%2029%20a%C3%B1os.
- https://www.who.int/mental_health/world-mental-health-day/2017/es/
- <https://scielosp.org/article/rpsp/2005.v18n4-5/229-240/es/>

- **Formato Documento Electrónico (APA)**

Urzúa, Alfonso, Vera-Villaruel, Pablo, Caqueo-Urizar, Alejandra, & Polanco-Carrasco, Roberto. (2020). La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. *Terapia psicológica*, 38(1), 103-118. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082020000100103>

- **Formato Documento Electrónico (APA)**

Ribot Reyes, Victoria de la Caridad, Chang Paredes, Niurka, & González Castillo, Antonio Lázaro. (2020). Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(Supl. 1), e3307. Epub 10 de junio de 2020. Recuperado en 18 de julio de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000400008&lng=es&tlng=es.
 Arraigada, Mario, Cepeda, Claudio y Verón, María Agustina (2016). LA PSICOLOGÍA DE LA

EMERGENCIA EN EL MARCO DE LA LEY NACIONAL DE SALUD MENTAL. VII Congreso Marplatense de Psicología. Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata.

- **Formato Documento Electrónico (APA)**

Güilgüiruca Retamal, Marjory, Meza Godoy, Karina, Góngora Cabrera, Rodolfo, & Moya Cañas, Cristóbal. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238), 57-67. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000100006>

Juárez García, A. (2008). EFECTOS PSICOLÓGICOS DEL TRABAJO: SU CONCEPCIÓN Y HALLAZGOS EN ALGUNOS CENTROS OCUPACIONALES EN MÉXICO. *RESPYN Revista Salud Pública Y Nutrición*, 9(3). Recuperado a partir de <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/218>

- **Formato Documento Electrónico (APA)**

Lozano-Vargas, Antonio. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>

Anexos

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

INTRODUCCIÓN

Buenos días/ Buenas tardes, mi nombre es..... Le agradezco por brindarnos su tiempo. Esta entrevista es confidencial y anónima y su nombre no aparecerá en ninguna instancia. Estamos acá para hablar de una investigación acerca de posibles trastornos psicológicos y lo que ha significado trabajar en tiempos de pandemia, y han sido elegido en representación de muchas otras personas que tienen un perfil parecido al suyo, por tal razón me gustaría decirle que sea totalmente sincero al dar su opinión. No existen comentarios o respuestas incorrectas, todas son respuestas válidas y muy importantes para nosotros. También quisiera comentarles que vamos a grabar esta sesión ya que sus opiniones son

importantes y útiles para nuestro estudio. Antes de comenzar me gustaría saber de usted quiero pedirle que se presente con unas palabras: su nombre, y qué cargo desempeña actualmente en el supermercado.

<p>Objetivo general</p> <p>Reconocer las vivencias de estrés, depresión y ansiedad desde los discursos de trabajadores de las secciones cajas, reponedores (as) y guardias de supermercado de Quilicura en contexto de pandemia por COVID -19.</p>	<p>Preguntas</p> <p>¿Qué labor cumple dentro del supermercado?</p> <p>¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el supermercado?</p>
--	---

	<p>¿Cuáles han sido las dificultades que ha tenido en estos meses ya sea de salud o en general?</p> <p>¿Qué es para usted un trastorno psicológico?</p> <p>¿Qué ha significado para usted tener que trabajar viviendo tiempos de pandemia en el mundo?</p>
<p>Objetivo específico 1</p> <p>Entender sus vivencias de los síntomas de los trastornos psicológicos y/o patológicos de ansiedad, en trabajadores de la sección cajas, reponedores (as) y guardias de un supermercado en Quilicura a través de sus discursos</p>	<p>¿Qué es para usted la ansiedad?</p> <p>¿De alguna forma siente que ha sufrido este trastorno psicológico?</p> <p>¿Cómo era su vida antes de la pandemia en el trabajo y en el hogar?</p> <p>¿Qué cosas cree usted que han tenido un cambio positivo o negativo en su vida?</p> <p>¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?</p>

<p>Objetivo específico 2</p> <p>Evidenciar que síntomas están ocurriendo para que se presente la depresión en los trabajadores a través de la aplicación de entrevista y relatos</p>	<p>¿Qué es la depresión para usted?</p> <p>¿en algunos momentos se ha sentido triste, en cuáles?</p> <p>¿De alguna forma siente que ha sufrido este trastorno psicológico?</p> <p>¿ha tenido problemas en sus relaciones personales o laborales?</p> <p>¿le cuesta dormir por las noches?</p> <p>¿Qué piensa del futuro con respecto a lo laboral y personal?</p> <p>¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?</p>
<p>Objetivo específico 3</p> <p>Analizar las características y sintomatología en los trastornos psicológicos de estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores, obtenido de los instrumentos utilizados tanto formales e informales a través de sus discursos.</p>	<p>¿Qué siente cuando ve noticias o conversaciones vinculadas con la pandemia?</p> <p>¿Qué medidas ha adoptado usted para no contraer alguna enfermedad?</p> <p>¿Qué malestares de salud ha presentado en estos últimos tiempos en el lugar de trabajo?</p>

	<p>¿ha pensado en algún momento dejar de trabajar y realizar otra actividad?</p> <p>¿le gusta compartir con los demás sus problemas y de cierta forma pedir ayuda cuando le es necesario?</p> <p>¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?</p>
<p>Objetivo específico 4</p> <p>Explorar las vivencias para entender las causas que están ocurriendo con los trastornos psicológicos que han afectado con mayor relevancia la salud mental de los trabajadores de un supermercado en Quilicura desde sus discursos.</p>	<p>¿Cómo es un día de trabajo en el supermercado explique?</p> <p>¿Qué estrategia personal utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?</p> <p>¿Qué opina de este lugar de trabajo y sus jefes?</p> <p>¿siente que su desempeño como trabajador es importante para el supermercado?</p>

	¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?
--	--



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es conducida porestudiante de Quinto Año de la Carrera de Psicología Clínica de la Universidad Miguel de Cervantes.

La meta de este estudio es investigar la existencia de trastornos psicológicos o patológicos de ansiedad, depresión y estrés en trabajadores de un supermercado en Quilicura durante la pandemia.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista semiestructurada y una encuesta sociodemográfica, tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación y tendrá solo fines académicos.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida porHe sido informado (a) de que la meta de este estudio es **investigar la existencia de trastornos psicológicos o patológicos de ansiedad, depresión y estrés en trabajadores de un supermercado en Quilicura.**

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 40 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo de antemano que no se me darán los resultados de los datos obtenidos, dado que se me ha explicado que dicha evaluación no tiene validez clínica por tratarse de un trabajo formativo de pregrado.

-----	-----	-----
Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha

Datos del cuestionario socio demográfico de la muestra

Genero	2 masculino 4 femenino
Edad	29 – 68 – 48 – 41- 50- 40
Estado civil	1 casada 5 solteros
N.º de hijos	Dos tienen 2 – cuatro tienen 3
Nacionalidad	Todos chilenos
Cargo que ocupa	1 guardia – 3 cajeros (as) -2 reponedores (as)
Comuna de residencia	5 en Quilicura – 1 en Renca
Nivel socio económico	Todo nivel medio
Cree en Dios	Todos
Orientación sexual	Todos heteros sexuales
Tipo de vivienda	1 allegada – 3 arriendan – 2 casa propia
Uso de tiempo libre	4 labores domésticas – 2 deportes – 1
Tiempo de desplazamiento	1 más 120 minutos – 5 30 minutos
Medio de transporte	3 locomoción publica – 3 auto propio
Nivel educacional	Todo nivel medio
Lugar de trabajo	Todos Quilicura
Tiempo que trabaja en la empresa	Todos años
Relación con los demás	5 buena – 1 excelente
Trabaja en otra empresa	Ninguno
Cargo actual	1 guardia – 3 cajeros (as) – 2 reponedores (as)
Numero de horas semanales	2 de 45 horas – 4 de 30 horas

Cuestionario sociodemográfico

Datos Personales	Preguntas
Nombre	_____
Genero	F___ M___
Edad (día/mes/años)	_____
Estado Civil	___/___/___
(tiene pareja actual)	Soltero___ Casado___ Viudo___ Pareja_
N.º de Hijos	
Nacionalidad	SI_____NO_____
Cargo que ocupa	0__ 1__ 2__ o más__

Comuna de Residencia	Chileno___Extranjero_____
Dirección Laboral (comuna)	_____
Nivel Socioeconómico	¿En qué comuna vive? _____
Cree en Dios	
Orientación sexual	En que comuna trabaja _____
Tipo de vivienda	Vulnerable___Bajo___Medio___ Alto___ SI___ NO___
Uso del tiempo libre	heterosexual___ homosexual_____ transgénero_____ otro_____
Tiempo de desplazamiento para ir de la casa al trabajo y viceversa	allegado___arrienda___casa propia_____ otro trabajo___estudio___labores domesticas _____recreación deporte___ cual_____
Medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa	30___45___60___75___90___120___150___mas___

	<p>Bus____taxi____Auto particular____transporte de la empresa____bicicleta____motocicleta_____</p>
Datos académicos	Preguntas
Nivel educacional	Básico____medio____superior____postgrados__
Capacitaciones	Principales capacitaciones
Datos Laborales	Preguntas
En que sección es su lugar de trabajo	Sección caja_____sala de venta_____ seguridad__reposición_____
Tiempo que trabaja en la empresa	Años____ Meses____
Su relación con los demás trabajadores	

Trabajo en otra empresa	Excelente___ Buena___ Regular___
Cargo Actual	
Números de Horas Semanales	SI___ NO___ Cual___
	Jefatura___ colaborador ___
	18 horas___ 30 horas___ 45 horas___ otra

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

INTRODUCCIÓN

Buenos días/ Buenas tardes, mi nombre es..... Le agradezco por brindarnos su tiempo. Esta entrevista es confidencial y anónima y su nombre no aparecerá en ninguna instancia. Estamos acá para hablar de una investigación acerca de posibles trastornos psicológicos y lo que ha significado trabajar en tiempos de pandemia, y han sido elegido en representación de muchas otras personas que tienen un perfil parecido al suyo, por tal razón me gustaría decirle que sea totalmente sincero al dar su opinión. No existen comentarios o

respuestas incorrectas, todas son respuestas válidas y muy importantes para nosotros. También quisiera comentarles que vamos a grabar esta sesión ya que sus opiniones son importantes y útiles para nuestro estudio. Antes de comenzar me gustaría saber de usted quiero pedirle que se presente con unas palabras: su nombre, y qué cargo desempeña actualmente en el supermercado.

Entrevistado 1

<p>Reconocer las vivencias de estrés, depresión y ansiedad desde los discursos de trabajadores de las secciones cajas, reponedores (as) y guardias de supermercado de Quilicura en contexto de pandemia por COVID -19.</p>	Preguntas
	<p>¿Qué labor cumple dentro del supermercado?</p> <p>Cajero</p> <p>¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el supermercado?</p> <p>4 años</p> <p>¿Cuáles han sido las dificultades que ha tenido en estos meses ya sea de salud o en general?</p> <p>De salud ninguno afortunadamente he tenido que pasar mucho tiempo en mi casa lo cual me ha causado una sensación de encierro producto de la pandemia</p>

	<p>¿Qué es para usted un trastorno psicológico?</p> <p>Tiene que ver mucho con la inteligencia emocional que las personas a veces desarrollamos ya sea por un conflicto ya sea emocional o psicológico o físico inclusive</p> <p>¿Qué ha significado para usted tener que trabajar viviendo tiempos de pandemia en el mundo?</p> <p>Es una situación angustiante porque uno no sabe cómo va a reaccionar tu cuerpo a través de un contagio indeseado, pero contagio al fin y dependiendo de la reacción que tenga tu organismo puede llevarte a consecuencias fatales eso es realmente angustiante</p>
<p>Objetivo específico 1</p> <p>Entender sus vivencias de los síntomas de los trastornos psicológicos y/o patológicos de ansiedad, en trabajadores de la sección cajas, reponedores (as) y guardias de un supermercado en Quilicura a través de sus discursos</p>	<p>¿Qué es para usted la ansiedad?</p> <p>Es un estado anímico en la cual uno desea tener algo y eso que uno desea no llega y tiene que esperar y la espera causa ansiedad</p> <p>¿De alguna forma siente que ha sufrido este trastorno psicológico?</p> <p>Ansiedad si un poco he querido regresar a trabajar y no he podido por mi edad he</p>

	<p>tenido que estar en resguardo porque pertenezco al grupo de riesgos y sintiéndome bien física y emocionalmente bien he tenido que resguardarme en la casa y eso me ha causado ansiedad</p> <p>¿Cómo era su vida antes de la pandemia en el trabajo y en el hogar?</p> <p>Era excelente me desarrollaba emocional y físicamente muy bien no tenía ningún problema con mis compañeros y hacia mi trabajo como se requería en los tiempos y en la oportunidad necesaria</p> <p>¿Qué cosas cree usted que han tenido un cambio positivo o negativo en su vida?</p> <p>El cuidado más intenso de las relaciones interpersonales y debido a que todavía existe digamos la posibilidad de contagio y uno debe de cuidarse ese cuidado que uno antes tenía con esta situación se ha incrementado.</p> <p>¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?</p> <p>Básicamente la comunicación me gusta comunicarme con las personas y tratar de resolver los problemas si existen esos problemas hablándolo y poniéndolos en claro si existen algunas dudas o</p>
--	---

	<p>malentendidos, la comunicación es fundamental</p>
<p>Objetivo específico 2</p> <p>Evidenciar que síntomas están ocurriendo para que se presente la depresión en los trabajadores a través de la aplicación de entrevista y relatos</p>	<p>¿Qué es la depresión para usted?</p> <p>Es un estado anímico en la cual la persona crea una sensación de indolencia de las circunstancias, apatía básicamente y situaciones donde la persona pareciera que no le importara nada eso es una depresión</p> <p>¿en algunos momentos se ha sentido triste, en cuáles?</p> <p>Si, básicamente por la situación de tener que haber tenido que estar guardando cuarentena y eso realmente me ponía triste, no poder salir, no poder comunicarme, solamente vía telefónica o virtual.</p> <p>¿De alguna forma siente que ha sufrido este trastorno psicológico?</p> <p>Si, definitivamente quizás no con la intensidad de otras personas, pero si lo he sentido, evidentemente.</p> <p>¿ha tenido problemas en sus relaciones personales o laborales?</p>

	<p>No, no afortunadamente me llevo bien con mis compañeros y no he tenido ese tipo de problemas</p> <p>¿le cuesta dormir por las noches?</p> <p>He, ahora no desde que empecé a trabajar y tuve mis rutinas de trabajo diarias volví a retomar mi ritmo de sueños ordenados</p> <p>¿Qué piensa del futuro con respecto a lo laboral y personal?</p> <p>En lo laboral hay una situación de incertidumbre porque se han tomado medidas de despido de colaboradores y hay una precariedad al momento de realizar su trabajo y en lo personal siento que estoy preparado para cualquier situación que se presente ya sea bien que me desvinculen o siga trabajando en mi local como cajero</p> <p>¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?</p> <p>Volvemos al principio la situación cualquier situación personal o laboral o circunstancial de cualquier índole, la comunicación es la clave de lograr el objetivo de solucionar el problema, siempre y cuando las partes que estén involucradas tengan la voluntad de querer hacerlo</p>
--	--

<p>Objetivo específico 3</p> <p>Analizar las características y sintomatología en los trastornos psicológicos de estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores, obtenido de los instrumentos utilizados tanto formales e informales a través de sus discursos.</p>	<p>¿Qué siente cuando ve noticias o conversaciones vinculadas con la pandemia?</p> <p>Me angustia siento angustia porque sé que esta es una situación a nivel mundial, no ha pasado todavía la situación quizás está un poco más controlada que hace un par de años, pero sigue habiendo problemas de contagio, sigue habiendo posibilidades de mucha gente positiva y las muertes que todavía ya a estas alturas en el mes de agosto o del año 2021 todavía siguen sucediendo diariamente</p> <p>¿Qué medidas ha adoptado usted para no contraer alguna enfermedad?</p> <p>Básicamente el distanciamiento social, el uso de mascarilla, el lavado de manos, el mantener un aseo, etc. obviamente por el sistema de vacuna yo fui vacunado con las dos dosis del COVID -19 Sinovac y además la de la influenza</p> <p>¿Qué malestares de salud ha presentado en estos últimos tiempos en el lugar de trabajo?</p> <p>Ninguno, ningún malestar</p> <p>¿ha pensado en algún momento dejar de trabajar y realizar otra actividad?</p> <p>Si lo he pensado, pero no así es algo conclusivo lo he pensado, pero no es algo</p>

	<p>concluyente no lo tengo determinado ya de forma definitiva</p> <p>¿le gusta compartir con los demás sus problemas y de cierta forma pedir ayuda cuando le es necesario?</p> <p>Solo cuando es necesario, pero no me gusta compartir con los demás mis problemas, los problemas no los comparto con mis compañeros sino con mi familia, pero no dudo si tengo algún problema con personas allegadas que no son muchas, pero son personas cercanas a mí, sobre todo pedir consulta.</p> <p>¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?</p> <p>Básicamente la premisa que yo utilizo en toda esta situación es la comunicación y, pero no la comunicación perse si no la comunicación efectiva porque el hecho que uno se comunique y hable no significa que se está comunicando uno tiene que lograr que la persona con la que se está comunicando entienda el punto de vista de uno y uno entienda el punto de vista de esa persona eso es lo que se conoce como comunicación efectiva.</p>
--	---

<p>Objetivo específico 4</p> <p>Explorar las vivencias para entender las causas que están ocurriendo con los trastornos psicológicos que han afectado con mayor relevancia la salud mental de los trabajadores de un supermercado en Quilicura desde sus discursos.</p>	<p>¿Cómo es un día de trabajo en el supermercado explique?</p> <p>Bueno uno llega lo primero que hace es marcar la hora de entrada, el cambio de vestuario, ir al arqueo principal a la caja principal donde se solicita el dinero en el cual uno va a trabajar en la caja, sentarse e instalarse en la caja que le corresponde, que se sortea a través de una selección de bolitas donde sale el número de caja donde uno tiene que atender y luego contar el dinero, atender clientes, una vez que cumpla la jornada de las 6 horas en mi caso, teniendo una media hora de colación que es dada por la empresa, luego de ello se realiza la cuadratura de la caja que se ve a través de un reporte de informe la cuadratura que se entrega al supervisor y dejar el lugar ordenado para retirarse.</p> <p>¿Qué estrategia personal utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el lugar de trabajo?</p> <p>Si yo puedo solucionar el problema con un cliente a través de una conversación o explicación ahí queda la situación saldada</p>

	<p>sino lo logro hacer recurro a los supervisores o tesoreros para que ellos se encarguen de la situación con el cliente ya que escapa del control de mis funciones.</p> <p>¿Qué opina de este lugar de trabajo y sus jefes?</p> <p>A son personas agradables, tranquilos, no tengo ningún misterio con el trabajo, lo cumplo a cabalidad, pienso yo y hasta ahora a través de las evaluaciones que me han hecho he logrado sacar un buen puntaje y me considero una persona responsable y así me ven ellos también a mí.</p> <p>¿siente que su desempeño como trabajador es importante para el supermercado?</p> <p>Siento que sí, el cajero es la cara visible del supermercado porque la resultante final de una gestión de compra y el cajero es vital para que el cliente salga satisfecho o insatisfecho, molesto o enojado de la compra que hizo durante el tiempo que estuvo en el local</p> <p>¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?</p> <p>Para cerrar siempre la comunicación es mi estrategia principal en todo para todo.</p>
--	---

--	--

Entrevistado 2

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

INTRODUCCIÓN

Buenos días/ Buenas tardes, mi nombre es..... Le agradezco por brindarnos su tiempo. Esta entrevista es confidencial y anónima y su nombre no aparecerá en ninguna instancia. Estamos acá para hablar de una investigación acerca de posibles trastornos psicológicos y lo que ha significado trabajar en tiempos de pandemia, y han sido elegido en representación de muchas otras personas que tienen un perfil parecido al suyo, por tal razón me gustaría decirle que sea totalmente sincero al dar su opinión. No existen comentarios o respuestas incorrectas, todas son respuestas válidas y muy importantes para nosotros. También quisiera comentarles que vamos a grabar esta sesión ya que sus opiniones son importantes y útiles para nuestro estudio. Antes de comenzar me gustaría saber de usted quiero pedirle que se presente con unas palabras: su nombre, y qué cargo desempeña actualmente en el supermercado.

Objetivo general

Reconocer las vivencias de estrés, depresión y ansiedad desde los discursos de trabajadores de las secciones cajas, reponedores (as) y guardias de supermercado de Quilicura en contexto de pandemia por COVID -19.

¿Qué labor cumple dentro del supermercado?

Reponedora

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el supermercado?

5 años

¿Cuáles han sido las dificultades que han tenido en estos meses ya sea de salud o en general?

De salud estrés

¿Qué es para usted un trastorno psicológico?

Debe ser o supongo yo que debe ser cuando uno está en la casa con los niños, no puede salir, el tema del COVID, más encima uno trabaja, el estrés que uno tiene acá en el lugar de trabajo ya sea porque la gente está muy alterada, uno evita de tener contacto con la gente para no contagiarte y en la misma locomoción que uno toma, uno no puede tomar distancia porque va muy llena tanto en la mañana como en la tarde, pero yo creo que eso más que nada a veces creo que uno se va a volver loca con tanta cosa.

¿Qué ha significado para usted tener que trabajar viviendo tiempos de pandemia en el mundo

Ha sido estresante porque, uno tiene que trabajar igual todos los días, yo en lo personal no tuve COVID gracias a Dios, una pura vez no más tuve que hacer cuarentena por un contacto estrecho de mi hija, pero el hecho de venir no he estado en ningún momento más en la casa, siempre he tenido que venir a trabajar si o si, entonces igual es estresante tomar la micro que la gente tose, que unió va en la micro y no sabe si esta sanitizada la micro, en el mismo lugar de trabajo y uno jamás lo ha visto zanitizar el lugar, ellos dicen que sí, pero unió anda con una botellita de alcohol todo el día, las manos ya no parecen manos, están todas ásperas, pero ha sido muy estresante, la gente como esta que uno no puede decir nada te habla y te grita y te trata mal, eso más te estresa.

Objetivo específico 1

Entender sus vivencias de los síntomas de los trastornos psicológicos y/o patológicos de ansiedad, en trabajadores de la sección cajas, reponedores (as) y guardias de un supermercado en Quilicura a través de sus discursos

¿Qué es para usted la ansiedad?

Es cuando uno come mucho está muy nerviosa una cosa así creo yo come mucho de algo y está ansioso de algo y quiere que las cosas se hagan y no se pueden hacer, entonces uno se pone ansiosa, come o cada uno tienen su manera de comer o tomar algo ante la ansiedad.

¿De alguna forma siente que ha sufrido este trastorno psicológico?

Si

¿Cómo era su vida antes de la pandemia en el trabajo y en el hogar?

Antes de la pandemia estábamos super bien con el tema del estallido social quemaron mi local donde trabajaba era como (emoción), fue muy estresante en el estallido social antes estaba trabajando cerca de tu casa de los cuales una vez que llego el estallido social nos quemaron nuestro local, quede mucho más lejos de mi casa, me da pena, porque nosotros como que no sentimos esa pena, no tuvimos tiempo de expresar la pena, porque tuvimos que entrar a trabajar altiro en otro local al menos yo, entonces, conocer gente nueva, que hacen lo mismo que tú, una gente más antigua en la empresa, un local más grande, donde la gente que esta no hace los procesos que uno hacía en el otro local entonces eso igual me emociona y estresa a la vez, ha sido bien complicado y con la pandemia peor, porque es más alejado, no hay contacto, los compañeros que nos separamos no nos podemos juntar, la gente nueva de acá, bueno es antigua en la empresa pero para nosotros es nueva, costo mucho, uno se tuvo que adoptar a ellos y no ellos a nosotros entonces igual costo, estoy muy contenta en mi área como reponedora acá en ardline, porque me tocaron buenos compañeros, a veces yo entraba aquí y llegaba a puro llorar pero de a poquito a poquito uno va tratando no olvidar por supuesto porque esas cosas no se olvidan, pero trata al menos de llevar bien su trabajo de la jornada laboral. Y con respecto a lo personal en mi hogar le acostado porque ahora me demoro más en llegar a mi casa casi dos horas para ellos ha sido estresante porque uno llega más cansada, más encima a cocinar, mi marido enfermo, discapacitado, tampoco ha podido operarse, por el tema de la pandemia, mi nieta, tengo a dos nietas viviendo conmigo una de ellas estresada tiene nueve años, no puede salir, se enoja pasa encerrada en su pieza, pero ha sido bien complejo el hecho de estar la gente encerrada, al menos yo ando de allá para acá, cuidándome con los protocolos que corresponde por supuesto y es muy estresante.

¿Qué cosas cree usted que han tenido un cambio positivo o negativo en su vida?

Positiva que conocí otro tipo de gente muy diferente en la que estábamos, voy a ser abuela doble y negativo el estrés psicológico ya sea con mi marido, personales en la casa, pero cada vez que llego al trabajo de levantar mi ánimo decir no, este es mi lugar de trabajo y aquí uno viene a trabajar, por eso creo que uno a lo largo del tiempo le afecta el hecho de guardarse muchas cosas y no decirlas.

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Lo primero los conflictos para venirme trato de lo más posible no acercarme mucho a la gente y si tengo que hacerlo por obligación trato de estar de espalda de ellos y que ellos no estén de frente mío y siempre con arto alcohol gel en las manos, al subir al bajar del micro alcohol gel, en la casa nadie sale, no tengo visita de familiares solo de mi hija, porque uno tiene que cuidarse y cuidar a los suyos.

Objetivo específico 2

Evidenciar que síntomas están ocurriendo para que se presente la depresión en los trabajadores a través de la aplicación de entrevista y relatos

¿Qué es la depresión para usted?

Pienso yo que debe ser que no quieres nada, no quieres venir a trabajar, porque la gente, con todo este estrés te estresa más, entonces uno se sienta como más vulnerable cuando uno está en depresión, uno está más vulnerable y cualquier cosa se emociona o llora todo eso.

¿en algunos momentos se ha sentido triste, en cuáles?

Si, a veces en la casa y cuando vengo de camino, porque a veces las tensiones o las preocupaciones, uno sale con esas cosas de la casa y trata uno de pensar en otras cosas, pero igual uno piensa y uno se emociona llora yo a un con el tema del estallido social yo me emociono y lo que más me ha afectado y siempre le tendré un lugarcito en mis oraciones y con mucha pena.

¿De alguna forma siente que ha sufrido este trastorno psicológico?

Si yo creo que sí, que uno se haga la fuerte es otra cosa es diferente, porque uno tiene hijos, tengo nietos y un marido enfermo, siempre uno tiene que estar bien como mama, como trabajadora para tratar de dar el apoyo, aunque uno por dentro este super mal, siempre tratar de dar el ánimo apoyar al compañero a mis hijas, mis nietas y para que decir a mi marido.

¿ha tenido problemas en sus relaciones personales o laborales?

Si, personales con mi marido es medio celoso creo que uno lo está engañando porque él esta invalido

¿le cuesta dormir por las noches?

Si, duermo como a las 2 y a las 6 ya estoy en pie

¿Qué piensa del futuro con respecto a lo laboral y personal?

Me gustaría seguir en mi trabajo, no sé si me gustaría ascender, pero si aprender de todo un poco pero no me gustaría ascender y que construyan luego el local de Renca y yo me voy al tiro para allá, quiero eso.

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Bueno en el hogar, hay poca comunicación, se trata de mantener la calma, de no alterarse mucho porque si no uno se altera los demás alrededor también se alteran y nada dedicarme a mis estudios porque estoy terminando mi enseñanza media en la noche y como le digo doy gracias, a Dios que soy una persona muy fuerte por fuera, pero por dentro yo soy fácil de emocionarme, me tocan un punto sensible y yo me emociono me da mucha pena.

Objetivo específico 3

Analizar las características y sintomatología en los trastornos psicológicos de estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores, obtenido de los instrumentos utilizados tanto formales e informales a través de sus discursos.

¿Qué siente cuando ve noticias o conversaciones vinculadas con la pandemia?

Siento rabia que la gente espera que las autoridades de salud hagan todo y la cosa no es así, todos tenemos que cooperar en todo sentido tanto en el cuidado, en no salir en cuarentena, eso me da rabia, yo casi no veo noticias por eso creo que todo debe ser compartido, es mi opinión.

¿Qué medidas ha adoptado usted para no contraer alguna enfermedad?

Primero que nada, hacerse los exámenes para saber si tengo contagio o no y de ahí cuidarme por ejemplo si estoy pasada de peso comer menos, gracias, Dios, no soy hipertensa ni diabética, no tengo ninguna enfermedad crónica, siempre trato de cuidarme, tomo bastante líquido.

¿Qué malestares de salud ha presentado en estos últimos tiempos en el lugar de trabajo?

El hombro lo tengo super malo, tengo tendinitis en el hombro, tengo un estrés terrible tengo super inflamado en el cuello tengo el brazo super adolorido.

¿ha pensado en algún momento dejar de trabajar y realizar otra actividad?

No porque me gusta, este es mi primer trabajo digamos con jefes siempre trabaje individual como negocio bazar cambiando rubro constantemente y no me pienso mover de aquí hasta que la empresa quiera despedirme.

¿le gusta compartir con los demás sus problemas y de cierta forma pedir ayuda cuando le es necesario?

No porque los compañeros de trabajo son de trabajo uno quizás puede conversar y compartir, pero muchas cosas, pero mis cosas personales no.

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Conversando, tratando de no ser agresivo, cuando una persona es agresiva tratar de calmarla, aunque tu por dentro está enferma o como se sienta siempre es bueno que por fuera te vean como una mujer fuerte, para que puedas ayudar a los demás.

Objetivo específico 4

Explorar las vivencias para entender las causas que están ocurriendo con los trastornos psicológicos que han afectado con mayor relevancia la salud mental de los trabajadores de un supermercado en Quilicura desde sus discursos.

¿Cómo es un día de trabajo en el supermercado explique?

Es un poco complicado, hay procesos que de repente se hacen en conjunto con los compañeros ya sean de otras áreas de bodega, de repente aquí no se hacen los procesos, tu llegas tomas desayuno, vienes a la sala, haces cambio de precio, te traen pales repones, estas pendiente de la radio, vas hacer lo que te indica la jefa, el gerente de repente te molesta, te da rabia, discutes con ellos porque hay cosas con ellos que quieren que tu hagas, pero a las finales tus compañeros que tienen que hacer el otro proceso no lo hacen, pero es muy estresante a veces.

¿Qué estrategia personal utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Discuto primero que nada voy y reclamo lo que encuentro que es injusto y una vez que lo digo quedo tranquila porque converso con ambas partes con el jefe que porque no se pierde hacer el trabajo y explicarle porque hay gente que trabaja con uno y no hace su parte y yo no puedo estar haciendo un trabajo doble y yo lo explico y lo digo y una vez que lo digo me da rabia en el momento no me quedo con la angustia de no decirlo lo que uno piensa y siente.

¿Qué opina de este lugar de trabajo y sus jefes?

Que ellos como personas fuera del trabajo deben ser unas buenas personas, pero acá en el trabajo se preocupan de puros números, el gerente no se preocupa de sus jefes de sus trabajadores, entonces esos yo en lo personal ya lo aprendí, yo digo las cosas, tengo muchos compañeros que se quedan callados, no hacen nada yo creo que esos compañeros los que somos como más débil y de eso la gente se aprovecha y a mí me gusta aconsejarlo y las cosas puedan ser un poco mejor para ellos.

¿siente que su desempeño como trabajador es importante para el supermercado?

Si yo creo que si porque si no nadie repondría pasaría sin mercadería este sector, entonces aquí aprendimos hacer cosas que en el otro local se hacían de forma diferente, el trabajo igual se hace, pero al ritmo que uno puede y no como quieren los jefes.

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Hablo con mis compañeras de trabajo, hay cosas que si se pueden hacer y otras no, pero lamentablemente no se puede hacer nada porque ellos son jefes, si tu reclamas mucho eres conflictiva y si le cuentas y conversas con los compañeros es malo para ellos, pero yo trato de buscar la comunicación en todo sentido con los jefes con todo el mundo, para mí no hay distinción entre el personal de aseo y el gerente somos todos trabajadores, todos seres humanos con la diferencia que el gerente estudio y es gerente y nosotros no estudiamos y estamos trabajando acá, pero para mí son todos iguales.

Entrevistado 3

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

INTRODUCCIÓN

Buenos días/ Buenas tardes, mi nombre es..... Le agradezco por brindarnos su tiempo. Esta entrevista es confidencial y anónima y su nombre no aparecerá en ninguna instancia. Estamos acá para hablar de una investigación acerca de posibles trastornos psicológicos y lo que ha significado trabajar en tiempos de pandemia, y han sido elegido en representación de muchas otras personas que tienen un perfil parecido al suyo, por tal razón me gustaría decirle que sea totalmente sincero al dar su opinión. No existen comentarios o respuestas incorrectas, todas son respuestas válidas y muy importantes para nosotros. También quisiera comentarles que vamos a grabar esta sesión ya que sus opiniones son importantes y útiles para nuestro estudio. Antes de comenzar me gustaría saber de usted quiero pedirle que se presente con unas palabras: su nombre, y qué cargo desempeña actualmente en el supermercado.

Objetivo general

Reconocer las vivencias de estrés, depresión y ansiedad desde los discursos de trabajadores de las secciones cajas, reponedores (as) y guardias de supermercado de Quilicura en contexto de pandemia por COVID -19.

¿Qué labor cumple dentro del supermercado?

Soy cajera

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el supermercado?

Tres años

¿Cuáles han sido las dificultades que han tenido en estos meses ya sea de salud o en general?

En general el estrés que he tenido, la depresión que me viene de repente, tengo momentos buenos y malos, me siento colapsada con la gente, porque no entiende que estamos en pandemia que esto es complicado, es delicado y nos atacan siempre y entonces eso me estresa, trabajar con público, estoy en estos momentos estresada.

¿Qué es para usted un trastorno psicológico?

Es cuando uno no está bien mentalmente, cuando uno tiene momentos altos, bajos eso creo que es un trastorno psicológico

¿Qué ha significado para usted tener que trabajar viviendo tiempos de pandemia en el mundo

Para mí ha sido estresante, deprimente los primeros días salir a la calle sabiendo que hay una pandemia, sabiendo que me puedo contagiar y puedo contagiar a mis hijos también para mí eso ha sido desgastante, me he sentido agotada, cansada, muy sensible, muchas veces sin ganas de llegar a trabajar eso.

Objetivo específico 1

Entender sus vivencias de los síntomas de los trastornos psicológicos y/o patológicos de ansiedad, en trabajadores de la sección cajas, reponedores (as) y guardias de un supermercado en Quilicura a través de sus discursos

¿Qué es para usted la ansiedad?

Digo yo que sufro ansiedad cuando me pongo muy nerviosa, necesito comer algo, cuando me siento demasiado colapsada y empiezo a temblar y mi cuerpo me pide que coma, para mí eso es ansiedad.

¿De alguna forma siente que ha sufrido este trastorno psicológico?

Si, si

¿Cómo era su vida antes de la pandemia en el trabajo y en el hogar?

Mas tranquila, más pausado hoy en día ando estresada conmigo misma, ni siquiera yo me soporto, ando irritable y antes de la pandemia vino el estallido, yo creo que no hay cuerpo que lo aguante, yo he llegado al nivel de colapsar, de sufrir ataques de angustia, ataques de pánico, sentir que me ahogo, que me falta el aire, que me puedo morir y que me preocupan mis hijos eso.

¿Qué cosas cree usted que han tenido un cambio positivo o negativo en su vida?

Positivo que he estado más cerca de mis hijos ellos han estado más tiempo en la casa, pero no como yo quisiera, por tema del trabajo y lo negativo eso de tener que trabajar en pandemia y el tema de pareja también que me separe en pandemia.

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Me he tenido que medicar por las noches para dormir, desde que empezó la pandemia yo no duermo, sin tomar medicamentos, bueno me lo receto el médico, no puedo dormir porque me pongo a pensar cosas, cosas malas, entonces tengo que tomar remedios, sino ando irritable.

Objetivo específico 2

Evidenciar que síntomas están ocurriendo para que se presente la depresión en los trabajadores a través de la aplicación de entrevista y relatos

¿Qué es la depresión para usted?

Es una enfermedad grave, muchas personas dicen que depende de uno salir de la depresión, pero no es así, que uno llega a un punto que uno ve que uno no tiene salida, un punto que uno no tiene ganas de salir, que está ahí encerrado, como en un hoyo ahí profundo que no tiene salida y ahí está, para mí eso es la depresión, estar bien y después estar mal, tener ganas de llorar,

de morir, de pensar que esta demás en esta vida, piensa uno puras cosas negativas cuando uno está con depresión, uno no tiene ganas de hacer nada, se siente sola, aunque este rodeada de gente, se siente sola eso no ve ninguna salida, no depende de uno depende no sé de qué pero cuesta mucho salir cuando uno está con depresión.

¿en algunos momentos se ha sentido triste, en cuáles?

Si

¿De alguna forma siente que ha sufrido este trastorno psicológico?

Si

¿ha tenido problemas en sus relaciones personales o laborales?

Si personales

¿le cuesta dormir por las noches?

si

¿Qué piensa del futuro con respecto a lo laboral y personal?

En lo laboral estoy preocupada porque no quiero quedar sin pega y sé que en este momento la empresa no quiere trabajar más con cajeros, entonces esa es mi preocupación, porque la edad que tengo es más difícil encontrar pega y tengo tres hijos una casa que llevar que no puedo darme el lujo de estar sin pega entonces eso me preocupa, quedar sin pega me preocupa. En lo personal me preocupa el tema de mis hijos, el no poder ser suficientemente el apoyo que ellos necesitan, me da miedo no ser buena como mama, como profesora porque ahora uno tiene que ser de todo cuando es mama y estar sola con ellos, son mi mayor preocupación.

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Trato de pensar cosas bonitas que todo va a estar bien, que mañana es un nuevo día, que ese día va a ser mejor y que no se trató de pensar positivo, trato de darme ánimo y trato de andar tirando talla para que no se den cuenta de que ando deprimida y eso.

Objetivo específico 3

Analizar las características y sintomatología en los trastornos psicológicos de estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores, obtenido de los instrumentos utilizados tanto formales e informales a través de sus discursos.

¿Qué siente cuando ve noticias o conversaciones vinculadas con la pandemia?

Para empezar, trato de no ver noticias y cuando la veo me preocupa pensar que esto no va a pasar, me gustaría ser libre nuevamente, sacarme la mascarilla y poder respirar, eso deseo, por lo tanto, no me gusta ver noticias.

¿Qué medidas ha adoptado usted para no contraer alguna enfermedad?

Me cuido, me lavo mucho las manos, igual no ando pensando en la enfermedad en sí, siempre digo que soy inmune, creo que eso atrae lo bueno, hasta la fecha no he salido positiva con el COVID y estado con contacto estrecho y no he salido positivo, creo que eso no tenerle miedo a la enfermedad, aunque te de miedo que va a pasar con tu familia, con la gente que te quiere.

¿Qué malestares de salud ha presentado en estos últimos tiempos en el lugar de trabajo?

Dolor de cabeza, llego al trabajo y me empieza a doler la cabeza, dolor de brazo, tengo tendinitis, la mano el tuner carpiano y la espalda que tengo casi osteoporosis eso es lo que me produce más dolor en la pega y me han dado

crisis de angustia en la pega, me ha dolido muy fuerte el pecho y me ha pasado cuando estoy con un cuadro de estrés, es muy fuerte me ha pasado eso acá.

¿ha pensado en algún momento dejar de trabajar y realizar otra actividad?

Si lo he pensado muchas veces

¿le gusta compartir con los demás sus problemas y de cierta forma pedir ayuda cuando le es necesario?

No, no, me gusta pedir ayuda, son pocas personas que le cuento mis cosas, eso no me gusta contar mis cosas y molestar a nadie

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Como estrategia me dan ganas de llorar y lloro, lloro, lloro, se me pasa la pena, la angustia y luego me siento más tranquila, pero igual me siento muy sola, me gustaría tener un apoyo de alguien, pero no lo tengo y eso.

Objetivo específico 4

Explorar las vivencias para entender las causas que están ocurriendo con los trastornos psicológicos que han afectado con mayor relevancia la salud mental de los trabajadores de un supermercado en Quilicura desde sus discursos.

¿Cómo es un día de trabajo en el supermercado explique?

Es rutinario uno llega, se toma la temperatura, marca la entrada, luego se va a Tesorería a buscar la plata, el fondo, implementos de aseo, lo que necesita para estar en tu caja saca una pelotita para ubicarse en una caja a veces son cajas donde no vende mucho o son cajas donde puede vender más y se instala, empieza a tender a los clientes y es una rutina constante, protocolo, pagarse, despedirse de los clientes es eso un día laboral.

¿Qué estrategia personal utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Voy al baño a tomar agua, me lavo las manos, si esta alguien de mi confianza le cuento lo que está sucediendo.

¿Qué opina de este lugar de trabajo y sus jefes?

Si me gusta el ambiente acá este trabajo he estado en muchos líderes este no es el mejor líder donde estado, pero no tengo problemas con nadie, no me llevo mal con nadie, las que no quieren hablarme no me hablan y las que quieren sí.

¿siente que su desempeño como trabajador es importante para el supermercado?

Si es importante para el supermercado porque si yo vendo arto al supermercado le favorecen las ventas.

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Me gusta lo que hago, hasta la hora que trabajo porque tengo tiempo de estar con mis hijos, en mi casa para hacer mis cosas, me gusta la pega dentro de sí porque no es pesada, agotadora sí.

Entrevistado 4

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

INTRODUCCIÓN

Buenos días/ Buenas tardes, mi nombre es..... Le agradezco por brindarnos su tiempo. Esta entrevista es confidencial y anónima y su nombre no aparecerá en ninguna instancia. Estamos acá para hablar de una investigación acerca de posibles trastornos psicológicos y lo que ha significado trabajar en tiempos de pandemia, y han sido elegido en representación de muchas otras personas que tienen un perfil parecido al suyo, por tal razón

me gustaría decirle que sea totalmente sincero al dar su opinión. No existen comentarios o respuestas incorrectas, todas son respuestas válidas y muy importantes para nosotros. También quisiera comentarles que vamos a grabar esta sesión ya que sus opiniones son importantes y útiles para nuestro estudio. Antes de comenzar me gustaría saber de usted quiero pedirle que se presente con unas palabras: su nombre, y qué cargo desempeña actualmente en el supermercado.

Objetivo general

Reconocer las vivencias de estrés, depresión y ansiedad desde los discursos de trabajadores de las secciones cajas, reponedores (as) y guardias de supermercado de Quilicura en contexto de pandemia por COVID -19.

¿Qué labor cumple dentro del supermercado?

Soy guardia de seguridad

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el supermercado?

En octubre cumplo dos años

¿Cuáles han sido las dificultades que han tenido en estos meses ya sea de salud o en general?

De salud, después de haber tenido COVID, ya dolores de cabeza temas de fatiga, cansancio también, el estrés emocional es básicamente el tema de la ansiedad de saber que esta enfermedad no vuelva, porque no se pasa bien, no sabemos lo que va a pasar más adelante la incertidumbre.

¿Qué es para usted un trastorno psicológico?

Yo creo que básicamente es algo que no te hace estar completo, no te hace estar bien eso.

¿Qué ha significado para usted tener que trabajar viviendo tiempos de pandemia en el mundo

Inquietante, estresante, de verdad que manejar la personalidad de cada una de las personas y enfrentar, darles la respuesta que ellos esperan para tener conformidad de verdad que cansa agota.

Objetivo específico 1

Entender sus vivencias de los síntomas de los trastornos psicológicos y/o patológicos de ansiedad, en trabajadores de la sección cajas, reponedores (as) y guardias de un supermercado en Quilicura a través de sus discursos

¿Qué es para usted la ansiedad?

Un comportamiento que te causa niveles de estrés en el que tu sientes un tema metabólico, tu respiración, tu flujo cardiaco cambia, que tu pienses más de la cuenta que no puedas dormir tranquilo y eso les pasa a muchos colaboradores y yo me incluyo por un tema de que también está pendiente de tu trabajo, lo que está pasando socialmente de que se van los trabajos que vuelven etc.

¿De alguna forma siente que ha sufrido este trastorno psicológico?

Si

¿Cómo era su vida antes de la pandemia en el trabajo y en el hogar?

Distinta, siento que era mucho más tranquila, vivíamos el día a día y ya se acaba la jornada de trabajo atendíamos al cliente, lo básico de la rutina diaria y eso.

¿Qué cosas cree usted que han tenido un cambio positivo o negativo en su vida?

Cambio positivo aferrarme más a mi familia y lo negativo el estrés laboral

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Algo personal que realizo normalmente es hacer deporte, salir, distraerme, tratar de pensar que, aunque el uso de la mascarilla es frecuente y en el deporte claramente que no se utiliza, tratar de hacer una vida normal.

Objetivo específico 2

Evidenciar que síntomas están ocurriendo para que se presente la depresión en los trabajadores a través de la aplicación de entrevista y relatos

¿Qué es la depresión para usted?

Para mi vendría siendo un estado que claramente la persona no se encuentra psicológicamente bien cierto obviamente las emociones se intensifican tanto buenas o malas porque uno dice, no es que la persona, está llorando, pero, así como puede estar alterado, entonces según la depresión que esta persona tenga.

¿en algunos momentos se ha sentido triste, en cuáles?

Si cuando veo que las cosas no me resultan o trato y trato de hacerlas bien y veo que aun así no resultan, me da una frustración y eso me lleva a la pena.

¿De alguna forma siente que ha sufrido este trastorno psicológico?

Si

¿ha tenido problemas en sus relaciones personales o laborales?

Totalmente

¿le cuesta dormir por las noches?

Si mucho duermo, cinco o seis horas

¿Qué piensa del futuro con respecto a lo laboral y personal?

Es incierto, creíamos que de la pandemia iba a estar todo bien, la verdad que no está todo bien, siento que si no se toman las medidas correspondientes ante todo lo que está pasando vamos a llegar a un punto en el que vamos a perdernos todos.

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Paso el tiempo con mi familia, con las personas que quiero, de verdad te releja eso, la verdad si estoy bien con mis hermanos mi mama, ayudarlos, saber que se produce y hay conformidad.

Objetivo específico 3

Analizar las características y sintomatología en los trastornos psicológicos de estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores, obtenido de los instrumentos utilizados tanto formales e informales a través de sus discursos.

¿Qué siente cuando ve noticias o conversaciones vinculadas con la pandemia?

Le pongo mucha atención a lo que se está diciendo en los noticieros a los programas de televisión y la verdad es que me produce es que se basan en el mismo asunto en el mismo problema y no hay variantes, ni soluciones y no avanza y los avances que hay es porque otros países están generando soluciones y se toman de eso como publicación y la verdad que ver en tanto en lo social no hay nada.

¿Qué medidas ha adoptado usted para no contraer alguna enfermedad?

Cuidarme mucho, respetar el distanciamiento, la higiene, respetar cada una de las normas establecidas tanto como por la autoridad local y el MINSAL.

¿Qué malestares de salud ha presentado en estos últimos tiempos en el lugar de trabajo?

No ninguno

¿ha pensado en algún momento dejar de trabajar y realizar otra actividad?

Si, me gustaría volver a estudiar, me encantaría es lo que me trae paz, también leer un libro el hacer cosas y claro de repente digo yo no quiero perder mi vida, porque pasa muy rápido el tiempo en un trabajo en el que quizás si lo valoro me gusta mucho, pero quiero tener una formación fuerte.

¿le gusta compartir con los demás sus problemas y de cierta forma pedir ayuda cuando le es necesario?

Solo con mi familia, la verdad es que lo conversamos a nivel mesa cuando comemos o ya cuando son cosas más grandes con mi mama directamente y escuchar los consejos de la mujer más sabia que es para mí.

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Cuidarme, seguir los protocolos o los procedimientos que van a adoptar las entidades de verdad de la salud, porque contagiarse de una nueva variante, no sabemos cuál es el riesgo que vamos a correr como ser humano en serio, no hay cuidados y los cuidados paliativos que ha habido son básicos y asusta.

Objetivo específico 4

Explorar las vivencias para entender las causas que están ocurriendo con los trastornos psicológicos que han afectado con mayor relevancia la salud mental de los trabajadores de un supermercado en Quilicura desde sus discursos.

¿Cómo es un día de trabajo en el supermercado explique?

Agotador, la verdad pero rico, tiene sus dos partes, agotador porque claramente queremos dar lo mejor por mi parte enserio me gusta que se sienta bien el cliente como uno, porque cuando uno va a un lugar quiere que lo atiendan bien enserio, pero también rico porque te distrae y se te pasa tan luego el día, conversas tiras tallas con

tus compañeros, te retan de repente, pero aprendes y de verdad todos los días aprendes algo nuevo, de repente que no sabías, como manejar ciertas situaciones, a mi este trabajo me ha hecho crecer mucho también.

¿Qué estrategia personal utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

A mi jefatura, me acerco a ellos porque la verdad es que ellos son las personas son mentores para mi han pasado ya por estos problemas que uno de repente se enfrenta y no tiene solución y si a veces encuentra solución y como también te apoyan, como haber vamos a ver qué pasa y te apoyan, no lo sé vamos a verlo y ahí está la solución no te preocupes y descanso cualquier cosa adoptemos el procedimiento así y ahí uno respira.

¿Qué opina de este lugar de trabajo y sus jefes?

De mi jefe directo en un principio no lo entendía, claramente porque uno no los conoce a todas las personas y tiene que adaptarse a todas las personalidades, pero siempre me pareció muy inteligente de verdad, muy respetable, yo admiro la inteligencia en serio y ahora se me va mi jefe a otro local, lo admiro, es muy buena persona es grande como persona en el enseñar, porque nunca te llamaba la atención sino que te colocaba en el camino correcto cuando te estabas desviando y avanzabas y siempre una moraleja sus palabras un dedito para arriba un bien y esas cosas te hacen sentir bien y aparte que es joven es muy bueno.

¿siente que su desempeño como trabajador es importante para el supermercado?

Siento que sí, gracias a Dios, he tenido buena recepción tanto de colaboradores como de jefatura, trato de abordar muchas cosas que a veces me sobrepasan, pero las enfrento para saber si las puedo hacer y me delegan responsabilidades grandes también las que trato de enfrentar y eso también gracias a Dios hay un buen trato cuando me recepcionan un saludo, no es un hola pesado sino es un hola, Marito.

¿Qué estrategias en general utiliza para solucionar alguna situación de conflicto en el trabajo?

Mejorar día a día mi estrategia de juego es sentir que soy nuevo que soy un hombre nuevo acá y mejorar, aprender llenarme de conocimiento de cualquier área porque

estas personas las conozco hace años de diferentes formas y de todas aprendo porque los conocimientos de cada una de las personas son por la experiencia y siempre la humildad ante todo de escuchar y recepcionar la información que vale.

