



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

***Impacto en la salud mental del trabajador a causa del cambio a teletrabajo por
COVID-19 en la Capital Poblana***

Área: Psicología Organizacional

TESIS

que para obtener el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

presenta

Eduardo Rodrigo Trujillo Gómez

Directora

Mtra. Claudia Angélica Arellano Bautista

Puebla, Pue. Septiembre 2022

Agradecimientos

El presente trabajo lo dedico con todo mi amor y cariño a mis padres Reinaldo Trujillo y Rosario Gómez, por su sacrificio y esfuerzo, por otorgarme en su posibilidad la culminación de mis estudios siempre estaré agradecido.

A mis hermanos, por ser fuente de motivación, inspiración y constancia para poder superarme cada día más y así lograr objetivos y metas personales.

A mi mejor amiga Dannya Melgarejo, que estuvo en todo momento apoyándome de forma incondicional, con cariño, amor, amistad y tiempo, compartiendo momentos increíbles durante este proceso.

A mis compañeras y amigas de esta increíble aventura y travesía, que, durante este camino universitario, con especial agradecimiento a Karla Hernández y Azucena Hernández, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas.

De igual manera, con especial agradecimiento a Ariadna Cuanalo, Renata Mata y Alejandra Matías, quienes, en momentos de debilidad, con palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre perseverante, las quiero incondicionalmente.

A mi directora de tesis, la Mtra. Claudia Arellano, quien con motivación y conocimientos estuvo en todo momento, demostrando lo mejor de mí.

Gracias a todos, estaré agradecido de por vida.

Resumen

El objetivo de esta investigación es, identificar la relación entre estrés laboral y salud mental en el personal administrativo que teletrabaja durante la pandemia por COVID-19 en Puebla. Es un estudio de tipo cuantitativo, ubicándose en un nivel de investigación correlacional con un diseño de investigación no experimental, donde se evaluó la salud mental positiva ocupacional y el estrés laboral a través de una batería de instrumentos conformado por la escala SMPO-40 (Salud Mental Positiva Ocupacional) y el MBI (Malasch Burnout Inventory) con un total de 59 participantes residentes en Puebla dedicados a áreas administrativas. De acuerdo con los resultados se evidenció que el 67.8% de los trabajadores se encuentra en un nivel moderado de *salud mental* durante la pandemia en la modalidad de teletrabajo. Por otro lado, la correlación de variables en dimensiones como *agotamiento emocional*, *despersonalización* del MBI y *salud mental* en el SMPO-40 se observaron niveles de estrés altos y moderados en los teletrabajadores durante esta emergencia sanitaria, convirtiéndose en un impacto psicosocial para la implementación del teletrabajo a futuro, sin embargo, a luz de los resultados puede ser utilizado como un antecedente que pueda influir en la prevención de factores psicosociales mediante el uso del teletrabajo.

ÍNDICE

Introducción	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Antecedentes y planteamiento del problema	12
1.2 Objetivos	18
1.3 Justificación	19
1.4 Hipótesis y pregunta de investigación	21
1.1 Definición de variables	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	24
2.1 Concepto de estrés	24
2.1.1 Teoría del estrés basada en la respuesta	29
2.1.2 Teoría del estrés basada en el estímulo	32
2.1.3 Teoría del estrés basada en la interacción	33
2.1.4 Modelo procesual del estrés	35
2.1.5 Factores del estrés	37
2.1.6 Consecuencias del estrés	41
2.2 Estrés laboral	43
2.2.1 Tipos de estrés laboral	46
2.2.2 Estresores laborales	48
2.2.3 Costos y consecuencias del estrés laboral	52
2.3 Concepto de salud	55
2.3.1 Conceptualización de la salud mental	58

2.3.2	Afectaciones en la salud mental por COVID-19	61
2.3.3	Salud ocupacional	64
2.4	Concepto de teletrabajo	67
2.4.1	Factores del teletrabajo	70
2.4.2	Modalidades de teletrabajo	71
2.4.3	Ventajas y desventajas del teletrabajo	74
2.4.4	Leyes del teletrabajo en México	78
2.4.5	Del trabajo presencial al teletrabajo durante la pandemia por COVID-19	83
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		86
3.1	Método	86
3.2	Sujetos (muestra)	86
3.3	Instrumentos	87
3.4	Escala de Salud Mental Positiva Ocupacional (SMPO-40)	87
3.5	Maslach Burnout Inventory (MBI)	89
3.6	Procedimiento	90
CAPÍTULO IV		91
4.1	Resultados	91
4.2	Análisis Univariado	91
4.3	Análisis Bivariado	111
CAPÍTULO V		116
5.1	Conclusiones	116
5.2	Discusión	118
Referencias		120
Anexos		139

Anexo 01 Cuestionario.	139
Anexo 02 “Consentimiento informado”	143
Anexo 03 “Aplicación de instrumentos en Tenneco”	144
Anexo 04 “Aplicación de instrumentos Grupo Presidente”	144
Anexo 05 “Reunión de aplicación de instrumentos en Netz IT de México”	145
Anexo 06 “Batería de instrumentos formulario en línea”	145
Anexo 07 ejemplo de informe psicológico – Empresa A.	146

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1	22
Tabla 2	912
Tabla 3	92
Tabla 4	93
Tabla 5	21
Tabla 6	95
Tabla 7	96
Tabla 8	97
Tabla 9	99
Tabla 10	100
Tabla 11	101
Tabla 12	102
Tabla 13	104
Tabla 14	105
Tabla 15	106
Tabla 16	107
Tabla 17	108
Tabla 18	109
Tabla 19	110
Tabla 20	111
Tabla 21	111
Tabla 22	112
Tabla 23	113
Tabla 24	114
Tabla 25	115

Figuras

Figura 1	30
Figura 2	37
Figura 3	65
Figura 4	92
Figura 5	93
Figura 6	94
Figura 7	95
Figura 8	96
Figura 9	97
Figura 10	98
Figura 11	99
Figura 12	101
Figura 13	102
Figura 14	103
Figura 15	104
Figura 16	105
Figura 17	106
Figura 18	107
Figura 19	108
Figura 20	109
Figura 21	110

Introducción

El presente trabajo de tesis tiene como principal objetivo, identificar el impacto que tuvo la salud mental enfocado en trabajadores que estuvieron laborando bajo la herramienta del teletrabajo durante una emergencia sanitaria. Recordemos que, conforme al informe que proporcione la Organización Mundial de la salud, el brote de la enfermedad por COVID-19 inició el día 31 de diciembre de 2019 en una provincia de China, específicamente en Wuhan; alertando a la población sobre esta enfermedad (OMS, 2020).

Comenzaremos a conceptualizar el término de teletrabajo, definido por la Organización Internacional del Trabajo como: “Un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador” (OIT, 2020). El inicio de una emergencia sanitaria, causada por COVID-19; orillo a que las organizaciones hicieran uso de las herramientas virtuales, tal es el caso del teletrabajo que ha sido primordial en las actividades y tareas rutinarias de una empresa (Llavina, 2020).

De ser así, el COVID-19 ha intervenido en modificar las rutinas diarias de la mayor parte de la población en el mundo, transformando diversos aspectos sociales; incluso en áreas laborales (Sánchez, 2021), incluso el trabajar de forma remota puede ser un beneficio para el colaborador, sin embargo, el confinamiento orillo a la hijos y padres a realizar actividades en casa, ocasionando posibles situaciones de conflicto entre los miembros de la familia (Ramos et al., 2020).

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, en el primer y segundo trimestre del año 2020, el 324% a nivel mundial se trasladó a realizar actividades laborales de forma remota, si bien antes de que sucediera la emergencia sanitaria el 7,9% de las personas laboraban desde casa a nivel mundial, siendo una mínima parte de la población (CEPAL, 2020).

Por supuesto, el desarrollo y crecimiento de la herramienta del teletrabajo ha dado oportunidad a poder realizar actividades laborales a distancia (Peiró y Soler, 2020). Tan solo en Latinoamérica, la herramienta del teletrabajo ha sido de gran impacto y aceptación por parte de las organizaciones y colaboradores, convirtiéndose en un consumo menor en cuanto a los gastos relacionados con el traslado, limpieza y mantenimiento de automóviles, entre otros (Benjumea et al., 2016)

Por consiguiente, el trabajar de forma remota se ha convertido en una herramienta fundamental en el uso de colaboradores, adaptando y manteniendo los empleos de los trabajadores que, a su vez, establecen redes de conexión entre las organizaciones (Sánchez, 2021). Si bien, la existencia de herramientas tecnológicas ha sido fundamentales para la comunicación de forma sincrónica y asincrónica con posibilidades de conexión con diversas personas en cualquier lugar del mundo (Peiró y Soler, 2020).

La situación de la pandemia afectó de manera general a la población y de manera particular en los trabajadores y organizaciones, debido a trabajos con contratos laborales determinados, la recisión de estos y por supuesto el teletrabajo (Benavides, 2020). Es importante mencionar que el teletrabajo, expuso a diversos trabajadores el desarrollar trastornos de índole musculoesquelético, todo esto con relación a los diversos espacios en los que desarrollan su trabajo (Herrera y Cruz, 2021).

Vale la pena aclarar que la adaptación de un cambio sin preparación alguna puede causar estrés laboral debido al estado en el que el colaborador realizara sus actividades, suscitando conflictos en cuanto a la carencia de herramientas, servicios y tecnologías de la información (Peiró y Soler, 2020). De acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo la aplicación de “un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador” (AESST, 2021).

La importancia de estudiar este fenómeno dentro del área de la psicología es la prevención de los diversos factores de riesgo psicosocial, mismos que son definidos como: “situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (Moreno, 2011, p. 7, como se citó en Camacho y Mayorga, 2017, p.161). Es decir, los factores psicosociales y la presencia de estrés dentro de las organizaciones se ha convertido en situaciones que conectan con los temas de seguridad y salud en las organizaciones (AESST, 2021).

Por consiguiente, el estrés laboral no solamente afecta físicamente al colaborador, sino, además a su salud mental que si bien; Etienne (2018) define este concepto como el que “permite a las personas hacer frente al estrés normal de la vida, trabajar productivamente y realizar su potencial contribuyendo a sus comunidades”, todo esto diferido a las circunstancias de su entorno organizacional en el que se encuentran desempeñando sus tareas y actividades laborales.

De acuerdo con Mur de Viu y Maqueda (2011), en los países desarrollados; una de las causas primordiales en temas laborales, es la incapacidad del sujeto en el trabajo, atetando sutilmente contra la salud mental del mismo. Con lo anterior, también existen algunas investigaciones en temas de salud mental y trabajo remoto, destacan aspectos positivos en la satisfacción de utilizar esta herramienta y otros de índole negativo, tal es la presencia de depresión (Beauregard et al., 2019; Tavares, 2017 como se citó en Ramos et al., 2020).

Como señala Mendizábal (2013), la suscitación de diversas situaciones dentro de las organizaciones es común, sin embargo, en este proyecto de investigación se abordará el estrés laboral a partir de la pandemia por COVID-19 y su adaptación del trabajo presencial al teletrabajo que tiene un punto importante para el desempeño total y favorable del trabajador en la eficiencia y productividad dentro de su centro de trabajo durante los últimos meses.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes y planteamiento del problema

Actualmente el mundo se encuentra en una emergencia sanitaria, misma que ha dado lugar al SARS-CoV-2 mejor conocido como Covid-19. La Organización Mundial de la Salud por su acrónimo OMS, señala que el brote de la enfermedad por coronavirus fue notificado por primera vez en Wuhan China el día 31 de diciembre de 2019 (OMS, 2020).

Dada esta enfermedad, cada país tomó medidas sanitarias pertinentes para el cuidado de cada uno de los seres humanos, sin embargo, el incremento de casos por COVID-19 en los individuos que han sido contagiados hasta el momento es de 200 M, de los cuales 4.25 M son defunciones, cifras que pertenecen a nivel global (Ritchie et al., 2020).

De acuerdo con Mathieu et al., (2021), en OWiD por sus siglas en inglés Our World in Data dan a conocer resultados acerca de la implementación de dosis en vacunas por COVID-19, siendo así que, el 29.1% de la población a nivel global ha recibido al menos una dosis de la vacuna, frente a un 14.9% está completamente vacunado.

Mientras tanto la Organización Internacional del Trabajo, por sus siglas en español OIT, define al teletrabajo como “el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, como teléfonos inteligentes, tablets, laptops y ordenadores de sobremesa para trabajar fuera de las instalaciones del empleador” (OIT, 2019, p.1).

De igual manera, dada la emergencia sanitaria por COVID-19 ésta ha orillado a las organizaciones a operar en línea y brindar sus servicios bajo las diversas herramientas virtuales (Baldwin, 2020). De acuerdo con una investigación por parte de Gartner, Inc. Se aplicó una encuesta a 229 líderes de recursos humanos y los resultados obtenidos arrojaban que el 50% de las organizaciones informaron que el

81% o más de sus colaboradores están trabajando de forma remota durante la pandemia (Gartner, 2020), durante estos últimos años las organizaciones han tratado de adaptarse a las adversidades que se les presentan.

Dicho anteriormente, ajustarse a las necesidades de la empresa ha sido una actividad cotidiana en la actualidad. De acuerdo con la investigación de Gartner (2020) los colaboradores que laboran de forma remota son altamente productivos, sin embargo, el riesgo de rotación de personal es mayor. Dada las aseveraciones del autor, ¿Cómo esto puede influir en los colaboradores que trabajan de forma remota?

Remontándose a un estudio realizado en España, donde se recaban diferentes estudios del teletrabajo y bienestar laboral, se expone que el teletrabajo puede ser una opción para disminuir los niveles de estrés en cuanto al ajuste de la vida laboral y social del colaborador, sin embargo, no se encuentran resultados del todo satisfactorio (Sánchez, 2021), de igual manera, dentro del estudio explica el autor que, los empleados que se someten a teletrabajo a corto o mediano plazo en comparación con los colaboradores que laboran de forma presencial, presentan el mismo nivel de estrés al parecer (Sánchez, 2021).

Por consiguiente, diversos estudios han dado a conocer resultados impactantes, uno de ellos se realizó en Guangzhou, China en una empresa de Tecnologías de la Información en el año 2020, con 147 participantes de los cuales arrojaron resultados alarmantes en los factores estresantes de los límites entre el trabajo y la familia, de igual manera en la coordinación del trabajo (Shao, Y. et al., 2021).

Así mismo, un estudio en Singapur en el año 2020, conto con una muestra de 120 personas, con características propias de teletrabajo a tiempo completo durante la contingencia sanitaria, esto fue un factor importante, ya que, los empleados fueron enviados a trabajar desde casa abruptamente y los empleados presentaron de interdependencia en las tareas diarias (Chong, S. et al., 2020).

Por otra parte, la Ley Federal del Trabajo de México, por sus siglas en español LFT establece el trabajo a domicilio y éste lo define en el artículo 311, como “el que se

ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo” (LFT, 2021), sin embargo, nos estaremos centrando en los colaboradores que estuvieron laborando con la herramienta del teletrabajo

De acuerdo con el Diario Oficial de la Federación, realizó un decreto a partir del 11 de enero de 2021 sobre las reformas en materia de teletrabajo, adicionando el Capítulo XII Bis a la LFT, en donde expresa explícitamente que el patrón cuenta con la obligación de proporcionar las herramientas necesarias al colaborador para su desempeño laboral, así como el empleado tiene la obligación del cuidado de dichas herramientas que le entregue la empresa y el derecho de la desconexión de personas al término de la jornada laboral (LFT, 2021).

El teletrabajo involucra actividades intelectuales en conjunto de las físicas que requiera el colaborador para realizar las actividades que se requieran, de acuerdo a Ley Federal del Trabajo de México, capítulo II específicamente en los artículos 60, 61 y 63 se detalla que la jornada diurna es comprendida entre las seis y las veinte horas, la jornada nocturna es comprendida entre las veinte y las seis horas y la jornada mixta comprende ambos períodos, por lo tanto, la duración máxima de la jornada diurna será de: ocho horas, mientras tanto, la nocturna de siete horas y la mixta de siete horas y media, adicional a un descanso de media hora como mínimo. (LFT, 2020).

Al mismo tiempo, la LFT de México en el artículo 20, capítulo I detalla que la relación de trabajo se detalla mediante un *contrato individual de trabajo*, mismo en el que especifica la “prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario” de tal manera que el trabajador tiene la obligación de prestar este servicio a cuál sea su patrón. (LFT, 2020).

A pesar de la contingencia sanitaria sucedida en el año 2019, las empresas se apoderaron de esta herramienta. Además de que el Instituto Nacional de Estadística y Geografía por sus siglas en español INEGI (2020), realizó diversos estudios a nivel nacional en el que destaca la Encuesta sobre el Impacto Económico Generado por

COVID-19 en las empresas 'ECOVID-IE' menciona lo siguiente: En el mes de abril del año 2020, el país de México en un porcentaje del 59.50% de las compañías, los empleados fueron remitidos a laborar desde casa, sin embargo, en el año 2021 las empresas se siguen manteniendo en un 48.64%.

Con relación al párrafo anterior, es importante preguntarnos sobre nuestra salud física, pero con qué frecuencia nos preguntamos ¿Cómo se encuentra nuestra salud mental? Y cómo ésta puede influir en plena pandemia y agregado a esto a nuestro desarrollo laboral.

Acotando diversas investigaciones en el país de México, la Universidad de la Salle Bajío demostró mediante un estudio en el que utilizó una muestra de 109 empresas mexicanas tuvieron que adaptarse de inmediato a las tareas virtuales y por supuesto, el teletrabajo, adaptándose a diferentes plataformas virtuales (Fierro, 2021), claro está; que las organizaciones previeron a sus colaboradores del COVID-19.

Por otro lado, un estudio realizado dentro de la Universidad Autónoma del Estado de México, explicó mediante una muestra de 45 sujetos sometidos a análisis de estrés laboral en conjunto con la herramienta del teletrabajo y, los resultados obtenidos son que posiblemente el estrés no se encuentre relacionado con los recursos del trabajo u oportunidades de avance en el contexto de la pandemia por COVID-19 y el factor que posiblemente lo detone sea la inseguridad de perder sus empleos (Hernández, 2021).

Así mismo, una investigación que se llevó a cabo en México, Perú y Chile relacionado al tema estudiado dentro de esta investigación sobre el estrés y el bienestar laboral del trabajo a distancia durante la pandemia, se observó en los resultados obtenidos que el realizar las actividades a distancia genera preocupación, ansiedad y molestias convirtiéndose en detonantes de estrés todo esto relacionado con la contingencia sanitaria (Madero, S. et al., 2021), ubicando al país de Chile con altos índices de percepción de estrés, seguido de México y por último en Perú (Madero et al., 2021).

Estudios han observado este fenómeno que se presenta con más frecuencia y es que la pandemia por COVID-19 ha atribuido a desarrollar que los colaboradores se vean afectados por el agotamiento laboral, síndrome de estrés crónico y una predisposición distante hacia sus empleos (Demerouti, Mostert y Bakker, 2010, como se citó en Kniffin et al., 2021). Dicho esto, es fundamental la precaución de cualquier riesgo psicosocial que se presente en los colaboradores, puesto que, esto se ve afectado en la salud mental y emocional del colaborador.

De acuerdo con Ribot Reyes et al. (2020) durante esta emergencia sanitaria las personas estuvieron expuestas a alguna manifestación psicopatológica tal como, síntomas depresivos, alteraciones alimenticias, alteraciones del sueño, soledad, etc. De igual manera, en comparación con otra investigación, las personas que estuvieron en cuarentena durante la pandemia, se observó una alta tasa de síntomas psicológicos, tales como: disturbio emocional, depresión, estrés, bajo estado de ánimo irritabilidad, entre otros (Brooks et al., 2020).

Por consiguiente, el retomar las investigaciones hechas durante la emergencia sanitaria, se ha identificado que la mayor parte de los empleados afrontaban estrés por cuestiones de salud, sin embargo, el estrés agudizo a diversos colaboradores, en este caso a gerentes que utilizan este formato de equipos virtuales (Caligiuri et al., 2020). Trabajar desde casa ha tenido un impacto sumamente fuerte, puesto que, no existía una experiencia previa por parte de los colaboradores al utilizar esta herramienta.

El desafío dentro de las organizaciones es que el teletrabajo puede fomentar un ahorro económico y más empleados conectados tecnológicamente (Spreitzer, Cameron y Garrett, 2017, como se citó en Kniffin et al., 2021), sin embargo, este modelo de trabajo puede ser un arma de doble filo, dado a que las organizaciones se pueden ver beneficiadas, pero, ¿Los empleados realmente son beneficiados con este modelo? ¿Cómo es que la organización abordará los problemas psicológicos que se presenten dentro de los colaboradores que utilicen esta herramienta del teletrabajo?

Por lo anterior expuesto, resulta de gran interés realizar este estudio, donde se pretende responder a lo siguiente: *¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la salud mental en el personal administrativo que cambió a modalidad de teletrabajo durante la pandemia por COVID-19 en Puebla?*

1.2 Objetivos

OBJETIVO GENERAL

- Identificar la relación entre estrés laboral y salud mental en el personal administrativo que teletrabaja durante la pandemia por COVID-19 en Puebla.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar si el personal administrativo durante la pandemia por COVID-19 percibieron estrés a lo largo de sus jornadas laborales mediante la herramienta del teletrabajo en Puebla.
- Examinar la relación que existe entre el estrés percibido y la salud mental en el teletrabajo durante la pandemia por COVID-19 en Puebla.

1.3 Justificación

Como se ha visto con anterioridad, la emergencia sanitaria originada en Wuhan, China dio pie al COVID-19 a finales del mes de diciembre en el año 2019 (OMS, 2020), sin embargo, el día 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud concluyo que se trataba de una pandemia; exhortando a los demás países a tomar medidas de manera inmediata (WHO, 2020).

De tal manera que países pertenecientes a la Unión Europea comenzaban a tomar medidas para prevenir el contagio de este virus, lo que llevo a las organizaciones a implementar el teletrabajo (Cockburn y Hurtado, 2021), sin embargo, México comenzaba a contemplar medidas de prevención; obligando a las organizaciones y trabajadores cumplir con la nueva reforma que optaba por desempeñar actividades fuera del centro laboral, eligiendo al teletrabajo como una alternativa (STPS, 2021).

Siendo que el teletrabajo es definido por Téllez (2007), como una actividad laboral que es llevada a cabo por diversos colaboradores que no necesariamente deben de encontrarse dentro de las instalaciones del centro de trabajo para laborar. Ahora bien, el teletrabajo ha sido fundamental en las organizaciones durante esta pandemia por COVID-19, convirtiéndose en una necesidad laboral (Camacho, 2020).

Conforme a un informe que proporcione el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, detallo que, en el mes de abril del año 2020, México se ubicaba en un 59.50% de organizaciones que utilizaron la herramienta del teletrabajo, seguido del año 2021 donde el 48.64% de las organizaciones mantiene a sus colaboradores bajo la herramienta del teletrabajo (INEGI, 2020). Es importante detallar que la situación de la pandemia por COVID-19 ha contribuido a desarrollar diversas patologías relacionadas con la salud mental, afectando a la mayor parte de la población (Luo et al., 2020)

Sin embargo, las investigaciones que se han realizado actualmente solo han involucrado a profesionales de la salud en síntomas que sobresaltan del síndrome de burnout, presentando un 33,6% en niveles altos de cansancio emocional, 37,9%

ubicados en el área de despersonalización, y el 54,7% restante en áreas de realización personal, determinando que el 23,4% cuentan con la presencia del síndrome de Burnout (Chávez et al., 2021).

Actualmente existen algunos artículos relacionados con la salud mental, sin embargo, existe una posibilidad de que se desarrollen más investigaciones en un futuro (Buitrago et al., 2020). A partir de lo anterior, se plantea contribuir con un estudio que funcione como antecedente y que brinde información para futuras investigaciones relacionadas.

Identificando la relación entre estrés laboral y salud mental en el personal administrativo que teletrabaja durante la pandemia por COVID-19 en la capital de Puebla, asimismo, determinar si en dado caso, los colaboradores durante esta emergencia sanitaria percibieron estrés en el transcurso de sus jornadas laborales mediante el uso del teletrabajo.

1.4 Hipótesis y pregunta de investigación

H₁: El personal administrativo que teletrabaja se encuentra afectado en su salud mental debido al estrés por el cambio de modalidad laboral durante la pandemia por COVID-19.

H₀: El personal administrativo que teletrabaja no se encuentra afectado en su salud mental debido al estrés por el cambio de modalidad laboral durante la pandemia por COVID-19.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN: *¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la salud mental en el personal administrativo que cambió a modalidad de teletrabajo durante la pandemia por COVID-19 en Puebla?*

1.1 Definición de variables

A continuación, se desglosará las variables a utilizar durante el estudio.

Tabla 1

Definición de variables, estrés laboral y salud mental durante el estudio.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés laboral	“Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OMS, 2004).	Nivel obtenido de las puntuaciones en el Inventario de Burnout de Maslach como: • Bajo • Medio • Alto	-Cansancio Emocional -Despersonalización -Realización Personal	0: Nunca 1: Alguna vez al año o menos 2: Una vez al mes 3: Algunas veces al mes 4: Una vez a la semana 5: Algunas veces a la semana 6: Todos los días	- Nivel de medición por intervalos
Salud Mental	“Un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y	Nivel obtenido de las puntuaciones en la escala de Salud Mental Positiva Ocupacional – SMPO-40 como: • Incipiente • Bajo	- Espiritual - Cognitiva - Socioafectiva - Comportamental	1: Absolutamente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	- Nivel de medición por intervalos

	fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (OMS 2001a. p.1, como se citó en OMS, 2004).	• Moderado • Alto • Muy alto			
--	---	--	--	--	--

Fuente: Maslach, C. y Jackson, S.E 1981; 1986-Seisdedos, 1997 y Vázquez-Colunga y cols., 2017.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Concepto de estrés

La mayor parte de nuestra vida familiar, académica, laboral y social se ha escuchado hablar sobre el concepto de estrés, mismo que nos ha originado diversas situaciones a lo largo de nuestra trayectoria vital, sin embargo, la mayor parte del tiempo; el ser humano experimenta diversos malestares psicológicos y físicos, que a la misma vez existe una nula percepción de que está presente y el ser humano ignora el problema y continúa con sus actividades diarias.

Desde épocas prehistóricas el estrés tenía presencia, si bien nuestros antecesores de aquella era tenían que abandonar sus cuevas para enfrentarse a diversos enemigos, presas y animales para el consumo humano (Ivancevich et al., 2006), por consiguiente, no era conceptualizado y definido como tal, pero, existía una mínima parte de ejemplificación del estrés.

De acuerdo con el autor Chiavenato (2009) “el concepto de estrés (del inglés stress, presión, tensión, esfuerzo) está estrechamente relacionado con el cúmulo de trastornos y de aflicciones en las personas de ciertos sucesos que se representan en la organización y en el entorno” (p.378), sin embargo, si nos remontamos a la etimología de la palabra estrés, está proviene del vocablo griego *stringere*, con una connotación de provocación y tensión. (Patlán, 2017)

De ser así, la conceptualización de estrés ha tenido una definición diferente a lo largo de la historia con diversos autores y se encontró que son particularmente similares, por ejemplo, Rojo (2011), señala que el término de estrés fue introducido en metalurgia en el proceso que deforma o se rompe al metal, por el contrario, en el área de la biología en el año de 1911 el Fisiólogo Walter Cannon utilizó el concepto de estrés como un estímulo perjudicial de tal manera que afectaba al homeostasis.

De ahí que en el año 1936 Hans Selye hace mención de la palabra estrés, basándose en las aportaciones de Cannon y en el año de 1954 realiza una publicación con relación a lo anterior, de tal manera que lo sustenta con 2 vocablos fundamentales: sufrimiento y capacidad de adaptación, si bien Selye realizó diversas investigaciones con sus pacientes que mostraban indicios de estrés, padeciendo de trastornos físicos que eran completamente ajenos de su enfermedad, de ser así, rescató que esto era debido a los diversos esfuerzos que realizaba el cuerpo para responder a dicho estrés durante la enfermedad del individuo y así es como nace el *Síndrome General de Adaptación – SGA* (Mateo 2013; Rojo, 2011).

Por consiguiente, Selye mediante sus diversas investigaciones, pudo definir al estrés como: “Una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico” (Mateo, 2013, p.27). Con relación a lo anterior, la definición de Selye mantiene un enlace con la medicina, llevándolo a una explicación propiamente biológico que tiene reacción ante un estímulo estresante y, por lo tanto, este es interpretado mediante el sistema nervioso.

El abordaje del término de estrés ha tenido un gran alcance, aunado a esto, Lazarus y Folkman destacaron en analizar el concepto de estrés en el que consideran que se determina por tres factores, como lo son: estímulo, respuesta y la interacción entre los dos primeros (Lazarus y Folkman, 1984, como se citó en Paris, 2015).

El concepto de estrés ha sido estudiado por diversos autores que le han dado sentido y relación, el diccionario de la Real Academia Española, por sus siglas en español RAE define al concepto de estrés como la “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”, enfatizando a que el individuo puede estar expuesto a diversas situaciones de riesgo psicosocial, que existe la posibilidad de desencadenar diversos factores psicológicos (RAE, s.f).

Por otra parte, el estrés ha sido abordado desde un proceso que encara la inestabilidad entre las exigencias y presiones que enfrenta el ser humano versus los conocimientos y habilidades que éste mismo posee (Griffiths et al., 2004). El individuo responde a dichas exigencias con los recursos que éste posee, es decir, con el transcurso del tiempo puede agravarse, sin embargo, Robbins y Judge (2009) aportan una definición relativamente compleja como la “condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante” (p.637).

El detalle de explicar lo anterior, enfatiza que el estrés de cierta forma no es formalmente negativo, sin embargo, mantiene un determinante positivo en el terreno de la obtención o gratificación de algún objeto, sea un objetivo o meta en particular (Robbins y Judge, 2009). Si nos remontamos en algún ejemplo, el individuo puede hacer uso del estrés a su favor, con el objetivo y/o la obtención de algún propósito, por lo tanto, el resultado final será la satisfacción propia.

De igual manera, el estrés se centra en esta sensación de ansiedad, preocupación y tensión, que son determinados por alguna amenaza que se centra en polos opuestos, negativo y/o positivo (Ivancevich et al., 2006), del mismo modo, existe una unión entre nuestra mente y el cuerpo; mientras este se encuentra en estado de reposo y acciona en un estado que alerta a la mayor parte de los sentidos. (Muñoz, 2019).

Enfatizando a que el estrés pueda activar reacciones psicofisiológicas tales como aceleración del corazón, el incremento de atención o el hiperventilar. (Cascardo y Resnik, 2016). La activación de estos mecanismos puede depender de cada persona, sin embargo, los ya mencionados con anterioridad pueden manifestarse ante sucesos de estrés y de acuerdo con diversos autores, este puede generar diversas sensaciones en las que se encuentran directamente el peligro y/o amenazas ante cualquier situación (Mateo, 2013).

Si nos centramos en uno de los autores más destacados dentro de temáticas organizacionales, Chiavenato (2015) señala que el estrés es un “conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan en estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno” (p.476), por lo tanto, el ser humano se encuentra en constante contacto con estímulos que pueden desencadenar el estrés.

Por lo anterior, cuando percibimos estrés el cuerpo reacciona ante dicha situación, obteniendo un estímulo estresor (Muñoz, 2019). De ahí que, el estrés pueda adoptar diversas concepciones, denominando al estrés negativo como también *distress* (Hellriegel y Slocum, 2009), partiendo de esta idea, el concepto de estrés puede tener un determinante, sin embargo, su significado sigue siendo el mismo.

Partiendo con la idea anterior, el estrés negativo o también definido como *distress* es producto de una alta demanda de estrés previamente acumulado, sin embargo, existe el estrés que puede ser denominado como positivo o nombrado como *eustress* fundamental en el proceso de nuestro proceso vital, por lo tanto, prevé y protege al cuerpo (Del Hoyo, 1997). Cualquier indicador de estrés, entre mayor fuerza adquiera éste puede ser patológico para el ser humano.

De acuerdo con lo anterior, una situación de estrés puede optar por 3 comportamientos que son: huida, lucha e inercia, que, si bien el primero es la reacción de instinto a proteger de nosotros mismos, el segundo es dedicado a enfrentar la situación para determinar nuestro imperio y fuerza propia y el último es explicado de forma que al enfrentarnos a algún problema nos inmoviliza por completo y nos deja errados ante la situación (Radigues, 2017). El ser humano, puede optar por cualquiera de estos tres comportamientos, sin embargo, la reacción de cada uno puede ser diferente al momento de tener frente a frente el suceso.

Retomando la definición del estrés algunos autores, también lo definen de manera similar siendo éste: un estado de exaltación en las emociones repercutiendo física y mentalmente en el individuo (John W. Newstrom y Keith David, 2011, como se citó en Guízar, 2013). Al abordar este concepto, se centra en la explicación

psicofisiológica del individuo. Ahora, la mayor parte de las personas experimentamos estrés durante nuestras actividades cotidianas, sea el trabajo, escuela, relaciones de amistad, noviazgo o familiares (Antony y Swinson, 2004), pero, existe una pequeña línea que da paso al estrés crónico.

Si bien es cierto, el estrés puede avanzar a la fase del *síndrome de burnout* por su traducción al español *síndrome del trabajador quemado*, dada sus cualidades por un estado de agotamiento mental y/o emocional que repercute en la personalidad del individuo de tal manera que surge un descenso en el logro personal (Gómez et al., 2008) de tal manera que desde un enfoque psicosocial Maslach y Jackson:

Definen al síndrome como el conjunto de respuestas crecientes, formado por sentimientos de agotamiento emocional, actitudes negativas hacia los receptores de servicio y una tendencia a evaluarse a sí mismo de manera negativa, lo cual está relacionado con sentimientos de insatisfacción en el puesto de trabajo (Maslach y Jackson, 1982, como se citó en Uribe, 2015, p.151).

El síndrome de burnout es un tipo de estrés laboral, en la que aparentemente el individuo se enfrenta a esta situación en el momento en el que carece y agota por completo las opciones pertinentes para resolver el problema (Uribe, 2015). Englobando todas las definiciones de estrés y como está puede ir avanzando, el estrés patológico puede afectar de manera general tres principales áreas del ser humano, que son de manera fisiológica, emocional y conductual (Hellriegel y Slocum, 2009).

De acuerdo con diversos autores se ha estudiado la conceptualización de estrés a lo largo de la historia, sin embargo, también se ha notado las consecuencias que este provoca, dando la oportunidad a la presencia de diversos riesgos psicosociales tales como la angustia, síntomas depresivos y de ansiedad, de la misma forma afectando a nivel físico como problemas estomacales, dolores que provienen de la cabeza, accidentes, entre otros (Chiavenato, 2015).

Si bien, también hemos analizado que el estrés no es del todo negativo, por lo tanto, personas predispuestas a factores estresantes en su ámbito laboral tienen un rendimiento productivo hacia diversos objetivos dentro de su puesto profesional dentro de la organización (Chiavenato, 2015), sin embargo, especificando esta parte, cada ser humano reacciona diferente ante el estrés que a éste se le presenta.

2.1.1 Teoría del estrés basada en la respuesta

Inicialmente Walter Cannon tomo parte de los estudios de Robert Hocke para explicar sobre el estrés, que si bien, lo estudio como una alteración de la homeostasis ante la disposición de temperaturas bajas, nula oxigenación, entre otras, argumento que, mediante estos estudios; los sujetos con los que trabajaba se encontraban bajos los niveles de estrés y, por consiguiente, formulo que el estrés puede llegar a cuantificarse (Lazarus y Folkman, 1986).

Los estudios comenzaron a tener avances, y, por lo tanto, el Fisiólogo Hans Selye retoma los estudios de Cannon, quien estudiaba de cerca a sus pacientes conforme al estrés que presentaban a pesar de que era ajeno a la enfermedad que tenían en aquel momento, concluyó en el concepto del *Síndrome General de Adaptación* - SGA en el que abarca diversos procesos fisiológicos ante la reacción de diferentes estímulos que causan el estrés.

Por consiguiente, Selye establece un proceso que se conforma de 3 partes consecutivas en las que se adecua el organismo en una reacción defensiva no especifica, descritos a continuación (Del Hoyo, 1997):

- 1) Fase de alarma:** De acuerdo con esta fase, si el ser humano es sometido a diversos estímulos con características estresantes, por consecuencia, su respuesta será automatizada y de forma inmediata estará planificando como enfrentarlo o de lo contrario, tomará la decisión de huir de la situación.

De acuerdo con esta fase, surgen mecanismos fisiológicos dentro del sistema nervioso simpático, tales como: la hiperventilación, transpiración del cuerpo,

contracción de los músculos, taquicardia, entre otros y de la misma forma se activan mecanismos psicológicos focalizando nuestra atención y concentración en la situación.

Contiene una duración muy corta y no afecta al individuo para retomar completamente el reposo del organismo.

- 2) **Fase de resistencia:** Siguiendo con las fases del SGA, se hace notar en el individuo en la nula recuperación del cuerpo y se encuentra frente al estímulo estresante, de tal manera que surgen procesos metabólicos, enviando rápidamente la información hacia los diversos sistemas del ser humano para resolver la situación que se está presentando en ese momento, Selye determinaba que no existía un tiempo determinado en esta fase.
- 3) **Fase de agotamiento:** Selye denominaba esta fase como la última durante este proceso, sin embargo, esta se explica de manera detallada que con el poder de afrontar dicha situación disminuye, aunque el estímulo estresante sigue presente, sobrepasando los límites del individuo, por lo tanto, el individuo pierde la mayor parte de su energía para enfrentarlo y es así como surgen todos estos problemas psicosomáticos.

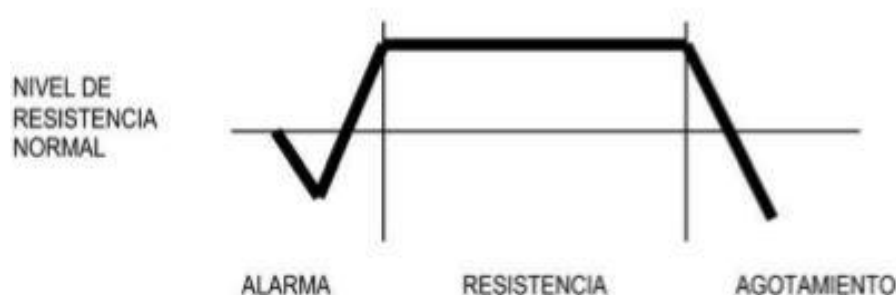


Figura 1. Síndrome general de adaptación – Hans Selye. Fuente: Mateo Floría, P. (2013)

Si bien, el individuo se mantiene en dos posturas diferentes; la primera está relacionada con un estrés en cantidades bajas o casi nulo, mismo que el individuo no cuenta con una motivación para realizar las diversas actividades cotidianas sean laborales, académicas o en la vida diaria, sin embargo, cuando el estrés excede en el

organismo del individuo, sucede inestabilidad emocional que impide por completo ejecutar adecuadamente sus actividades (Guízar, 2013).

Dada a conocer esta información, el individuo ubicarse en un estado de reposo, mejor conocido como *umbral del estrés*, representado en el individuo como está exposición de estrés en cantidades bajas o completamente nulas sin percibir signos psicofisiológicos del estrés (Guízar, 2013). El estrés al no estar presente en el organismo se mantiene estable, de lo contrario, ante cualquier estímulo estresor, detona en el enfrentamiento.

De ahí que, sí un individuo está expuesto al límite del estrés, por consiguiente, hará uso de cinco mecanismos de defensa (Whetten y Cameron, 2011):

1. **Agresión:** Tratándose de ejercer violencia hacia cualquier objeto o persona en el que se detona el enfrentamiento del estímulo estresante.
2. **Regresión:** Seguido de la agresión, en la que el comportamiento del individuo se ve envuelto en situaciones pasadas, lo que se traduce en comportamientos infantiles.
3. **Represión:** Por consiguiente, impedir o negar al estímulo estresor, el comportamiento del individuo se torna en olvidar lo sucedido.
4. **Aislamiento:** Este mecanismo, es explicado desde una perspectiva psicológica y física, donde el individuo, tomar la decisión de abandonar la situación que provoque tal estímulo estresante, salvaguardando su integridad.
5. **Fijación:** Determinado en ejecutar un patrón de comportamiento, en el que no importa si este funciona o no.

Es importante mencionar que, cuando el estrés se encuentra presente en el organismo, el individuo pasa a la fase de *agotamiento* en donde los mecanismos de defensa no son suficientes para afrontar la situación, por consecuencia, nacen las diversas patologías psicológicas o fisiológicas (Whetten y Cameron, 2011). De acuerdo con lo anterior, es importante identificar cuando el individuo se encuentra inmerso en esta etapa, puesto que, el estrés crónico comienza a manifestarse.

2.1.2 Teoría del estrés basada en el estímulo

De acuerdo con Mateo (2013), la creación de estas teorías se basa principalmente en uno o varios estímulos que tienen la función de afectar al individuo y es necesario que este mismo se adapte a la situación.

Algo semejante ocurre con los autores que enfatizaron esta teoría, Holmes y Rehe quienes propusieron que las situaciones en el proceso de vida de los individuos son el matrimonio, la concepción de un infante, el fallecimiento de alguna persona cercana a nosotros, el embarazo y dentro del aspecto laboral, se destaca el júbilo, por consiguiente, estos aspectos son percibidos como factores de estrés que si bien, transforman y ordenan al individuo a adaptarse (Oros y Vogel, 2005).

Esto sucede de igual manera con la teoría de la *ley de la elasticidad* de Hooke quien proponía esta analogía desde un material completamente elástico, en este caso lo ejemplificaba con un resorte, aquí el origen de la explicación sobre la elasticidad conceptualizado como: “La propiedad de un material que le hace recuperar su tamaño y forma original después de ser comprimido o estirado por una fuerza externa” (Sanger, s.f). Dado a todo este proceso, cuando se habla de una fuerza externa; nos referimos al estímulo estresor que, de tal forma afecta al individuo.

Conforme a los estudios de Hocke, introdujo lo siguiente en su teoría como una referencia al estrés:

“definió *load* como una fuerza externa; *stress* hace referencia a la fuerza generada en el interior del cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza externa [*load*], que tiende a distorsionarlo; y *strain* es la deformación o distorsión sufrida por el objeto” (Hinkle, 1977, como se citó en Lazarus y Folkman, 1986).

La relación anterior, tiene que ver con una fuerza del exterior que ejerce un esfuerzo en la parte interna del producto, por consecuencia, lo deforma (Sanger, s.f). Es importante explicar que, en este caso, el estrés afecta de manera interna al organismo, por lo tanto, posibles alteraciones se ponen en manifiesto en el individuo.

Ahora que se explicó de manera detallada lo que Hooke expresaba con su teoría de la elasticidad, retomamos nuevamente a Holmes y Rehe quienes enfatizaban en los *sucesos vitales* donde el individuo requiere de transformar su vida diaria ante las situaciones que se le presenta con la necesidad de adaptarse, si bien los numerosos casos clínicos que tenían presentes estos autores detallaban que sus pacientes antes del proceso de su enfermedad habían vivido diversos *sucesos vitales*, por lo tanto, conceptualizaron más de 40 sucesos de vida en una escala, con un puntaje máximo de 100, implementando situaciones tanto negativas como positivas. (Mateo, 2013).

2.1.3 Teoría del estrés basada en la interacción

Inicialmente la creación de estas teorías recae en Lazarus y Folkman (1986) mismos que, comienzan por definir el estrés desde la postura de la conexión entre el sujeto y el ambiente, con características propias de cada uno, por consecuencia, ambos mantienen una mutua interacción.

De acuerdo con la definición anterior, es pertinente aclarar que el estrés parte de la interacción entre sujeto y ambiente, también es *evaluado* mediante una amenaza o falta de medios y, por lo tanto, coloca en riesgo su bienestar (Lazarus y Folkman, 1986). La razón de que exista este proceso entre la *evaluación* que realiza el sujeto y la manera de enfrentarlo (Mateo, 2013). Así es como transforman las teorías anteriores de estímulo y respuesta, de tal forma que no interactúan individualmente.

De tal manera que el concepto de evaluación es retomado desde la perspectiva cognitiva que, si bien a través del estímulo y la reacción estos a su vez alteran al ambiente, sin este último no es enteramente comprendido desde la teoría de interacción (Lazarus y Folkman, 1986).

Así mismo, surge un proceso de 3 tipos de evaluaciones cognitivas que realiza el sujeto (Lazarus y Folkman, 1986):

- 1. Evaluación primaria:** Si bien, en esta primera evaluación se comienza definiendo 3 conceptos fundamentales: irrelevante, benigna-positiva y estresante. La primera es definida como esta interacción entre sujeto y el ambiente, por lo tanto, no existen repercusiones hacia el individuo. La segunda es relativamente el encuentro ante un estresor, en el que al sujeto le generan aspectos positivos hacia él mismo. Y el último es definido como un peligro hacia el individuo, en el que se desarrollan situaciones que perjudican e incapacitan al sujeto.
- 2. Evaluación secundaria:** Esta se sitúa en la que el individuo se encuentra en alguna situación de amenaza, por lo tanto, el sujeto puede conducir a alguna acción confrontado el problema.
- 3. Reevaluación:** Considerado como una evaluación terciaria o reevaluación, en la que se encuentra relacionada con el primer tipo de evaluación. El sujeto puede descartar por completo lo que el estrés le provoca o en caso contrario incrementarla, en este caso, se puede ejemplificar con la tensión.

Si bien, los autores realizan aportes a esta teoría agregando los procesos de *afrontamiento* que el sujeto lleva a cabo en las situaciones que se le presentan, por consiguiente, el concepto lo definen como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 164).

Tal como se explica en el párrafo anterior, mediante los recursos que el sujeto ha adquirido a lo largo de su vida, traducidos en conocimientos; son utilizados para resolver el conflicto que se le presente y de ahí partir en la acción de cómo va a sobrellevar la situación, todo esto mediante un proceso de evaluación previo. Además, los autores consideran que se logran mantener dos tipos de estrategias dentro del afrontamiento, que son *estrategias centradas en el problema y en la emoción*, la

primera definida en las acciones que el sujeto posee para enfrentar la situación y la segunda en la regulación emocional conforme a la respuesta generada (Salanova, 2009).

Es importante mencionar que los sujetos pueden hacer uso de los dos tipos del afrontamiento para encarar los estímulos de estrés (Ivancevich et al., 2006). La mayor parte de los sujetos pueden reaccionar ante estos dos tipos de estímulos, sin embargo, han surgido recientes estrategias que son enfocadas en cuanto al tiempo, trabajar bajo una mentoría y la capacitación en mejora de competencias (Ivancevich et al., 2006), claro, encaminado un poco más en el ámbito laboral, aunque, también estos aspectos se pueden ejercer en la vida cotidiana del sujeto.

Por esta razón es que, dentro de las evaluaciones, Lazarus y Folkman (1983) enfatizaron en que las *amenazas* también podían ser medidas desde el experimentar mínimamente el estrés o en gran intensidad, de tal modo que se hace presente el *miedo*, todo esto dependiendo de los recursos que el sujeto disponga en ese momento.

2.1.4 Modelo procesual del estrés

Después de diversas investigaciones y estudios que se han generado a lo largo de la historia sobre el estrés, surge el *Modelo procesual del estrés* del autor Sandín, mismo que es descrito sobre esta característica propia de la presencia de estrés causa de una falta de equilibrio entre los recursos con los que cuenta el sujeto y las demandas ambientales (Tobón et al., 2004)

Conforme al modelo propuesto por Sandín, es descrito en siete etapas desglosadas a continuación (Mateo, 2013):

1. **Demandas psicosociales:** Descrita como aquella en el que sujeto tiene que adaptarse a las peticiones psicosociales que se encuentran en el exterior, por lo tanto, estas son clasificadas en tres tipos diferentes: *sucesos vitales*, *estrés*

diario y estrés crónico que si bien, este último está relacionado con los ambientes familiares, sociales, culturales y laborales.

2. **Evaluación cognitiva:** Debido al afrontamiento de los diversos estresores que se encuentran en el exterior, el sujeto los percibe y por consecuencia, son evaluados por el mismo, los autores difieren en un proceso de dos partes, la primera consiste en: *evaluación automática* en la que el sujeto atiende a tal factor psicosocial y lo cataloga en amenazante o aceptable, el siguiente es la *evaluación controlada* y se basa en el análisis que realiza el sujeto sobre la situación, de tal forma que actúa dependiendo la reacción que este desea seguir.
3. **Respuesta del estrés:** En esta etapa el sujeto percibe los factores estresantes, sin embargo, exceden los recursos y la capacidad que este tiene sobre la situación, dado esto, surgen dos procesos que se encuentran relacionados, el primero es la *activación de emociones negativas* en las que se presentan la depresión y la ansiedad seguida de la *activación fisiológica* involucrando el sistema nervioso autónomo y el sistema neuroendocrino.
4. **Estrategias de afrontamiento:** Son entendidas como la respuesta comportamental y cognitiva que realiza el sujeto ante los diversos estresores en el ambiente y hacerle frente a la activación emocional para su resolución ante la situación.
5. **Factores sociales:** Esta fase está relacionada con el exterior, esto quiere decir con la parte social de la cual los niveles socioeconómicos y el apoyo por parte de la sociedad juegan un papel importante, debido a los efectos de los estresores presentes en el ambiente.
6. **Variables disposicionales:** Expuestas como aquellas variables que se encuentran relacionadas con el sujeto tales como, la tipología del estrés, herencia, la personalidad, entre otros.
7. **Estatus de salud:** Relacionado con la condición de salud en la que se encuentra el sujeto puede influir en cuanto al manejo de la situación o exposición a los factores estresantes.

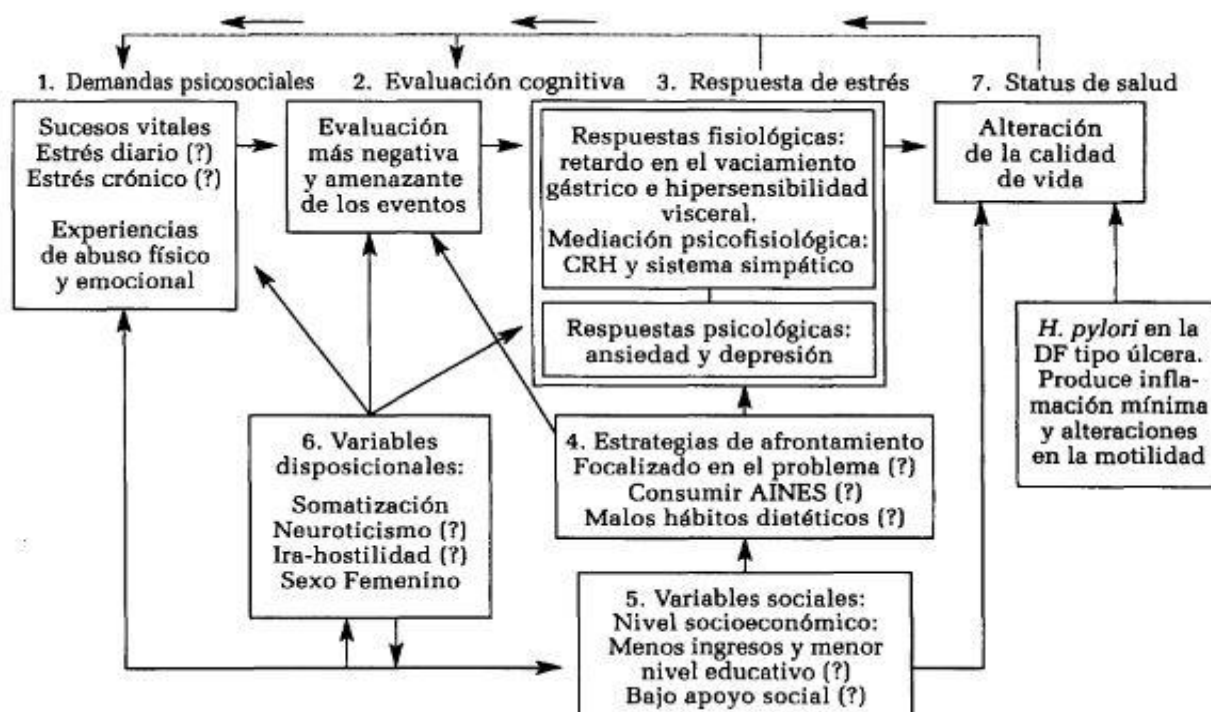


Figura 2. Modelo procesual del estrés. Fuente: Tobón et al. (2003), citando a Sandín (1999).

2.1.5 Factores del estrés

Inicialmente se ha establecido la conceptualización del estrés en cuanto a los diversos autores que han aportado a este fenómeno y cómo es que, con el paso del tiempo se han desarrollado diferentes procesos y teorías que lo constituyen. Si bien, el estrés engloba los diversos factores, sean internos y/o externos donde sus efectos incrementan los esfuerzos que debe realizar el individuo para regresar a un estado neutro consigo mismo y con el ambiente (Pereira y Luisa, 2009).

De acuerdo con Lazarus (1999), el estrés es producto de diversas fuentes en el entorno que se desenvuelve el individuo, por ejemplo, en el ámbito académico, laboral, familiar, amistades, entre otros. Lo anterior, nos demuestra que este fenómeno afecta de manera general a todos los seres humanos en algún punto de nuestra vida, dentro de diversos sucesos vitales.

Si bien, los factores psicosociales se entienden desde el plano organizacional, sin embargo, también existe fuera de este, por ejemplo, en el contexto del hogar,

personalidad, actitudes, entorno, entre otros (Sauter, 1998). A continuación, se mencionan los factores que pueden iniciar y/o detonar el estrés en el individuo.

- **Factores individuales:** El rasgo de personalidad con el que cuenta cada individuo puede ser un factor para que detone el estrés, si bien, el sujeto se encuentra inmerso en el ambiente y como este reacciona ante el estresor, por lo tanto, puede producir diversos problemas a nivel emocional, mental y físico (Chiavenato, 2009).

De acuerdo con Robbins y Judge (2009), los aborda con el término de *factores personales*, relacionados con los sucesos vitales, familiares, económicos, de pareja, entre otros, pueden detonar el estrés en el sujeto.

- **Factores extraorganizacionales:** Se trata de aspectos que están fuera del individuo, tales como los que se encuentran en el ambiente como, por ejemplo, sucesos dentro del ámbito familiar, cambios en los diversos estilos de vida del individuo, medios de difusión informativa y de comunicación, de tal manera que las telenovelas, noticias, entre otros repercuten en el individuo. Los aspectos sociales como el sexo, el tipo de clase social, ya que, nacen diversos valores, creencias, incluyendo la percepción del individuo (Chiavenato, 2009). De modo que, el aspecto de la carencia de seguridad y confianza de lo que sucederá en alguna situación en la que se encuentra el sujeto puede influir entre los principales detonadores, en los que se encuentran aspectos ambientales, políticos y relacionados a la tecnología, este último se explica desde la innovación de nuevas herramientas tecnológicas (Robbins y Judge, 2009).
- **Factores organizacionales:** Están relacionados con el ámbito laboral que en el individuo generan estrés, tales como la rotación de personal, pérdida del empleo, sueldos mínimos, mecanismos y procesos que suceden dentro de la organización, problemas o sucesos entre compañeros y jefes, falta de motivación, ambientes laborales decadentes, desarrollo de actividades laborales que pongan en peligro al empleado, entre otros (Chiavenato, 2009).

De tal manera que los estresores laborales pueden desenvolverse en tres tipos, tal como: a) *estresores cognitivos*, relacionados la exigencia mental dentro del área laboral, b) *estresores emocionales*, aquellos en las que el sujeto, tiene en confrontar alguna situación como la muerte, sufrimiento y/o alguna enfermedad, c) *estresores físicos*, definidos dentro del espacio laboral, cuya característica es que sean dinámicos (Jonge et al., 1999 como se citó en Duro Martín, 2013).

- **Factores grupales:** El tipo de comportamiento que tiene un grupo puede influir en los individuos relacionado con la afinidad grupal y compañerismo entre los diferentes miembros del grupo (Chiavenato, 2009).

Por otra parte, la acumulación de estrés puede escalar en la tensión del sujeto, conforme éste aumenta existe una probabilidad de que los diversos estresores afecten al individuo en mayor medida (Robbins y Judge, 2009). Lo que significa que pueden manifestarse diversos síntomas relacionados con la conducta y otros de índole psicofisiológico (Chiavenato, 2009).

De ahí que los autores Tobón et al. (2003), argumentaran que los *factores sociales*, se encuentren relacionados con los diversos factores psicosociales, de tal manera que los aspectos sociales, económicos y de apoyo social se encuentren inmersos en la sociedad, que si bien, el nivel económico y el estatus social contiene efectos que amortiguan el estrés y afectan directamente a la salud.

Vale la pena señalar que, existen sujetos que se encuentran sometidos a niveles de estrés y se desempeñan correctamente como también existe la parte contraria, en la que los individuos expuestos a los diversos estresores pueden afectar en su vida diaria, sin embargo, se ha encontrado cuatro variables que influyen en la moderación de estresores y el estrés experimentado (Robbins y Judge, 2009):

- **Percepción:** De acuerdo con esta variable, el sujeto reacciona de acuerdo a la percepción de lo que sucede, todo esto con base a la conexión que existe entre el estrés potencial y la reacción que tiene el sujeto ante este.

- **Experiencia:** Basándose en una situación laboral, la experiencia puede estar relacionada con un estrés completamente negativo, aclarando que esto se puede deber al estrés que viven los sujetos y al desarrollo de afrontamiento para el manejo del estrés.
- **Apoyo social:** Esta variable tiene un desempeño peculiar, puesto que, la relación de amigos, compañeros o personas en alguna situación escolar o laboral puede disminuir o suavizar el estrés.
- **Personalidad:** Es fundamental explicar que, esta variable actúa de forma inmediata en el individuo, puesto que, se desarrolló que la personalidad *Tipo A*, es hostil y reacciona a la ira, por lo tanto, existe una mayor probabilidad de desarrollar estrés y diversas enfermedades relacionadas. La personalidad *Tipo B* manifiesta paciencia, es relajada y no tiene problemas con el tiempo (Chiavenato, 2009).

Como se ha analizado, los factores que intervienen en el estrés provienen desde agentes internos y/o externos, que mantienen la relación de estímulo – respuesta al estresor, sin embargo, existen estresores que se manifiestan en el ambiente, tales como el tipo de iluminación, la temperatura, el ruido, entre otros. Ahora, los que tienen una relación con el contenido de tarea, es decir, la carga mental y el control que se tiene sobre la tarea (Del Hoyo, 1999).

Además, al nombrar otro tipo de fuentes que tienen relación con el estrés, se encuentra la *frustración menor*, definida como la rutina diaria que vive el sujeto, este tipo de factor tiene una duración breve, tal como el atascamiento en el tráfico, la pérdida de autobús, entre otros, por nombrar algunos ejemplos, sin embargo, este puede crecer de nivel si no atendemos la situación (Aamodt, 2010).

De modo similar sucede con la *anticipación* otro factor relacionado con el estrés, justo con la persistente incertidumbre de lo que va a suceder a futuro, sin embargo, otro factor que es importante destacar es el *estrés residual*, relacionado con situaciones de estrés que tuvo el sujeto con anterioridad y éstas no han sido resueltas (Aamodt, 2010). Del mismo modo, el sujeto se encuentra inmerso en diversas situaciones que detonan

el estrés, sin embargo, conforme a los recursos y herramientas con las que cuente el sujeto afrontara la problemática.

2.1.6 Consecuencias del estrés

Las repercusiones que genera el estrés en el individuo pueden presentarse de manera fisiológica, tal como problemas en la autoestima, la ansiedad, sentimientos de frustración, hostilidad, depresión, entre otros (Ivancevich et al., 2006). Si bien, el sujeto al estar expuesto en escenarios que de cierta manera producen estrés, está sumamente conectado con la manifestación de enfermedades, donde el organismo logra una fase de agotamiento y no es posible enfrentar dichos sucesos (Mateo, 2013).

Teniendo en cuenta, el estrés puede avanzar más allá, convirtiéndose en alguna enfermedad crónica, aumentando la sensibilidad del sujeto y a la misma vez incrementando diversas amenazas al organismo (Del Hoyo, 1997). El estrés puede ser completamente inofensivo en algunos casos, sin embargo, si no se presta la debida atención puede causar afectaciones a largo plazo.

Es importante mencionar que, “el estrés, en sí mismo, no es una enfermedad, sino que puede estar en el origen de determinadas afecciones” (Mateo, 2013. p.125). Si bien, los síntomas del estrés se encuentran categorizados en tres diferentes tipos (Robbins y Judge, 2009):

- **Síntomas fisiológicos:** Dentro de esta categoría el estrés puede influir en el organismo, afecciones como, alteraciones en el metabolismo, aspectos cardiacos y/o en la respiración, aumento de la presión o la presencia de migrañas.
- **Síntomas psicológicos:** Si bien, uno de los principales malestares psicológicos es que el individuo se sienta insatisfecho, ansioso, irritable, indeciso o con una carga de tensión al estar expuesto a diversos estresores dentro de sus actividades diarias.

- **Síntomas conductuales:** El comportamiento, puede verse afectado en que el sujeto se ausente en sus actividades, afecte su productividad y sucedan desordenes alimentaciones, uso del tabaco y el alcohol, así también como, el hablar de forma apresurada, alteraciones en el sueño e inquietud.

Los efectos del estrés también pueden ser ejemplificados como, la sudoración excesiva, dolor en el cuerpo mismos que están relacionados con la tensión, alopecia, resfriados constantes, presencia de depresión. (Aamodt, 2010). Más allá de síntomas generados por el estrés, también pueden aparecer enfermedades gastrointestinales, tales como úlceras, dispepsia, o problemas en el colón, colitis, aerofagia y problemas en el metabolismo como la digestión lenta. (Del Hoyo, 1997; Mateo, 2013).

Avanzando un poco más podemos encontrar las enfermedades musculoesqueléticas, relacionadas con el dolor en diversas zonas lumbares, por lo tanto, se ven afectadas diversas extremidades superiores y dentro de las enfermedades cardiovasculares, es el caso de la hipertensión, enfermedades cerebrovasculares y afecciones cardiacas (Del Hoyo, 1997).

El estrés puede ser un factor importante en las afecciones del sistema nervioso, puesto que, se ven afectadas la memoria, la atención y la capacidad del cerebro, también, se observa una dilatación de las pupilas (Muñoz, 2019). Conforme el tiempo avanza, el estrés puede jugar un papel importante en el organismo, mismo que se ve afectado a largo plazo.

Al estrés también se le ha denominado como el asesino silencioso, afectando el proceso del sistema inmunológico, sin embargo, éste mismo no puede generar defensas que combatan las enfermedades relacionadas a este, en casos graves la artritis reumatoide puede aparecer en el organismo (Aamodt, 2010).

Es importante mencionar que el estrés puede contribuir a desarrollar cáncer de manera indirecta, con base a comportamientos relacionados con el tabaco, el alcohol, entre otros (Del Hoyo, 1997), el abuso de cualquier sustancia puede estar altamente

relacionado a desarrollar enfermedades crónicas que pueden llevar al individuo a la muerte.

Conforme a los factores analizados, se ha detectado que el estrés puede formular una especie de círculo vicioso, sufriendo conforme al conjunto de síntomas fisiológicos y formulación de pensamientos desfavorables que agravan a la sintomatología general del individuo, por lo tanto, conduce a la actividad del sistema nervioso generando hormonas del estrés en el organismo, que si bien, el individuo reacciona con preocupación e intranquilidad, donde al final en alguna situación de estrés, el cerebro aumenta la probabilidad de respuesta ante esta problemática. (Muñoz, 2019).

Es decir, cuando surge la presencia de estresores que inhiben las actividades del individuo pueden afectar de manera simultánea, su salud, el ambiente en el que se desempeñan y por supuesto, impide el mantener una autoestima, creatividad y desarrollo profesional y personal (Del Hoyo, 1997).

A pesar de esto, los individuos logran sentir un bienestar mental y emocional al excluir de su rutina diaria los factores estresantes, sin embargo, muchos de estos no logran hacerlo de manera satisfactoria, ya que, muchos de estos factores no pueden ser eliminados por el individuo, sin embargo, una opción más fiable es encontrar un mecanismo de resistencia y manejo ante estos conflictos (Whetten y Cameron, 2011).

Con lo anterior, podemos determinar que el estrés afecta de manera directa e indirecta al organismo de cualquier persona, sin embargo, el obtener diversos mecanismos de resistencia o eliminación de factores que estén al alcance del individuo, pueden salvaguardar la integridad del sujeto.

2.2 Estrés laboral

Como se ha abordado con anterioridad el estrés es una situación que afecta de manera general a todos los individuos (García y Heredia, 2018), hasta este punto se tiene una

noción del concepto de estrés, por consiguiente, se abordara el estrés desde una perspectiva laboral y cómo los diversos estresores afectan a los colaboradores de una organización.

De modo que, la Organización Internacional del Trabajo – OIT (2016), define al estrés laboral sobre la mayoría de las exigencias laborales, por lo tanto, las capacidades y recursos del individuo se ven limitadas y a la misma vez no logran ser compatibles con las perspectivas de la organización.

Recordemos que, dentro del ambiente laboral; el colaborador puede enfrentar diversos obstáculos que pueden afectar el desempeño de sus actividades y/o a la salud, es decir, que la mayor parte del tiempo se encuentran dentro de la organización en la que trabajan (Del Hoyo, 1997), sin embargo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE (2021), realizó un estudio en el año 2020 sobre las horas laboradas anualmente y, es impresionante cómo México encabeza el segundo lugar en esta estadística con 2124 horas/anuales comparado con Colombia que cuenta con 2172 horas/anuales.

Es importante, cómo el ser humano dependiendo de su contexto, cultura y lugar en el que reside, aporte la mayor parte de su tiempo al ámbito laboral, no obstante, se puede interpretar que el trabajador mexicano aporta gran parte de su vida a las diversas actividades laborales.

De acuerdo con la Comisión Europea (2003), el estrés laboral representa la inadecuada organización entre el sujeto y el entorno laboral, por lo tanto, causa diversas reacciones, tales como: en el comportamiento, a nivel emocional, cognitivo y fisiológico. Teniendo en cuenta algunas definiciones sobre el estrés laboral, podemos explicar que el individuo se ve inmerso en diversas situaciones o factores dentro de su ambiente de trabajo, mismos que contribuyen a detonar diferentes reacciones.

Además, el Instituto Mexicano del Seguro Social – IMSS (s.f) define al estrés laboral como, el crecimiento de una presión dentro del ambiente laboral en el individuo,

donde surgen afectaciones a nivel mental y física generando inestabilidad en el ámbito profesional y por supuesto en la vida diaria del sujeto.

Para Chiavenato (2009), el estrés laboral está conectado con la necesidad, diversos requerimientos de la organización, así como objetivos y/o metas, sin embargo, la falta de recursos para hacerle frente tiene una alta exposición a desarrollar estrés. Sin embargo, de ser esto posible, puede producir diversos riesgos que perjudican a la salud del colaborador conforme a las características propias de la organización (Mateo, 2013).

Es decir, el estrés en una organización siempre estará presente con las diversas tareas que se deben concretar, exigencias de clientes y proveedores, la competencia general dentro y fuera de la organización, entre otras cosas que hacen que el sujeto se encuentre inmerso en todas estas actividades diarias (Chiavenato, 2009). De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud – OMS (2004), el estrés puede empeorar cuando el colaborador no dispone del apoyo de sus directivos y/o líderes dentro de la organización.

Es necesario resaltar que las teorías más recientes, lo explican desde un punto de partida negativo, relacionándolo como un proceso de índole psicológico donde se encuentran conectados el sujeto y el ambiente de trabajo (Arnold et al., 2012). Un ejemplo de esto es cuando el sujeto experimenta un estado de desagrado y tensión (Olmedo, 1998).

La mayoría de las veces respondemos de manera automática a los diversos estresores del ambiente (Radigues, 2017), por lo tanto, es importante mencionar que el estrés dentro de una organización puede considerarse desde una perspectiva subjetiva, por consecuencia, la salud física del sujeto puede verse afectada; del mismo modo sucede con la salud mental donde el desempeño laboral es nulo (Olmedo, 1998).

Hasta este punto, se ha abordado al estrés desde un enfoque completamente negativo, sin embargo, conforme a los estudios de Franklin y Krieger (2012), se puede abordar desde una perspectiva constructiva, es decir, si el sujeto lo determina como un

estresor saludable su comportamiento aumenta para desarrollar y desempeñarse en tareas laborales dentro de la organización.

Durante la descripción del estrés en párrafos anteriores, se ha comentado que el estrés es un factor que proviene del exterior, por lo tanto, logra afectar de diversas maneras al sujeto y existe una posibilidad de cambiar esta perspectiva, generando un sistema de alerta donde se mantenga a salvo el individuo, sin intensificar los pensamientos automáticos (Uribe, 2015). Desde este punto, podemos argumentar que la mayor parte de las personas tienen la habilidad de generar mecanismos que de cierta forma puedan disminuir las sensaciones que el estrés les provoca.

Es necesario destacar que, al momento de someternos a diversos estresores de manera constante, existe la posibilidad de distorsionar los pensamientos y, por lo tanto, nuestro comportamiento suele ser de manera más hostil (Williamson, 2006). Ahora, si la conducta estresor se encuentra en un colaborador, intentará no asistir a laborar o interpondrá un mecanismo de evitación al ambiente en el que se encuentra sometido a estrés (Franklin y Krieger, 2012).

Para concluir este apartado y comentando brevemente lo que sucede en México a partir de la identificación del estrés, las organizaciones optaron por incorporar diversas dinámicas de integración con relación a la capacitación y así acrecentar las capacidades y aptitudes de los colaboradores, desde un modelo sistemático (Barraza y Jaik, 2011). Claro, las diversas necesidades de las organizaciones las orillaron a tomar diversas medidas pertinentes.

2.2.1 Tipos de estrés laboral

Se ha visto que el ser humano se encuentra relacionado con el ambiente, siendo complejo separarlos uno del otro (Rivera, 2012). Determinando que el estrés se encuentra entre los diversos estímulos que se localizan en el entorno (Radigues, 2017).

Si bien, existen diversos tipos de estrés laboral que son ampliamente reconocidos en este campo (Martínez Selva, como se citó en Coduti et al., 2013):

1. **Burnout o desgaste profesional:** Es una variación del estrés crónico dentro de las organizaciones, mismo que ha sido problema para los trabajadores, experimentando sensaciones de insatisfacción y angustia, desarrollando características propias como el agotamiento emocional, la despersonalización y el sentimiento de inadecuación (Mateo, 2013).
2. **Estrés Tecnológico:** Relacionado con las nuevas tecnologías y medios de comunicación en el área de trabajo, esta variación suele aparecer en la rutina laboral día con día frente a un computador, tornándose tedioso.
3. **Conciliación de vida laboral y familiar:** Sucede cuando una pareja se dedica al ámbito laboral, desatendiendo a la familia, siendo que las jornadas de trabajo y la carga excesiva de trabajo contraiga problemas al núcleo familiar.
4. **Desempleo y jubilación:** La mayoría de los individuos les genera satisfacción el tener algún empleo, sin embargo, el perder algún empleo el sujeto puede contraer factores que susciten el estrés, tal es el caso de la jubilación, presentado en una persona que le dedico la mayor parte del tiempo a su trabajo y repentinamente sucede un cambio radical dentro de su vida profesional.
5. **Mobbing o Acoso Moral:** Es una situación en la que un individuo recibe diversos maltratos psicológicos con frecuencia en el área laboral, con el objetivo de que las víctimas abandonen su trabajo por la violencia ejercida sobre ellos.

Dentro de este apartado hemos analizado como los sentimientos tienen un papel importante en el individuo, siendo el estrés el protagonista dentro de los estresores en el sujeto (Whetten y Cameron, 2011).

2.2.2 Estresores laborales

Comenzaremos por definir lo que es un estresor, mismo que ha sido conceptualizado por la Junta de Castilla y León (2008) como “Cualquier circunstancia que la persona percibe como una amenaza o como algo del entorno que supera su capacidad de respuesta”. Si bien el empleado puede verse afectado por estos factores que desencadenan el estrés dentro de su lugar de trabajo.

Otra definición acertada sobre los estresores es que son considerados como aquellas exigencias en el entorno laboral, dependiendo de la periodicidad, la magnitud o la procrastinación, condicionado a la manifestación del factor de estrés (Mateo, 2013). Si bien, la construcción de que sea o no un estresor depende de la mayor parte de como el sujeto lo controle (Aamodt, 2010).

Antes de abordar los diversos factores y/o estresores dentro de una organización, comenzaremos por definir tres características fundamentales que posiblemente provoquen estrés en el sujeto durante su actividad laboral (Aamodt, 2010):

- 1. Conflicto de roles:** Sucede cuando el sujeto visualiza expectativas dentro del puesto de trabajo que se le asigna y este no es compatible con las ideas y/o pensamientos que tenía en un principio.
- 2. La ambigüedad de roles:** Sucede cuando el colaborador dentro de su puesto de trabajo no tiene definidas claramente las actividades y/o tareas, sin embargo, tiene relación con lo anterior (expectativas).
- 3. Sobrecarga de roles:** Sucede cuando las tareas y/o actividades dentro del puesto de trabajo sobrepasan las capacidades o el tiempo requerido para realizarlos durante su horario laboral establecido.

Es importante clarificar las diversas actividades que realizara el colaborador dentro de la organización antes de ser contratado, sin embargo, puede experimentar estrés en cualquiera de las características mencionadas con anterioridad. El encargado

debe explicar adecuadamente las responsabilidades del empleado desde un inicio (Admot,2010).

Ahora, si bien existen diversos factores y/o estresores dentro del ambiente de trabajo, es importante mencionar lo que opinan otros autores dentro de este contexto. Para comenzar, existen cuatro fuentes fundamentales de estrés expuestos a continuación (Whetten y Cameron, 2011):

- **Factores estresantes de tiempo:** Estos están determinados por la carga excesiva de trabajo, esto causa que no exista control de lo que hacemos, el sujeto se siente presionado y tenso bajo este factor, por lo tanto, suele dañarlo de cualquier manera.
- **Factores estresantes de encuentro:** Este factor tiene que ver con relaciones entre dos o más personas, suscitando problemáticas entre los roles, situaciones laborales y en la interacción y/o comunicación entre colaboradores donde surgen los conflictos.
- **Factores estresantes situacionales:** Relacionado con el entorno del sujeto, donde en el ámbito laboral surgen condiciones que no son del todo favorables y los constantes cambios dentro de la organización pueden detonar el estrés.
- **Factores estresantes anticipatorios:** En este último, incorpora acontecimientos desagradables que pueden ocurrir en un futuro, por consecuencia, puede generar temor y estrés de lo que pueda suceder.

Ahora que acabamos de analizar las fuentes de estrés, a continuación, distinguiremos los *estresores ambientales* dentro de la organización, caracterizados por ser factores que se encuentran en el ambiente físico, siendo riesgosos y teniendo un efecto negativo a disposición de los colaboradores (Mateo, 2013). A continuación, se mencionarán algunos:

1. **Iluminación:** Los estímulos visuales son importantes dentro del área de trabajo, sin embargo, una iluminación ineficiente puede provocar efectos adversos a la

vista y a la misma vez incrementar desesperación y estrés para realizar las actividades durante el horario laboral (Del Hoyo, 1997).

2. **Ruido:** El estar sometido a cantidades altas de ruido puede afectar al campo auditivo de los colaboradores (...) y a la misma vez puede acrecentar sensaciones de molestia en los trabajadores durante su desempeño laboral aparte de la imposibilidad de comunicarse con sus demás compañeros (Mateo, 2013).
3. **Temperatura:** El calor y el frío, dos polos completamente opuestos que pueden perjudicar al sujeto en el desempeño de sus actividades, el primero puede provocar adormecimiento o sueño, afectando de manera general. El segundo puede afectar a la manipulación de actividades, ocasionando algún daño o perjudicando la calidad del producto a realizar (Del Hoyo, 1997).
4. **Ambientes contaminados:** El uso de productos químicos puede afectar considerablemente el desempeño y la salud del colaborador (Mateo, 2013), sin la supervisión correcta puede ocasionar daño y riesgo a todo el grupo de trabajadores en una organización.
5. **Condiciones del puesto de trabajo:** Si bien, el estar en excelentes condiciones dentro del área de trabajo hará desempeñar correctamente las actividades del colaborador, tales como: un excelente equipo de trabajo, los muebles adecuados, entre otros (Mateo, 2013), de lo contrario esto puede afectar en gran medida al sujeto.

Ahora bien, dentro del ambiente laboral también existen los *estresores organizacionales*, identificados en el lugar de trabajo y que a la misma vez se encuentran relacionadas con las actividades que realizan los empleados (Olmedo, 1998). A continuación, nombraremos algunos factores que detonan estrés en los colaboradores dentro de la organización:

1. **Demandas de la tarea:** Suceden dentro de la organización, dadas las actividades a realizar, la naturaleza del trabajo y la repartición de actividades (Robbins y Judge, 2009).

2. **Participación:** Si bien, la participación es importante dentro de la toma de decisiones de una organización la problemática se puede generar cuando algunos colaboradores no participan, puede generar tensión y considerarlo como una amenaza (Ivancevich et al., 2006), por lo tanto, puede incrementar la presencia de diversas afecciones con relación al estrés (Mateo, 2013).
3. **Cambio:** De acuerdo con este factor, entre más constante sea una nueva reestructuración dentro de la organización puede incrementar el estrés, incluso con la presencia de recorte de personal (Aamodt, 2010).
4. **Relaciones sociales:** Si bien, dentro de la organización pueden surgir problemas o conflictos entre el personal de vez en cuando, sin embargo, si esto es frecuente puede detonar estrés en el personal (Coduti et al., 2013).
5. **Política organizacional:** Dentro de este contexto, existen dos tipos de política, la positiva y negativa; la primera tiene que ver con el trabajo conjunto en beneficio de la organización y los colaboradores, el segundo esta propuesto para lograr algún objetivo particular por encima de los demás (Aamodt, 2010).
6. **Retroalimentación:** Este factor es importante dentro de la organización, por supuesto que, los colaboradores desean saber cuál es el desempeño dentro de su área de trabajo, de lo contrario, esto puede generar incertidumbre y estrés (Ivancevich et al., 2006).
7. **Rol:** Esto sucede cuando surgen expectativas en el trabajador para realizar diversas actividades, sin embargo, el exceso de estas dentro de su puesto de trabajo puede generar afectaciones (Robbins y Judge, 2009).
8. **Oportunidades de desarrollo profesional inadecuado:** Inicia en el momento que el trabajador le genera inquietud e incertidumbre de algún crecimiento dentro de la organización, creciendo esta sensación de insatisfacción o su pensamiento acerca del ascenso es inadecuado (Ivancevich et al., 2006).
9. **Jornadas laborales:** Si bien, el extender la jornada de trabajo puede provocar afectaciones en la salud física y mental, por consecuencia, disminuye el tiempo libre y el descanso para retomar energías (Del Hoyo, 1997).

10.Reducción de plantillas: El despido, jubilaciones y renunciaciones, puede generar efectos de estrés en el trabajador, manteniendo una sensación de incertidumbre sobre lo que va a suceder en su puesto de trabajo (Ivancevich et al., 2006).

Si bien, estos son algunos de los factores que destacan dentro de una organización y son potencialmente detonantes de estrés. Entre otros estresores, podemos nombrar al diseño y estructuración de la empresa, procesos dentro de la organización, comunicación escasa, sistemas nulos de evaluación, ambientes laborales, entre otros (Chiavenato, 2009).

El estrés dentro de una organización conforme pasa el tiempo, el sujeto puede comenzar con algunos síntomas, tales como fatiga y/o cansancio, sin embargo, si estos no son atendidos a tiempo puede generar costos y consecuencias a las empresas (Coduti et al., 2013). En el siguiente apartado, se abordarán las consecuencias que le puede generar a una empresa, desde un absentismo hasta conflictos laborales.

2.2.3 Costos y consecuencias del estrés laboral

Es importante mencionar que el estrés laboral puede traer repercusiones a la organización, sea de forma positiva incrementando la motivación e incentivar a los trabajadores a alcanzar diversos objetivos y/o metas o puede afectar de manera negativa generando resultados que perjudican y colocan al sujeto en peligro (Ivancevich et al., 2006).

Como hemos visto anteriormente, el estrés puede actuar de manera individual en el organismo del sujeto, ocasionando alteraciones en el sueño, migrañas, problemas gastrointestinales y a la misma vez ocasionar alteraciones psicológicas tales como; depresión, ansiedad, hostilidad, angustia, entre otros (Franklin y Krieger, 2012). Los efectos que producen los estresores pueden detonar en diversas afecciones afectándolo de manera física o psicológica.

La Organización Mundial de la Salud (2004) menciona que el estrés dentro de las organizaciones puede afectar de manera general en absentismo, poca disposición a las actividades laborales, rotación de personal, bajo desempeño laboral, altos índices de accidentes, reclamos en el servicio, incremento de demandas y situaciones de índole legal, entre otros. Si bien, más adelante los abordaremos con más precisión y como estos tienen un efecto negativo en la organización.

Es preciso insistir que dependiendo de las particularidades de la organización existe una probabilidad de que el estrés aumente, de acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003), describe las siguientes características de riesgo en una organización.

- **Escasos recursos:** Carencias en la verificación del trabajo, habilidades o en dado caso de la toma de decisiones.
- **Exigencias inadecuadas:** Altas o mínimas imposiciones en el área laboral, relacionado también con actividades rutinarias.
- **Escasos recursos sociales:** Relacionado con carencias en el apoyo laboral, falta de liderazgo, situaciones conflictivas.
- **Escasa predictibilidad:** Carencias en la interacción de empleados y jefes, ausencia de comunicación e información e incertidumbre dentro de la organización.
- **Bajos niveles de recompensa:** Escasa motivación y sueldos morales.

Con lo anterior, podemos decir que el estrés se encuentra relacionado en cuanto a la percepción que tiene el colaborador y su interacción con los diferentes estresores denominados como una amenaza hacia su integridad (Olmedo, 1998). Por ello es importante detectar a tiempo los estresores y prestar atención en la aparición de síntomas (Radigues, 2017).

Ahora bien, durante la presencia de estrés en las organizaciones se puede detectar las diversas consecuencias y costos a nivel organización (Wagner y Hollenbeck, como se citó en Chiavenato, 2009):

1. **Costos médicos:** Se ha visto que el estrés tiene consecuencias a nivel mental, por lo tanto, incrementa el uso de un servicio médico en las organizaciones, atendiendo las diversas enfermedades relacionadas con el estrés.
2. **Absentismo y rotación de personal:** El trabajador puede experimentar una sensación de insatisfacción, lo que produce en el individuo faltar al área de trabajo o sustituir a trabajadores por causa de bajas o despidos. Esto le genera grandes cantidades económicas a la organización.
3. **Poco compromiso con la organización:** Relacionado nuevamente con la insatisfacción del trabajador, el colaborador no se siente identificado con la organización, por lo tanto, existe un decremento en el compromiso propio con las actividades diarias.
4. **Violencia en el centro de trabajo:** Los conflictos dentro de la organización pueden generar riñas entre los colaboradores, aumentando el índice de violencia o *mobbing*, definido como el atacar a alguna persona, intimidar o producir cierto terror psicológico, sometiendo e invadiendo los derechos civiles del individuo (Leymann, 2009).
5. **Bajo rendimiento:** Desempeñar de manera correcta actividades laborales por parte del sujeto es fundamental, sin embargo, cuando esta característica es mínima pueden ocurrir conflictos en cuanto a los tiempos de entrega, este tipo de situaciones ha sido relacionado con la presencia de estrés en colaboradores.

De acuerdo entre otras consecuencias el estrés laboral puede escalar al *burnout* que si bien, se trata de una sensación abrumadora debido a la imposición de actividades y/o tareas dentro de su puesto de trabajo (Aamodt, 2010), donde los aspectos relacionados al desarrollo de actividades de manera adecuada y la calidad de estas, puede verse limitada en el puesto de trabajo (Mateo, 2013).

Para concluir este apartado, es fundamental resaltar que la presencia de estrés dentro de las organizaciones puede causar un tormento para trabajadores, por lo tanto, es importante prevenir e intervenir para reducir el estrés (Franklin y Krieger, 2012).

2.3 Concepto de salud

Comenzaremos por definir el término de *salud*, de acuerdo con la OMS (2021), “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Relacionado a lo anterior, las Naciones Unidas, por su acrónimo NU (1948), formularon la Declaración Universal de los Derechos Humanos, incluyendo a la salud en el artículo 25; describiendo que todos los individuos sin distinción alguna cuentan con el derecho de una vida, familia, salud y por supuesto bienestar, agregando los diversos servicios médicos y sociales.

Es decir, todos los seres humanos cuentan con la protección y resguardo a la salud, siendo este un derecho humano declarado universalmente. De acuerdo con la OMS (2017) es importante mencionar que declara *libertad y derecho* a la misma vez sobre el término de la salud, explicando el primero como, la libertad de que las personas decidan sobre su propio cuerpo y por supuesto la salud, sin dañar su integridad, el segundo relacionado a la plenitud y el goce de la salud, siendo protegido por algún organismo.

Si bien también es importante mencionar que la salud no es solamente el carecer alguna patología, por lo tanto, tiene una conceptualización más amplia dónde engloba diversos factores biológicos y sociales que ofrecen un camino a potencializar al ser humano (Carranza, 2003), por lo tanto, debe ser comprendida desde un aspecto funcional, donde el sujeto explota sus habilidades y aptitudes (Salanova, 2009).

Con relación a lo anterior, la salud es fundamental para el individuo, siendo un condicional vital (Littlewood y Uribe, 2018). Ahora bien, según Mabel Labiano lo explica desde una concepción humana, siendo este de índole psicológico y por supuesto desde el punto de vista físico que se encuentra inmerso en el ámbito social, sobrepasando al área médica, con un énfasis comportamental (Oblitas et al., 2010).

De acuerdo con Gavidia y Talavera (2012), la salud es un proceso redirigido de la mente que nos da una perspectiva y una explicación para concebir la realidad, es decir el sujeto puede argumentar que experimenta una sensación de estar saludable, con el simple hecho de sentirlo (Coleman et al., 2008). Con lo anterior, es importante que el valor de la salud puede llegar a ser de manera subjetiva en el sujeto. De igual manera el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública – CESOP (2006), menciona lo que se ha abordado anteriormente; siendo este de índole social, relacionado con la cultura y opiniones de las personas.

Si bien el significado de salud proviene desde la historia de Grecia, por nombrar algún personaje importante como Hipócrates, él mencionaba que la salud es un estado de equilibrio que proviene del sujeto y el ambiente, la enfermedad, por el contrario, la consideraba como este desequilibrio total del individuo, proveniente de la naturaleza (Amigo et al, 2009). Es importante mencionar que el concepto de salud ha ido evolucionando conforme pasa el tiempo, todo esto desde las nuevas perspectivas de realidad de cada sociedad (Gavidia y Talavera, 2012).

Durante la época de la Edad Media, la concepción del término *salud* tuvo un significado espiritual, por lo tanto, el sujeto contenía un espíritu que residía dentro de él,

este concepto tomo fuerza desde el catolicismo (Amigo et al, 2009), si bien, este es un término acuñado desde la religión, una visión de la sociedad en aquel tiempo.

Más adelante, conforme avanzaba el tiempo, durante el renacimiento el término salud obtuvo una dualidad y relevancia acerca de la salud y la enfermedad, retomando este concepto desde el área de la medicina (Amigo et al., 2009). La conceptualización de la salud ha tenido un avance dentro de su contexto histórico para poder ser definida (Valenzuela, 2016).

Es importante subrayar la definición que concierne a los estados psicológicos a continuación:

“Los estados psicológicos influyen en nuestra salud. Nuestros sentimientos y emociones pueden tener efectos positivos o negativos en nuestro bienestar físico. Sentimientos de ser amados y apoyado por otros puede ayudarnos a tratar con situaciones estresantes” (Wallston, Alagna, DeVellis y DeVellis, 1983, como se citó en Oblitas, 2005, p.3).

Conforme escalamos el término de salud obtiene una respuesta general, la cual no se puede medir y mucho menos podemos tocar (Gavidia y Talavera, 2012).

Por otra parte, la importancia del modelo biopsicosocial tiene una perspectiva más amplia en contraste con el modelo médico, mismo que es caracterizado por aspectos de la biología, sociología y la psicología para ampliar los conceptos de la enfermedad y claro, la salud (Amigo, et al., 2009), dentro de este panorama, surge la crisis dentro de los estudios relacionados a la medicina, donde se conforma un movimiento de oposición a la psiquiatría argumentando que la enfermedad se trata de un mito, por una conceptualización errónea de la sociedad (Ramos, 2015).

Este modelo tiene la intención de regenerar la conceptualización de la salud, apegándose completamente al individuo, cubriendo las necesidades desde características propias de la biología, psicología y por supuesto, social (Amigo, et al., 2009). En determinada forma el significado de salud ha tenido sus diferencias dependiendo de la época que se define.

Como resultado, surge la psicología de la salud abordando aspectos de procesos de la fisiología, actitudes, la promoción y la mejora de la salud, absteniendo al individuo de la enfermedad (Oblitas et al., 2010). Es decir, la psicología dentro de la rama de la salud se encarga de aspectos sanitarios para determinar el mantenimiento de la salud del individuo y previniendo la enfermedad (Amigo et al., 2009).

Mientras tanto la conformación de la American Psychological Association por sus siglas en inglés APA formalizo la psicología de la salud (Oblitas, 2005), dentro de los contextos sociales en los que se rige el individuo, para promover en el sujeto una calidad de vida, reconociendo características propias de él y su entorno, favoreciendo a ambos (Arrivillaga et al., 2007).

Si bien, la psicología en términos de salud ha sido participe de reforzar los aspectos sanitarios de los individuos, dejando a un lado las patologías (Oblitas et al., 2010). Esto demuestra que el término de la salud ha ido evolucionando conforme a los diversos periodos, por lo tanto, diversos autores obtienen una conceptualización distinta (Valenzuela, 2016).

2.3.1 Conceptualización de la salud mental

Anteriormente se ha definido el término de salud, aunque en la actualidad se ha destacado la importancia de la salud mental en el individuo. Para comenzar a definir este concepto es importante mencionar que la Organización Mundial de la Salud, por sus siglas en español OMS la define como “un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (OMS 2001a. p.1, como se citó en OMS, 2004).

Con lo anterior, podemos decir que la salud mental aprovecha adecuadamente sus recursos durante su vida cotidiana, siendo en aspectos laborales, académicos y/o

familiares creando un estado pleno y de bienestar. De tal manera que el sujeto experimenta el bienestar para enfrentar las diversas situaciones que se le presentan diariamente, manteniendo adecuadamente la salud mental (Gavidia y Talavera, 2012).

Por ello, este término se encuentra ligado a la estabilidad, en un contexto que engloba emociones, movimiento, cultura y el contexto social (Valenzuela, 2016). Analizando la salud mental, esta se encuentra en todos los ámbitos del ser humano, entre ellos destacan los factores físicos, ambientales y psicológicos (Carrasco et al., 2015).

Algo semejante ocurre con el término de bienestar, mismo que se encuentra ligado con la salud mental; que de cierta forma nos compete para expresar nuestras emociones, concretar relaciones interpersonales y obtener satisfacción vital (Gómez y Calderón, 2017), es interesante plantear que la relación anterior se puede derivar desde una interpretación subjetiva del individuo (Oblitas et al., 2010).

Recordemos que Hipócrates mencionaba que las emociones se encontraban ligadas a salud mental y podían afectar considerablemente a este último en caso de que existiera un desequilibrio entre los temperamentos adscritos por él (Oblitas, 2005). La propuesta del modelo griego se resumía en cuatro temperamentos que hasta la fecha son los más importantes: colérico, sanguíneo, melancólico y flemático (Echeagaray, 2018).

Si bien, en el apartado anterior se ha hablado sobre el término de *salud* desde la concepción de su significado en épocas anteriores, lo mismo sucede con la conceptualización de la *salud mental*, donde en épocas atrás el sujeto lo consideraba como un referente de la enfermedad mental (Mebarak et al., 2009), así mismo durante la época de Hipócrates se deducía que, la enfermedad era por consecuencias naturales y no de índole divina (Lugones y Ramírez, 2010).

Más adelante la perspectiva psicoanalítica retoma el papel de la salud mental, en conjunto con la evaluación y el tratamiento de cada individuo (Laurent, 2000), por lo tanto, Freud optaba por analizar el inconsciente y colocarlo en manifiesto para que éste

fuera consciente en sus pacientes (Miranda, 2018). El psicoanálisis bajo su teoría intentaba darle cavidad al concepto del cuidado de la salud mental en los sujetos de aquella época.

En el terreno de la salud mental desde el enfoque psicoanalítico de Freud, colocaba en tela de juicio el definir de qué forma se permite gozar, por lo tanto, Lacan retoma la teoría de Freud definiendo al inconsciente antes que a la conciencia, todo esto de acuerdo con la ética (Laurent, 2000).

Ahora bien, desde los enfoques de la Psicología Clínica se ha destacado por los recursos y acciones con las que se atiende al sujeto en condiciones de salud mental y por supuesto, atendiendo a la enfermedad para el desarrollo adecuado del individuo (Roca, 2000 como se citó en Oblitas, 2005), es por ello por lo que; la psicología clínica se encarga de la prevención de cualquier patología o enfermedad mental (Amigo et al., 2009).

Dentro de los aspectos importantes de la rama de la Psicología, se ha tenido en cuenta el modelo conductual que ha sido pionero en el abordaje de la salud física, mental y desde la enfermedad (Oblitas et al., 2010), por consiguiente, la psicología se ha encargado de abordar diversos aspectos que se encuentran plenamente relacionados con la salud mental del individuo.

Dentro del marco de la salud mental existe la construcción de un modelo conceptual, mismo que contiene tres características que son descritas a continuación (Houtman y Kompier, 1998):

- **Estado:** Este primero consta de un bienestar del sujeto en el que engloba aspectos psicológicos y sociales que resultan de situaciones emocionales de aspecto positivo o negativo.
- **Proceso:** Derivado de un comportamiento afrontativo por parte del sujeto que está relacionado con la lucha y las decisiones propias.
- **Resultado:** Este último está relacionado con un período de tiempo prolongado durante el proceso en el que el sujeto afrontó alguna situación

con gran intensidad, el autor lo relaciona con algún estresor que afecto considerablemente al individuo.

Por lo tanto, la salud mental es considerado todo un proceso en el que se observa involucrado el sujeto con el ambiente que le rodea (Hurrell et al., 2012), involucrando todos estos factores que, de determinada manera pueden influir en cualquier individuo.

Como hemos visto, la salud mental es importante en el individuo, pero a su vez puede llegar a ser temporal en cada uno de los seres humanos que existimos en el mundo (Márquez y Saxena, 2016), de modo que el individuo puede estar predispuesto a diversos factores que pueden afectar a su salud física y por supuesto, la salud mental (Carrasco et al., 2015).

2.3.2 Afectaciones en la salud mental por COVID-19

Como se ha ido avanzando, se han conceptualizado los términos de *salud* y *salud mental*, importantes para comenzar a describir las situaciones que prescindieron de una pandemia y lograron afectar a la mayor parte de la población mundial en diversos aspectos, por lo tanto, en este apartado explicaremos algunas situaciones en las que la salud física y mental se vio afectada por COVID-19 en todos los seres humanos.

Inicialmente, conforme a un informe proporcionado por la OMS (2020), el brote de la enfermedad comenzó el día 31 de diciembre del año 2019, con una ubicación precisa en Wuhan dentro del país de China alertando a la población sobre una nueva enfermedad que lleva por nombre COVID-19. De acuerdo con un artículo publicado en seguros internacionales de la salud, BUPA (2020) refiere al COVID-19 como se describe científicamente, definido como síndrome respiratorio agudo grave o mejor conocido en su acrónimo como SARS-CoV-2, causando deficiencias en el aparato respiratorio y derivando a enfermedades graves, tales como la neumonía.

De acuerdo con la OMS (2020), realizó una evaluación conforme a la determinación de casos por COVID-19, siendo en marzo de 2020 declarado oficialmente como el inicio de una pandemia, sin embargo, las cifras de casos registrados hoy en día 08 de diciembre de 2021 suman 267,8 millones personas que han contraído el virus por COVID-19 (Orús, 2021).

Conforme al aumento de diversos casos por COVID-19 en la población mundial y las diversas patologías relacionadas con la salud mental las personas se verán afectadas, dada la situación actual (Luo et al., 2020), sin embargo, la afectación de la salud mental puede intervenir por los diversos factores que suceden en el exterior, por consecuencia, se producen cambios en el individuo que suelen ser a corto plazo, tales como alteraciones en el estado anímico que pueden ser positivos o negativos (Houtman y Kompier, 1998).

Es importante mencionar que la pandemia por COVID-19, puede agudizar en cualquier sujeto, alguna patología mental, sin duda alguna es posible que una persona pueda agravar su ansiedad, sin embargo, esto puede ser posible conforme a los medios con los que cuente y con relación a los días que ha estado en confinamiento (Murueta, 2020).

De acuerdo con una investigación realizada entre abril y julio del año 2020 en profesionales de la salud que trabajan con pacientes que estuvieron expuestos al COVID-19, determinaron que el 64,6% de los profesionales presentaron síntomas de ansiedad moderada, sin embargo, el 63,4% no manifestó ningún síntoma relacionado con la depresión (Alonso et al., 2021). Conforme al estudio anterior, nos percatamos que relativamente la ansiedad predomina en los profesionales de la salud durante la contingencia sanitaria.

Conforme a otra investigación realizada en profesionales de la salud, los resultados arrojaron que el 9,5% presenta riesgos moderados y el 0,73% se encuentra en un estado grave, conforme avanzamos el 16,1% con la posibilidad de desarrollar ansiedad moderada, sin embargo, conforme al rubro que evalúa el *síndrome de Burnout*, el

33,6% presenta niveles altos conforme a *cansancio emocional* el 37,9% ubicados en el área de *despersonalización* y el 54,7% restante se ubica en el área de *realización personal*. Determinando que el 23,4% con la posibilidad de adquirir el síndrome de Burnout (Chávez et al., 2021).

Por otro lado, un estudio realizado en Grecia demostró que el 37,6% de los sujetos que participaron en esta investigación presentaron una puntuación alta en trastornos del sueño, en este caso insomnio durante la pandemia (Panteleimon et al., 2020). De hecho, realizan una comparación precisa conforme a los estudios de Kay-Stacey y Attarian (2016), donde realizaron un estudio antes de que sucediera la pandemia, reportando porcentajes que van desde el 3,9% hasta el 22% de la población que tenía problemas al conciliar el sueño.

Sin embargo, los adultos no fueron los únicos afectados, teniendo en cuenta que los niños también presentaron algunos problemas durante la pandemia por COVID-19, conforme a una investigación realizada a los padres de familia en donde se cuestionaba los problemas que observaban en sus hijos durante el confinamiento, los resultados arrojaron que el 30,41% de los niños tenían problemas para tomar clases en línea, seguido del 20,35% que presentaba problemas para conciliar el sueño, el 13,62% problemas conductuales, continuando con dificultades para hacer ejercicio con un porcentaje del 10,45% (Reséndiz-Aparicio, 2021).

En comparación con otro estudio realizado en la provincia de Hubei, en China encuestaron a 2330 estudiantes, mismos que el 22,6% y el 18,9% obtuvieron síntomas que referían a la depresión y a la ansiedad durante la pandemia por COVID-19 durante el mes de enero de 2020 (Xie et al., 2020). Podemos observar que cada persona reacciona diferente durante la pandemia por COVID-19, sin embargo, se debe atender la salud mental de cada ser humano.

Actualmente se encuentran diversos artículos relacionados con la salud mental, sin embargo, existe una posibilidad de que se desarrollen más investigaciones acerca de la temática abordada en años posteriores (Buitrago et al., 2020). Es importante mencionar

que la mayoría de las investigaciones conlleva a las afectaciones en el área de profesionales de la salud, sin en cambio, como se menciona con anterioridad; debemos esperar un tiempo más para observar otros estudios.

2.3.3 Salud ocupacional

Inicialmente se ha discutido las consecuencias de los factores psicosociales que pueden llegar a afectar de manera considerable a los colaboradores, es necesario abordar las situaciones que enfatizan a la salud ocupacional en una empresa, puesto que, actualmente es fundamental la calidad de vida física, laboral y mental en el sujeto, dado a que si no se atiende de inmediato, pueden suscitarse consecuencias dentro del ámbito laboral tales como: rotación de personal, absentismo, desgaste ocupacional, estrés en los puestos de trabajo, entre otros (Peiró 1992:11 como se citó en Gil-Monte y Peiró Silla, 1997).

Es importante resaltar que desde tiempo atrás, la salud ocupacional ha sido factor importante para ser punto de partida en la investigación, citando a Atascoz (2002), nos muestra un panorama amplio dentro de una situación económica, en donde la salud laboral se suele ver afectada en los colaboradores que acepten condiciones decadentes de trabajo, siendo objeto de acoso y violencia psicológica debido a las circunstancias laborales que se encuentre el país en ese preciso momento.

Si bien, las organizaciones tratan de aminorar costos de resarcimiento en sus empleados, implementado la atención médica dentro del centro de trabajo para atender inmediatamente a los colaboradores (Gómez-Mejía et al., 2008), dado a que en las empresas en conjunto con los diversos factores psicosociales que atentan a la salud de sus empleados dentro del ambiente de trabajo (Mateo, 2013)

Teniendo en cuenta que diversas organizaciones ejecutan acciones en *protección de la salud y promoción de la salud*, conceptos que pueden sonar similares, sin embargo, son connotaciones completamente diferentes, la primera se refiere a la participación de la organización para la reducción de riesgos y accidentes dentro de la

empresa; la segunda refiere a la participación personal y/o organizacional sobre el entendimiento para la prevención y optimización de la salud (Cifre et al., 2015).

Las afectaciones que pueden atentar contra la salud de los colaboradores se deben a las condiciones inapropiadas del centro de trabajo, por lo tanto, es importante la protección y promoción de la salud (Mateo, 2013), sin embargo, aunado a esto, las instituciones suelen implementar programas de bienestar con el objetivo de responsabilizar al empleado sobre su salud física y por supuesto, mental (Robbins y Judge, 2009).

Es el caso de Wellness Council of America – WELCOA (2021) crea programas de bienestar en las organizaciones, atendiendo y optimizando la salud de los colaboradores. La institución aborda problemáticas dentro de la organización que, de determinada manera orientan a los colaboradores a la elección de una mejor manera de vivir (Hellriegel y Slocum, 2009).

De hecho, diversas organizaciones invierten en diversos programas de bienestar no solamente para sus empleados, sino también para los resultados y el crecimiento a futuro de la empresa (Márquez, 2013) contando con clínicas en las organizaciones para auxiliar a los empleados bajo una asesoría de salud física y mental (Márquez, 2016).

El resultado de una organización que cuida y previene la salud mental y ocupacional en sus trabajadores obtiene resultados benéficos, denotando en cada uno características como: bienestar propio y con los demás, otorgando la capacidad de que los sujetos puedan atender a las necesidades de su vida cotidiana (Chiavenato, 2009).

De manera que la presencia de actividades laborales en conjunto con el trabajo integra al sujeto en el ambiente en el que se desenvuelve, logrando desarrollar diferentes aptitudes y aprendizajes de bienestar a nivel individual y grupal (Franklin y Krieger, 2012), por lo tanto, el manejo adecuado de los recursos que el individuo adquiere a lo largo de su vida puede ser sustanciales para el crecimiento propio y el desarrollo de sus fortalezas.

Dentro del marco de la salud mental, existe un modelo propuesto por Houtman y Kompier (1998), describiendo las cualidades dentro del ambiente laboral en el que se desarrolla el sujeto, siendo un consistente de una mala práctica de salud mental.



Figura 3. Modelo de la salud mental. Fuente: Houtman y Kompier (1998).

Como lo hemos visto con anterioridad, los factores que demanden al sujeto dentro del centro de trabajo pueden causar insatisfacción en los empleados, recreando diversas consecuencias a la organización y como resultado perjudicará la salud mental de los mismos (Hellriegel y Slocum, 2009).

Si bien la salud ocupacional se ha tratado desde dos polos completamente opuestos, colocando en un extremo a la salud y en el otro a la enfermedad (Betancourt, 1994). La sustentación de este enfoque proviene de diversas teorías de índole empírica y fenómenos que ocurren dentro de la estructura funcionalista (Betancourt, 1994), la salud ocupacional ocurre dentro de una organización de origen sistémica, en donde intervienen diversos factores.

Además, en cuestiones laborales existe una demanda mental para realizar diversas actividades en donde surgen factores que involucran la creación de nuevos proyectos, rutinas diarias, ambiente laboral, capacidades y aptitudes a desarrollar para un crecimiento dentro de la empresa (Franklin y Krieger, 2012).

Por lo tanto, en caso de que la salud ocupacional de cada uno de los empleados no sea atendida correctamente puede generar consecuencias crónicas en el individuo, tales como: el estrés, síndromes laborales, actos violentos, mobbing, pérdida del interés en el contexto laboral, fatiga laboral, etcétera (Uribe, 2015).

Para finalizar este apartado, un individuo que cuenta con una salud mental en términos de madurez, puede llegar a distinguir las capacidades y áreas de oportunidad que puede llegar a tener, identificando sus fallas y atendiendo a la resolución de los mismos, en términos laborales puede contar con una actitud positiva, reconociendo todos aquellos aspectos que engloban su personalidad siendo negativos o positivos y atendiendo a cualquier prospecto dentro de una empresa (Franklin y Krieger, 2012).

2.4 Concepto de teletrabajo

Conforme el tiempo avanza las formas de trabajo son más extensas, todo esto gracias a las Tecnologías de la Información y Comunicación mejor conocido por su acrónimo TIC, que ha sido fundamental dentro de los medios de comunicación (Osio, 2010). De acuerdo con el autor Barbosa (2013), la definición de las TICS refiere a las herramientas que engloban diversas redes y servicios de comunicación e información con relación a la tecnología.

Inicialmente el trabajar desde casa se remonta antes de la Revolución Industrial donde cada persona se encargaba de laborar desde su hogar, fabricando diversos objetos tal es el caso de los artesanos y los carpinteros, así mismo, después de que sucediera el comienzo de la Revolución Industrial las personas comenzaron a laborar desde las diversas fábricas de aquella época (Llavina et al., 2020).

Durante la Revolución Industrial, surge el capitalismo industrial que marca un paso importante para la sociedad y la gestión de las organizaciones multinacionales

para enfocarse principalmente en la atención a clientes (Astaiza et al., 2017). Después de un tiempo se origina la crisis del petróleo misma que se suscitó durante el inicio de los años 70's (Llavina et al., 2020).

Ahora bien, la crisis del petróleo da un gran paso para el origen del teletrabajo, cuando uno de los personajes más destacados sería Jack Nilles, mismo que consideraba que el país de Estados Unidos no tendría que llevar a cabo la importación de petróleo si algunos de los trabajadores no tendrían la obligación de asistir al centro de trabajo (Nilles, 1976; 4 como se citó en Pérez, 2010).

Conviene subrayar que el teletrabajo durante la época mencionada anteriormente no logró instaurarse de manera adecuada en Estados Unidos, debido a que no se contaba con el suficiente crecimiento tecnológico (Téllez, 2007), por consiguiente, hasta el inicio de los años 80's, la tecnología comenzó a dar un paso agigantado, creando diversos ordenadores para comenzar a teletrabajar desde el hogar (Llavina et al., 2020).

En vista de los avances del teletrabajo, al iniciar en los años 90's esta herramienta toma poder para darle apertura al outsourcing y obtener beneficios de los primeros aparatos móviles y la creación de nuevos espacios móviles con el declive de precios en computadores portátiles (Pérez, 2010), sin embargo, al finalizar esta década se debía mejorar la producción laboral, prestándole atención a las condiciones e inestabilidades laborales que existían en ese tiempo (García, 2021).

Es importante mencionar que el teletrabajo tuvo grandes intereses laborales, siendo importante para tener un equilibrio entre la vida familiar y el trabajo (Llavina et al., 2020). Siendo una herramienta que tendría como función principal el solucionar los problemas y evitando que los trabajadores tengan que trasladarse al sitio de trabajo (Llamosas, 2015).

Por lo que concierne en la actualidad existen diversos medios de comunicación y la implantación de tecnologías novedosas, tal es la creación de una *oficina virtual* llevada a cabo mediante la nube que a su vez permite manipular la información que es

subida a la internet, siendo el teletrabajo una herramienta flexible para la comunicación con la organización (Llavina et al., 2020).

Ahora bien, recapitulando la “definición de teletrabajo, trabajo a distancia o trabajo virtual proviene de la raíz griega *telou* y latina *tripaliare*, que significan ‘lejos’ y ‘trabajar’, respectivamente” (Padilla, 1998, pág. 3 como se citó en García, 2021. De manera que el autor Téllez (2007), define al teletrabajo como una actividad laboral que es llevada a cabo por diversos sujetos que no necesariamente deben de encontrarse dentro de las instalaciones del centro de trabajo para laborar.

En el caso de Llamosas (2015), comprende al teletrabajo como una herramienta adaptada a las necesidades organizacionales con ayuda de diversos medios que la empresa pueda proporcionar y a la misma vez, facilitando a los empleados trabajar desde su hogar, sin embargo, este recurso puede obtener beneficios satisfactorios en el competitivo mercado laboral.

El termino de teletrabajo remite al uso de diversas herramientas tecnológicas durante la vida cotidiana a distancia de la organización, sin embargo, el sujeto debió haber adquirido previamente aprendizajes sobre el uso de las TIC's (Osio, 2010), conforme avanzamos, la mayoría de las conceptualizaciones del teletrabajo pueden llegar a ser similares.

Veamos que otros autores definen al teletrabajo de manera semejante, por citar a Barbosa (2013), que hace referencia al uso de las Tics como herramientas para que los empleados puedan realizar de manera efectiva sus actividades y mantener una interacción desde cualquier lugar que no sea necesariamente el centro de trabajo.

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo en México por sus siglas en español LFT (2021), define al teletrabajo como una actividad laboral remunerada y subordinada bajo las herramientas de tecnología de la información y la comunicación, de tal manera que gestionara sus actividades y/o tareas laborales fuera del centro de trabajo.

La conceptualización del teletrabajo puede comprenderse en definiciones expuestas con anterioridad, pero a su vez, debemos comprender al teletrabajo por diversos factores que se explicaran a continuación.

2.4.1 Factores del teletrabajo

Con las definiciones anteriores sobre el teletrabajo, podemos ver que la gestión de las tareas y actividades mediante el uso de las TICS mantiene la comunicación directa entre el empleado y la organización, sin la necesidad de que tengan un encuentro de manera presencial (Buitrago, 2020).

De manera que, en la actualidad existe un modelo que enfatiza los factores que se deben considerar en el uso de la herramienta del teletrabajo (Nicklin et al., 2016)

- **Proporción:**

1. **Tiempo parcial:** Las actividades se realizan de manera secuencial en un lugar ajeno al centro de la organización.
2. **Tiempo completo:** Los teletrabajadores realizan sus actividades en un lugar ajeno al sitio de trabajo, pero, en una jornada laboral o de tiempo completo.

- **Lugar de ejecución:**

1. **Fijo:** El lugar en el que el teletrabajador desempeñará sus actividades será en un sitio previamente acordado, designado en su domicilio por nombrar un ejemplo
2. **Móvil:** El lugar en el que el teletrabajador realice sus actividades, puede depender de la ubicación constante en la que se encuentra, siendo fuera del sitio de trabajo.

- **Horario:**

1. **Fijo:** Los horarios y días en los que el trabajador estará realizando sus actividades dependerán de la organización previamente pactados, por lo regular suelen ser permanentes, sin cambio alguno.

2. Variable: Los horarios y días que el trabajador dedicara al teletrabajo pueden ser inconsistentes, es decir, pueden variar.

- **Colaboración:**

1. Baja: Conforme a la conexión y comunicación entre los teletrabajadores del sitio de trabajo suelen ser bajos.

2. Alta: Conforme a la conexión y comunicación entre los teletrabajadores del sitio de trabajo suelen ser altos.

- **Sincronización de tareas:**

1. Secuencial: Existe un progreso en el desarrollo de actividades, siendo estas de carácter consecutivo, tal es el caso del manejo de correos electrónicos.

2. Simultanea: Dentro del progreso y desarrollo de actividades, son de manera alternada, tal es el caso de las videoconferencias.

- **Autonomía:**

1. Baja: El trabajador se encuentra limitado en la decisión de cómo y cuándo desarrollar sus actividades bajo la herramienta del teletrabajo.

2. Alta: El trabajador puede tomar la decisión de cómo y cuándo desarrollar sus actividades bajo la herramienta del teletrabajo.

Si bien, el autor menciona que es importante que estos factores sean utilizados de manera continua, uno tras del otro, dependiendo las necesidades de la organización (Nicklin et al., 2016). Para evitar cualquier situación o problemática en el teletrabajador se debe realizar una implementación correcta de las TICs, conciliar el trabajo con la familia, tener sentido de organización, entre otros (Duran, 2020).

2.4.2 Modalidades de teletrabajo

Como se ha visto, la herramienta del teletrabajo tiene diversas formas de abordar el trabajo y de la misma forma para realizar las actividades y organizar de forma adecuada

al empleado (2007). A medida que avanzamos, también se pueden destacar el uso de espacios presenciales en el teletrabajo como lo hace notar el autor Osio (2010):

- **Telecentros comunitarios:** Estos espacios son creados para las personas de una comunidad con un costo accesible, utilizado para realizar actividades, búsquedas informáticas, uso de redes sociales y de comunicación.
- **Oficinas satélites:** Estas áreas son utilizadas por las organizaciones, equipadas con la mayor parte de herramientas tecnológicas donde los trabajadores asisten a estos lugares con el fin de realizar sus actividades cerca de sus hogares.
- **Centros de trabajo vecinales:** Áreas creadas con el fin de llegar a los lugares que se encuentren lejos de la organización, siendo un espacio donde los empleados puedan asistir a teletrabajar, a comparación del anterior, las organizaciones no cuentan con presupuesto necesario para crear áreas donde contemplen en su totalidad a las herramientas tecnológicas.
- **Telecentros:** Son áreas con la infraestructura informática, equipados en su totalidad con tecnologías actualizadas y novedosas para que el trabajador asista a realizar sus actividades, sin embargo, a comparación de los anteriores, éste no se encuentra cerca del hogar del empleado.
- **Call centers:** Son centros de trabajo donde los empleados asisten a cualquier otra persona mediante la herramienta telefónica con la intención de recibir y realizar diversas llamadas en conjunto con ordenadores que gestionan las actividades de los colaboradores.
- **Teletrabajo offshore:** Enfocado en empleados que residan fuera del país de origen en el que reside la organización, con la intención de crear oficinas para que asistan a teletrabajar.

Es importante mencionar que existen tres modalidades en el área de teletrabajo, mismas que se mencionan a continuación (Llamosas, 2015):

1. **Teletrabajo a domicilio:** Este tipo de modalidad es el más común, puesto que, el trabajador realiza sus actividades desde el interior de su hogar

ubicándose fuera del sitio de trabajo, dividiéndose en dos categorías importantes. La primera es que el teletrabajo se realice por completo en el interior del domicilio del trabajador y el segundo que exista una parte proporcional de trabajar desde casa y la parte restante realice sus actividades en el sitio de trabajo.

2. **Los centros de teletrabajo:** Si bien, este tipo de modalidad puede sustentar las actividades del empleado mediante la herramienta de teletrabajo, el punto de comparación se debe a que se sitúa en un lugar ajeno a la organización, para que el colaborador asista a realizar sus tareas y/o actividades, de tal manera, que no tendría que desplazarse directamente a la organización. La causa de que esto suceda es que la organización trata de evitar los costos totales de traslado del trabajador o alguna otra circunstancia propia de la empresa.
3. **Teletrabajo móvil:** Este tipo de modalidad es de elección predilecta para los colaboradores de una organización, siendo una actividad con el objetivo de que sea satisfactoria, correcta y más cercana a sus clientes, utilizando algún aparato móvil que facilite la comunicación conjunta entre la organización y sus servicios. Estableciendo dos tipos de conexión que son sustanciales dentro de esta modalidad:
 - a. **Teletrabajo ‘off-line’:** Este tipo de conexión se realiza mediante las actividades que previamente la organización le propuso al trabajador, de forma que no necesita una conexión obligada para que sea efectuada, con la finalidad de que, al término de su horario laboral entregue una serie de resultados a la empresa.
 - b. **Teletrabajo ‘on-line’:** Al ser utilizada este tipo de conexión, el trabajador se puede encontrar conectado de manera constante; haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación, conforme a sus actividades previamente encomendadas al colaborador por parte de la empresa y al finalizar su jornada laboral pueda entregar un resultado final.

Este tipo de conexión puede ser de dos tipos de comunicación *unidireccional o bidireccional*, la primera consiste en que el trabajador envíe los avances o el resultado final de sus actividades sin existir obligatoriamente una respuesta por parte de la empresa y la segunda consiste en que existe una comunicación por ambas partes, estando en constante interacción empleado y organización.

Aunado a esto, algunos autores mencionan algunas otras modalidades que engloban al teletrabajo, tal es el caso de la Organización Internacional del Trabajo (2016):

- **Escritorio multiusuario o hot desking:** El empleado realiza sus actividades de forma remota un porcentaje del tiempo y el restante, lo utiliza para laborar desde su puesto dentro de la organización, utilizando un lugar que no está designado oficialmente para que realice sus actividades, sin embargo, no dispone en su totalidad de herramientas de oficina para realizar sus actividades de teletrabajo.
- **Escritorio multiusuario con reserva o hotelling:** Este es parecido al anterior, sin embargo, tiene la obligación el colaborador de reservar dicho lugar.
- **Oficinas colaborativas:** El empleado hace uso de las Tics para realizar sus actividades desde cualquier lugar, en colaboración con sus compañeros, similar a lo que nos planteaba Llavina et al., (2020) con la creación de oficinas virtuales que faciliten la comunicación, información y proporcionar resultados de las actividades bajo la nube informática.

2.4.3 Ventajas y desventajas del teletrabajo

Como hemos abordado en capítulos anteriores, el teletrabajo se encuentra definido por el uso de diversas herramientas tecnológicas, involucrando las actividades laborales del empleado de forma remota, es decir, a distancia del sitio de trabajo (Bellido, 2006). Por lo tanto, es importante centrarse en los objetivos que la herramienta del teletrabajo pueda proporcionar a los empleados, siendo divididos en ventajas y desventajas propios para la organización y el colaborador (OIT, 2016).

El trabajar bajo la herramienta del teletrabajo puede incluir ventajas para el trabajador, tales como las que se mencionan a continuación (Téllez, 2007):

- El trabajador dispone de tiempo, por lo tanto, puede organizar y aprovecharlo conforme a sus actividades.
- El gasto total de dinero y tiempo significa un ahorro para el trabajador, puesto que, no es necesario desplazarse al centro de trabajo.
- El uso de vestiduras puede ser un ahorro para el colaborador.
- Las actividades pueden ser ejecutadas con un propósito, aumentando la eficiencia de estas.
- Un beneficio para mujeres embarazadas y madres que tengan a su cuidado hijos, permitiéndolas trabajar.
- Personas con discapacidades que dificulten su traslado a las organizaciones.
- En algunos casos, el horario puede ser un factor importante, puesto que, se convierte en una herramienta flexible.
- Los trabajadores pueden trabajar desde cualquier parte del mundo, sin la necesidad de trasladarse al centro de trabajo.

Sin embargo, también pueden existir desventajas en los trabajadores que utilicen la herramienta del teletrabajo, a continuación, nombraremos algunas que destacan los autores Llavina et al. (2020):

- El trabajo vía remota puede causar que los empleados trabajan más horas de lo esperado.

- El empleado puede verse afectado con su espacio personal a causa de estar laborando desde su hogar.
- La carga laboral tiende a aumentar en el teletrabajo.
- El teletrabajador puede experimentar algunos riesgos psicosociales, tales como el aislamiento lo que provocaría una nula comunicación entre compañeros.

Si bien, la Organización Internacional del Trabajo (2016), también propone algunas desventajas y/o dificultades que el trabajador puede llegar a experimentar con el uso de esta herramienta:

- El empleado puede verse envuelto entre su vida laboral y privada, por lo tanto, los conflictos pueden atenuarse conforme pasa el tiempo.
- El trabajador tiende a trabajar días que sean marcados como festivos.
- El trabajador puede experimentar conflictos para desconectarse en su totalidad de su trabajo.
- Tendencia a la pérdida de diversas opciones en el campo laboral.

Las organizaciones también pueden resultar beneficiosas conforme a la herramienta del teletrabajo (Agudo, 2014), a continuación, se destacarán algunas ventajas para las organizaciones como lo denomina Téllez (2007):

- El ahorro monetario puede verse beneficiado en infraestructura, mantenimiento, traslados de trabajadores, entre otros.
- Las actividades de los empleados pueden aumentar la producción y resultados de la organización.
- El absentismo en los empleados puede observarse en un porcentaje menor.
- Reducción de conflictos interpersonales entre los mismos empleados.
- Los horarios pueden extenderse con mayor medida.
- Las actividades de los empleados pueden extenderse a largo plazo.

Como se ha descrito con anterioridad, la Organización Internacional del Trabajo (2016) interviene en estos casos, demostrando ventajas y/o beneficios para la organización:

- Los beneficios pueden ser en un margen alto.
- La rotación de personal disminuye un gran porcentaje.
- La adquisición de nuevos talentos suele extenderse más.
- Es en menor medida costoso.

Sin embargo, dentro de este contexto también existen limitaciones y/o desventajas para las organizaciones como nos lo hace ver Llavina et al. (2020):

- Dentro de las necesidades tecnológicas se encuentra: Una mayor extensibilidad de las Tics, diversos computadores para cada empleado, como también instrumentos que faciliten la comunicación entre empleados y organizaciones, rentabilidad de aplicaciones para la gestión de actividades y herramientas con el objetivo de compartir diversas actividades en la nube.
- Capacitación y entrenamiento conforme al uso de las Tics.
- Implementación de medios que prevengan la salud y seguridad de los empleados.
- Complejidad en la transmisión de aprendizajes para el empleado.
- El control en los trabajadores puede resultar compleja, puesto que, se encuentran bajo la herramienta de teletrabajo.
- Los objetivos y metas deben estar clarificados y organizados para la entrega de resultados.
- La información y comunicación entre los diversos medios de comunicación virtual deben ser seguros para cada uno de los empleados.

Para finalizar es importante mencionar que durante las actividades laborales entre la organización y el empleado se fija un espacio laboral y por supuesto, un horario laboral que comprende una jornada laboral, todo esto denominado desde las circunstancias y necesidades de la empresa (Llamosas, 2015), contrariamente a

cuando el empleado trabaja de forma independiente y solamente se encarga de ofrecer sus servicios y atención a sus clientes que se encuentran en otros lugares ajenos al trabajador (Barbosa, 2013).

2.4.4 Leyes del teletrabajo en México

Inicialmente se ha destacado que las tecnologías de la información y comunicación se encuentran completamente relacionadas con las actividades que se deben de desarrollar conforme al trabajo remoto (Agudo, 2014), sin embargo, de acuerdo con Forbes se emplearon diversas reformas en México conforme al artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo con relación al teletrabajo en el mes de enero de 2021 (Sandoval, 2021).

Es importante destacar un dato importante, conforme a una encuesta realizada por IAE Busniess School en el año 2020 relacionada con las empresas que se encontraban bajo la herramienta del teletrabajo durante la pandemia por COVID-19, los resultados fueron impresionantes, puesto que, alrededor del 65% de las empresas indicaban que sus trabajadores no hacían uso de esta herramienta, seguido de un 25% donde mostraba que algunos colaboradores lo hacían, contra un 7% y 3% en su totalidad o la mayoría utilizaba la herramienta del teletrabajo (Irigoín, 2020).

Si bien, de acuerdo con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en México por sus siglas correspondientes STPS (2021), resalta en el informe que solamente serán contempladas las personas que cumplan con más del 40% del tiempo dedicado a sus actividades bajo la herramienta del teletrabajo. Por esta razón es importante mencionar que conforme a lo dicho por IPADE Business School (2020), México es uno de los países que ha tenido gran relevancia en la aceptación y a la misma vez continuar bajo esta herramienta, puesto que, el 84% de las personas les ha interesado trabajar vía remota.

Sin embargo, de acuerdo con Deloitte organización que se dedica a las propuestas y servicios organizacionales, enfatiza que las modificaciones que tuvo la ley

en materia de teletrabajo, no se encuentran relacionadas con la pandemia por COVID-19, contrariamente a lo que se pensaría, esto destacaría que las empresas en conjunto con los trabajadores laborarían a futuro en situaciones normales (De la Garza, 2021).

Conforme a lo dicho por Forbes, las obligaciones para las organizaciones que deben de seguir destaca lo siguiente: Facilitar a los trabajadores el equipo de trabajo, proporcionar en tiempo y forma el pago correspondiente a los trabajadores, pago total por parte de la empresa en cuanto a los servicios que se encuentren ligados a las herramientas de teletrabajo, preservar la seguridad e información de los empleados como también el derecho de los colaboradores a desconectarse totalmente de su trabajo, entre otros que se definirán más adelante (Sandoval, 2021).

De acuerdo con el Diario Oficial de la Federación realizó un decreto sobre las reformas en materia de teletrabajo, adicionando un capítulo más representado como el número XII bis, de acuerdo con Ley Federal del Trabajo en México - LFT (2021):

- **Artículo 331:** Define concretamente el *trabajo a domicilio* declarando que es una actividad que se realiza exclusivamente para el patrón, conforme a la disposición de la elección del domicilio en el que laborara el empleado, sin ningún tipo de vigilancia de quien suministra las actividades.
- **Artículo 330-A:** Define específicamente al teletrabajo como una actividad completamente subordinada, remunerada y en donde el trabajador realice sus actividades fuera de la organización, por supuesto, haciendo uso de las TIC's para la comunicación entre empleado y empleador. Determinando que este tipo de relación laboral se encuentre presente con más del 40% del tiempo que disponga el trabajador bajo la herramienta de cuál sea; teletrabajo o trabajo a domicilio. Haciendo hincapié en que no será considerado como teletrabajo aquellas actividades esporádicas.
- **Artículo 330-B:** La relación laboral estará pactado mediante un contrato laboral celebrado por el empleador y el empleado, como lo dicta el artículo 25 de la LFT, incluyendo los siguientes datos: *Especificando datos comunes como el nombre, nacionalidad, sexo, edad y el domicilio que ubique a ambas*

partes, la naturaleza y características del trabajo: Salario a percibir así como la forma de pago, lugar y fechas de celebración del contrato, describiendo explícitamente las herramientas que serán utilizadas por el trabajador y obligaciones en materia de seguridad y salud para el teletrabajador, así mismo describir el monto total que pagará el empleador al empleado bajo la herramienta del teletrabajo, indicadores que especifiquen horarios, duración, entre otros. Lo anterior, conforme a las leyes competentes en materia laboral.

- **Artículo 330-C:** El teletrabajo estará unido a los contratos colectivos, sindicatos y organizaciones en común, obligando al empleador a proporcionar una copia del contrato celebrado por ambas partes. También es importante que la organización facilite los medios de comunicación con los que cuente, manifestando el conocimiento de estos procesos al teletrabajador de acuerdo con las fracciones XXXII y XXXII conforme al artículo 132 de la LFT.
- **Artículo 330-D:** Si la organización no cuenta con el punto anterior, deberá ser específico e incluir en las políticas internas de la empresa la conceptualización del teletrabajo, garantizando en su totalidad a los empleados que laboren bajo esta herramienta.
- **Artículo 330-E:** Conforme a las obligaciones pertinentes con las que cuentan el teletrabajador son las siguientes:
 1. Encargarse de la infraestructura y herramientas necesarias para que realice de manera efectiva la modalidad de teletrabajo.
 2. Apegarse totalmente al pago de salarios y el recibimiento del trabajo en tiempo y forma.
 3. El patrón deberá cubrir los gastos que la herramienta del teletrabajo genere en su totalidad.
 4. El patrón deberá contar con un registro sobre los suministros que son entregados al teletrabajador, apegado a las disposiciones que son establecidas por la STPS en materia de seguridad y salud laboral.

5. El patrón se encuentra obligado a implementar algún proceso que derive resguardar la información, seguridad y datos por parte de los teletrabajadores.
 6. Es importante que el patrón respete en su totalidad la desconexión por parte de los empleados al finalizar su horario laboral estipulado con anterioridad.
 7. El patrón cuenta con la obligación de inscribir a las personas en materia de seguridad social bajo la modalidad de teletrabajo.
 8. Por último, es necesario que los trabajadores se encuentren en constante capacitación y entrenamiento conforme a la adquisición de conocimientos de acuerdo con la herramienta del teletrabajo, de igual manera, los colaboradores que se encuentren en modalidad presencial y se trasladen al trabajo remoto.
- **Artículo 330-F:** De igual manera los trabajadores cuentan con las siguientes obligaciones bajo la modalidad del teletrabajo:
 1. La infraestructura y herramientas que les fueron proporcionados en un principio al trabajador deberán conservarlos en óptimas condiciones.
 2. Los gastos totales que genere el uso de las tics bajo la herramienta del teletrabajo deberán ser notificados oportunamente al patrón.
 3. Deberán apegarse totalmente a las normas que el patrón dispuso con anterioridad en materia de seguridad y salud en el trabajo.
 4. Deberán apegarse a los sistemas que sean utilizados para la supervisión de tareas y/o actividades.
 5. Deberán apegarse a las normas que fueron implementadas por el patrón en cuanto a la seguridad y protección de datos de los trabajadores y en su debido caso las restricciones generadas en el uso y almacenamiento.
 - **Artículo 330-G:** De acuerdo con las disposiciones anteriores, el cambio conforme a las modalidades deberá ser totalmente voluntario y deberá constar por escrito, sin embargo, casos externos deberán ser acreditados. De

igual manera deberá ser el caso de estar bajo la modalidad en teletrabajo y regrese de forma presencial.

- **Artículo 330-H:** Es importante que el patrón promueva una estabilidad laboral conforme al trabajo remoto enfatizado con lo anterior en materia de capacitación, seguridad y salud en el trabajo como lo marca el artículo segundo de la LFT, de igual manera, deberá existir una conciliación entre la vida personal y laboral.
- **Artículo 330-I:** Los sistemas que sean utilizados por el patrón con el fin de supervisar las actividades del trabajador, deberán respetar en su totalidad la intimidad del mismo, de igual manera conforme a la protección de datos personales. Herramientas digitales tales como el micrófono y la videocámara serán utilizados de forma extraordinaria o en caso de se requiera.
- **Artículo 330-J:** Condiciones externas que sean en materia de seguridad y salud laboral deberán ser constituidos por la STPS bajo alguna Norma Oficial Mexicana, enfatizando factores psicosociales y ergonómicos que considerablemente puedan causar o atentar la salud física o mental de los trabajadores.
- **Artículo 330-K:** Personal que se encargue de inspeccionar obligaciones y seguimiento total de la ley cuentan con lo siguiente:
 1. Corroborar que los empleadores cuenten con el registro pertinente de suministros proporcionados a los teletrabajadores, conforme a las diversas obligaciones pactadas con anterioridad en materia de seguridad y salud laboral.
 2. Verificar que los sueldos estipulados sean pagados conforme al contrato pactado, de forma que no sean inferiores al personal que trabaje de forma presencial.
 3. Comprobar que las obligaciones manifestadas con anterioridad sean respectivamente cumplidas y apegadas a la LFT.

Para finalizar, es importante enfatizar la mención que realizan los medios de comunicación, en este caso *El economista* donde resalta que la entrada de esta reforma constato a la STPS un plazo de 18 meses para publicar una norma que regule los riesgos en materia de seguridad y salud en el teletrabajo, teniendo hasta el mes de julio del año 2022 como límite para la publicación de la misma (Hernández, 2021).

2.4.5 Del trabajo presencial al teletrabajo durante la pandemia por COVID-19

Con la llegada de la pandemia por COVID-19 el cambio que tuvo que realizar una empresa fue inmediato, puesto que, el teletrabajo ha sido fundamental para realizar diversas actividades laborales (Llavina, 2020). De acuerdo con la cadena de noticias BBC menciona que, con la llegada de esta contingencia sanitaria el trabajo remoto llegó para quedarse (Bishop, 2020).

Si bien, el trabajo remoto ha sido fundamental en las organizaciones y ha tenido un gran impacto con la llegada de la pandemia por COVID-19, convirtiéndose en una necesidad el tener una herramienta como el teletrabajo (Camacho, 2020)

Conforme a un estudio realizado en España, antes de que la contingencia sanitaria por COVID-19 sucediera, tan solo el 4,3% se encontraba bajo la modalidad de trabajar a distancia en el año 2018, sin embargo, en el año 2020 al comienzo de la pandemia, el porcentaje aumento hasta un 10,9% (Mena, 2021).

En cambio, en el contexto americano ubicándonos concretamente en Estados Unidos conforme a una investigación realizada por Global Workplace Analytics (2021), el 69% de los trabajadores estuvieron laborando bajo la herramienta del teletrabajo durante la pandemia por COVID-19, con un crecimiento del 216% entre los años de 2005 hasta el 2019.

En ese mismo sentido, la Organización Internacional del Trabajo – OIT realizo un estudio en América Latina y el Caribe en el año 2020, demostrando que los países

como Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Perú y Uruguay obtuvieron un porcentaje del 20 y 30 por ciento de trabajadores que mantuvieron sus actividades bajo el trabajo remoto durante la contingencia por COVID-19 (Maurizio, 2021).

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía por sus siglas en español INEGI (2020), realizó un estudio que lleva por nombre Encuesta sobre el Impacto Económico Generado por COVID-19 en las Empresas, 'ECOVID-IE' donde menciona lo siguiente: En el mes de abril del año 2020 el país de México en un porcentaje del 59.50% de las organizaciones, los colaboradores fueron remitidos a laborar desde casa, sin embargo, en el año 2021 las organizaciones siguen manteniéndose en un 48.64% bajo la herramienta del teletrabajo.

De hecho, algunos países de América Latina han tratado de implementar el modelo de teletrabajo, tal es el caso de Colombia que al inicio del año 2010 dio el paso a la construcción y gestión laboral bajo las herramientas de las TIC, seguido por un *ecosistema digital* que tiene la función de implementar diversas redes de comunicación con el objetivo de un crecimiento a nivel industrial y organizacional (Astaíza et al., 2017).

Actualmente algunas empresas han optado por trabajar bajo un modelo híbrido laboral, el cual consiste en que el colaborador asista unos días a la oficina y el resto del tiempo realice sus actividades vía remota (Lebowitz, 2021). Pongamos por caso el banco BBVA quien ha tenido un avance conforme a las estrategias de modalidad laboral, contando con jornadas de trabajo parciales siendo estas un 60% del tiempo requerido trabajar dentro de la organización y el 40% restante laborar desde la modalidad de teletrabajo (Baeza, 2021).

Con relación a la problemática expuesta sobre la pandemia por COVID-19 y el teletrabajo, Llavina et al. (2020) recomienda algunos conceptos claves para que esta herramienta se utilice eficazmente:

- 1. Apoyo de directivos:** Este punto se aborda desde mandos altos o directivos, quienes encabezan a la organización y son los principales motores en

demostrar a los colaboradores el poder adaptarse de manera correcta a una herramienta como el teletrabajo, pues debe de ser dirigido de una manera eficaz, definiendo objetivos y actividades que conduzcan a los resultados futuros en la organización.

2. **Herramientas y formación apropiadas:** Si bien, el contar con suficientes herramientas y fuentes de apoyo para realizar las actividades adecuadamente, son importantes al teletrabajar.
3. **Expectativas claras:** El establecer desde un inicio la forma de trabajar, la duración de la jornada laboral y el avance de actividades en los trabajadores demostrara una adaptación correcta en el teletrabajo.
4. **Control del tiempo:** Este punto es importante, puesto que, al comenzar una jornada laboral el colaborador dispone del tiempo adecuado para realizar sus actividades y de la misma forma, cuenta con la libertad de una desconexión total después de sus actividades laborales.
5. **Estrategias personales en la mejora laboral:** La organización de cada colaborador es fundamental, puesto que, sus actividades se realizarían en tiempo y forma, reservando algún lugar adecuado para laborar.
6. **Confianza:** La confianza mutua entre los colaboradores de una organización es fundamental y conlleva a intensificar la comunicación dentro de la empresa.

Para finalizar, es importante destacar el informe que realizó la ONU (2021), conforme a la predicción de asegurar que una herramienta como el teletrabajo sea totalmente efectiva puede resultar inmediata, sin embargo, el mundo debe comprender que es un tipo de modalidad laboral que llegó con el objetivo de quedarse en las organizaciones y por supuesto en la sociedad, combinando modalidades presenciales y remotas.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método

El presente estudio se ha realizado con la metodología de carácter cuantitativo, definido por Hernández et al. (2010), como “el enfoque cuantitativo pretende intencionalmente acotar la información, medir con precisión las variables de estudio, tener foco”.

Por lo tanto, se dará respuesta a la interrogante de investigación, además, se centrará en el tipo de investigación: Aplicado, con un nivel de investigación correlacional Bernal (2016), plantea que la investigación correlacional “examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro” en este caso, estaremos evaluando que impacto tuvo el estrés laboral y la salud mental durante la pandemia en trabajadores que estuvieron laborando desde casa “teletrabajo”.

De igual manera, el diseño de investigación que se aplicará en este proyecto será de tipo no experimental Hernández et al. (2010), lo define como el “Estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” como lo hemos mencionado anteriormente, el estrés laboral y la salud mental serán nuestras variables por estudiar.

3.2 Sujetos (muestra)

Se seleccionó a un grupo focal de trabajadores de ambos sexos, con residencia en la capital poblana de los cuales se encuentran o hayan estado laborando durante la pandemia por COVID-19 bajo la herramienta del teletrabajo en un periodo no menor a 6 meses, específicamente en puestos administrativos, contando con un total de 59 trabajadores. (n=59)

Criterios de inclusión del muestreo:

- Puesto: Administrativo.
- Proceso laboral: Se encuentren o hayan estado laborando mediante teletrabajo.
- Tiempo laborando: Periodo no menor a 6 meses.
- Radicar en: Puebla.

Los colaboradores pertenecen a las empresas de Tenneco dedicados al giro automotriz, Grupo Presidente enfocados en el giro hotelero y Netz IT de México orientados en el giro de servicios de telecomunicaciones, mismos que con anterioridad se contactó a los encargados de Recursos Humanos de cada una de las empresas para la autorización y aplicación de instrumentos a los trabajadores.

3.3 Instrumentos

Para la presente investigación se llevó a cabo una investigación exhaustiva en cuanto a diversos instrumentos que fungieran como medios para identificar las variables: *salud mental y estrés laboral* en personal administrativo que modifico sus actividades mediante el cambio de modalidad laboral presencial a teletrabajo. De dicha búsqueda se conformó una batería psicométrica conformada por las siguientes escalas:

3.4 Escala de Salud Mental Positiva Ocupacional (SMPO-40)

La escala de salud mental positiva ocupacional es creada por los autores Vázquez et al. (2017), su construcción reside en México, específicamente en Guadalajara; es un instrumento que evalúa diversos aspectos de la salud mental dentro del ámbito laboral en el sujeto, centrándose en aspectos positivos en su totalidad, tales como el *bienestar personal en el trabajo, relaciones interpersonales positivas en el lugar de trabajo, la inmersión en la tarea, el empoderamiento laboral, la filosofía de vida laboral y las fortalezas personales en el trabajo*.

La escala es de tipo Likert con una calificación de 5 puntos por reactivo comenzando por “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”, en el que se desglosan 40 ítems, conformados en 4 subescalas (Vázquez et al., 2017):

- **Dimensión espiritual:** Se refiere a la capacidad que el sujeto tiene para percibir su trabajo, dándole un sentido y significancia de tal manera que el individuo obtiene un sentido de conexión y trascendencia dentro de su desarrollo laboral en el que incluyen los ítems: 3, 8, 9, 13, 18, 20, 21, 22, 23 y 28.
- **Dimensión conductual:** Engloba los diferentes estímulos que el sujeto pueda percibir, de acuerdo con diversas intenciones conductuales o tendencias; en esta dimensión se encuentran los ítems: 1, 2, 4, 5, 6, 7, 16, 19, 25, 29.
- **Dimensión cognitiva:** Situaciones que implican la percepción del sujeto en cuanto a los diversos estímulos que se encuentran dentro del ámbito de trabajo, así mismo, situaciones que refieran a comentarios o creencias relacionadas hacia su área y ambiente laboral en las que se desempeña; los ítems que integran son: 11, 12, 14, 15, 26, 31, 35, 38, 39 y 40.
- **Dimensión socioemocional:** Engloba aspectos afectivos y actitudes que tiene el sujeto ante los diversos estímulos percibidos en el área de trabajo, dándole paso al individuo a desarrollarse en situaciones sociales, los ítems que integran son: 10, 17, 24, 27, 30, 32, 33, 34, 36, 37.

La escala de salud mental positiva ocupacional (SMPO-40) cuenta con una validez aceptable, puesto que, el alfa de Cronbach es de 0.923; siendo una de sus principales características, de igual manera cuenta con un tiempo de aplicación relativamente corto siendo de 15 minutos y puede proporcionar diversas pautas en la intervención de estrategias que orientan al sujeto a la promoción de la salud mental en el área laboral (Vázquez et al., 2017).

Cabe mencionar que esta escala fue utilizada durante una investigación perteneciente al Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Investigación y Posgrado del Pacífico “Delfín” 2021, en la modalidad virtual, por el Dr. Julio César Vázquez Colunga, quien otorgó el permiso de utilizar este instrumento y ofreció su apoyo durante la interpretación de la misma en caso de ser necesario.

3.5 Maslach Burnout Inventory (MBI)

Inicialmente el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) fue creado por Maslach y Jackson (1981), con el objetivo de establecer un instrumento que evaluara la presencia de estrés laboral y agotamiento que experimenta el sujeto durante sus actividades; dado a que en un principio constaba con 25 ítems divididos en 3 subescalas, tales como: *agotamiento emocional*, *logro personal*, *despersonalización* y una cuarta subescala opcional que enfatizaba *involucramiento*.

De modo que, dentro de este estudio se hará uso de la adaptación del MBI en su versión castellana de Seisdedos (1997), del Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981), siendo una escala de tipo likert con un rango de calificación de 6 puntos que va desde “Nunca” a “Todos los días” y está constituido por 22 ítems, mismos que se encuentran repartidos por tres subescalas, definidas a continuación:

- **Agotamiento emocional (AE):** Refiere al estado de cansancio emocional, en el que el sujeto se encuentra exhausto por las diferentes presiones laborales. Los ítems que integra esta subescala son: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Con un puntaje de 54 como máximo.
- **Despersonalización (D):** Evalúa y reconoce las diversas actitudes que tiene el sujeto ante el trabajo, actuando con frialdad y distante. Los ítems que integra esta subescala son: 5, 10, 11, 15, 22. Con un puntaje de 30 como máximo.
- **Realización personal (RP):** Con el objetivo de evaluar los sentimientos del sujeto en cuanto a la eficacia personal y la autorrealización dentro del área laboral. Los ítems que integra esta subescala son: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Con un puntaje de 48 como máximo.

La calificación de este instrumento remite en que si se encuentran puntajes altos en las subescalas de *agotamiento emocional* y *despersonalización*; y puntajes bajos en la subescala de *realización personal* se define la presencia de burnout en el individuo (Seisdedos, 1997).

Conforme a los estudios de validez y confiabilidad, se reportaron mediante el Alpha de Cronbach; reportando un $\alpha = 0.71$ para la escala total del MBI, de la misma forma las subescalas presentaron los siguientes resultados: $\alpha = 0.86$ en el área de Agotamiento emocional, $\alpha = 0.76$ para el área de Realización personal y $\alpha = 0.59$ para el área de Despersonalización (Seisdedos, 1997).

Ambos instrumentos fueron condensados en un formato de encuesta digital mediante la construcción de un formulario en google forms, aplicado de forma anónima con la intención de salvaguardar la integridad del trabajador y motivar a la respuesta de las mismas con honestidad, con un total de 62 ítems.

3.6 Procedimiento

Se solicitó la autorización de Tenneco, Grupo Presidente y Netz IT de México, mediante correo electrónico a los encargados de Recursos Humanos, con el fin de explicar el alcance de la investigación y permitir que los colaboradores participaran en la aplicación de instrumentos durante su jornada laboral.

Una vez que se obtuvo la autorización correspondiente, se realizó una videollamada mediante la plataforma de videoconferencia Zoom, explicando a los colaboradores el objetivo de esta investigación e indicando las instrucciones para contestar el instrumento; de la misma manera, al finalizar se envió la liga de Google forms que los redirigía a la batería de instrumentos.

Así mismo, mientras los colaboradores contestaban los cuestionarios; se resolvían las dudas que surgían durante la aplicación, el tiempo aproximado para responder fue alrededor de 10 a 15 minutos.

CAPÍTULO IV

4.1 Resultados

El análisis de los datos de este estudio se realizó mediante el Software Estadístico SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales Ver. 25, por sus siglas en inglés Statistical Package for the Social Sciences).

Se descargó la base de datos mediante el programa de la paquetería de Microsoft Office, Excel en su versión 2016; codificando cada una de las variables de los instrumentos. Posteriormente se ingresó la base de datos en el programa del SPSS para determinar el análisis estadístico para luego obtener tablas y gráficos según los objetivos de la investigación propuestos.

4.2 Análisis Univariado

Tabla 2

Participantes divididos por género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	35	59.3
Masculino	24	40.7
Total (N=59)	59	100.0

Fuente: Elaboración propia

De los colaboradores de empresas de Tenneco, Grupo Presidente y Netz IT de México participantes del estudio, el 59.3% son mujeres y el 40.7% restante son hombres.

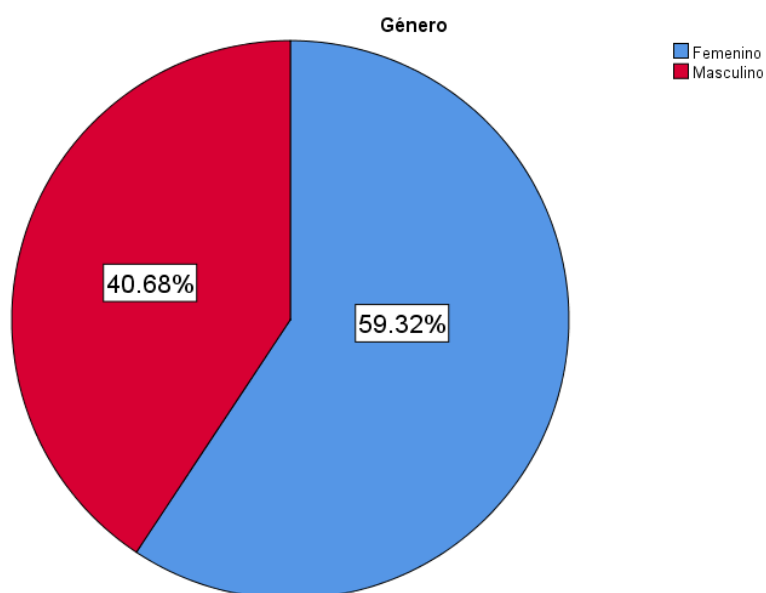


Figura 4. Porcentajes de participantes según su género. Fuente: Tabla 2

Tabla 3

Colaboradores según Edad

Grupos de Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
20 a 29	29	49.2	49.2
30 a 39	19	32.2	81.4
40 a 49	9	15.3	96.6
50 a 59	2	3.4	100.0
Total (n=59)	59	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Del total de colaboradores, se obtiene un 49.2% entre 20 y 29 años, seguido del 32.2% que pertenecen al grupo de edad entre 30 y 39 años, por consiguiente, el 15.3% se encuentra entre los 40 y 49 años y por último el 3.4% cuentan con una edad de 50 a 59 años de edad.

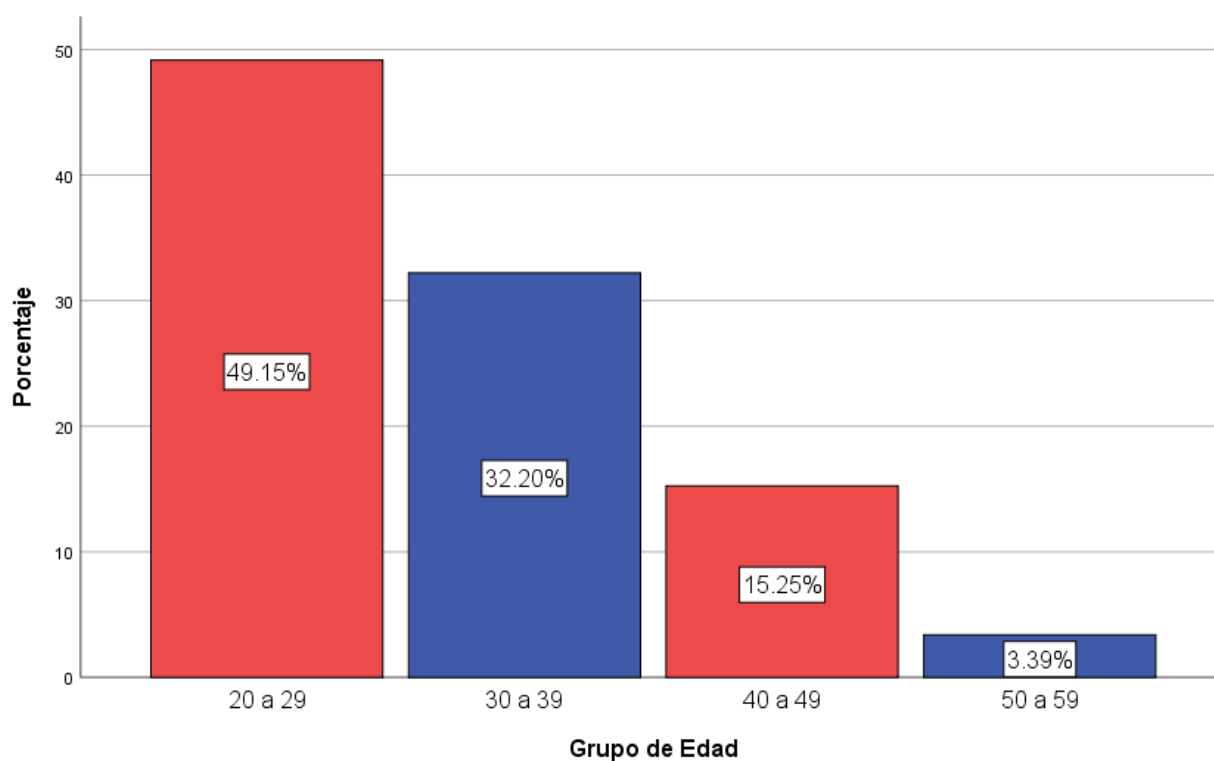


Figura 5. Porcentajes de colaboradores según edad. Fuente: Tabla 3

Tabla 4

Estado civil de colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casado	13	22.0	22.0
Divorciado	1	1.7	23.7
Separado	1	1.7	25.4
Soltero	36	61	88.4
Unión libre	8	13.6	100.0
Total (n=59)	59	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Con relación al estado civil de los colaboradores, se obtiene un 61% que se ubica como soltero, seguido de un 22% que está casado, continuando con un 13.6% en unión libre y por último el 3.4% como divorciado y separado.

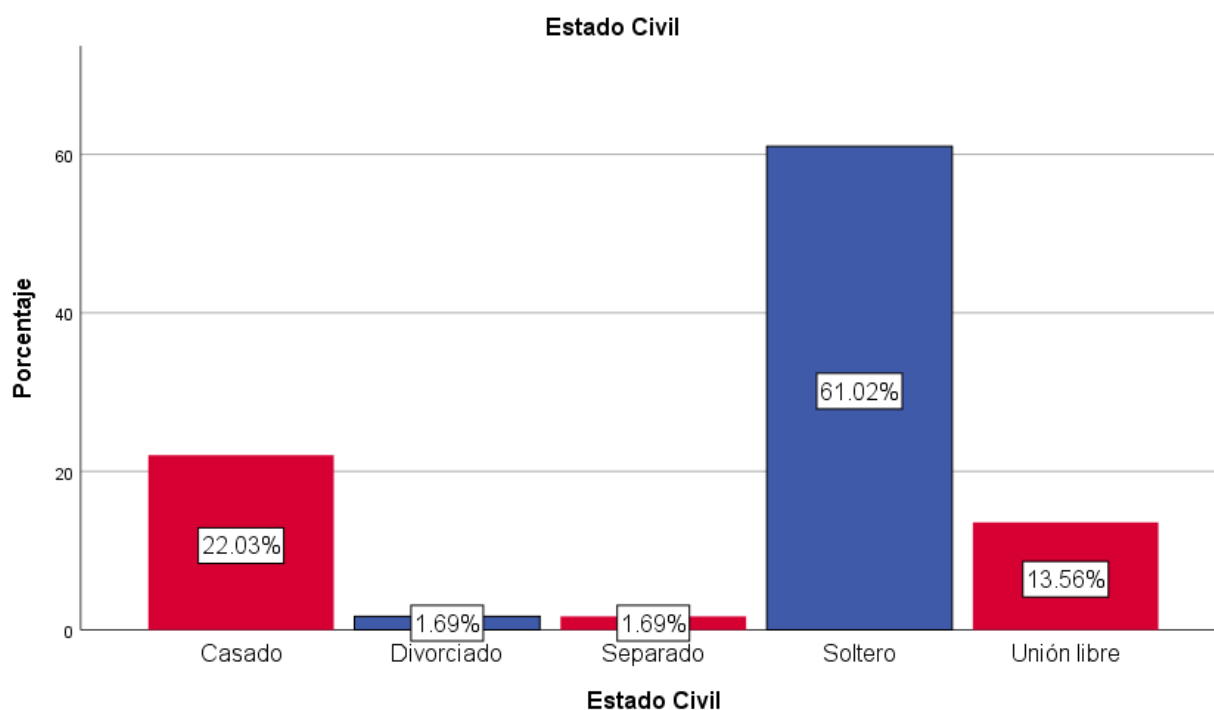


Figura 6. Porcentajes del estado civil de colaboradores. Fuente: Tabla 4

Tabla 5

Nacionalidad de colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
Mexicana	59	100.0

Fuente: Elaboración propia

Conforme a la nacionalidad del total de colaboradores, el 100% es mexicana.

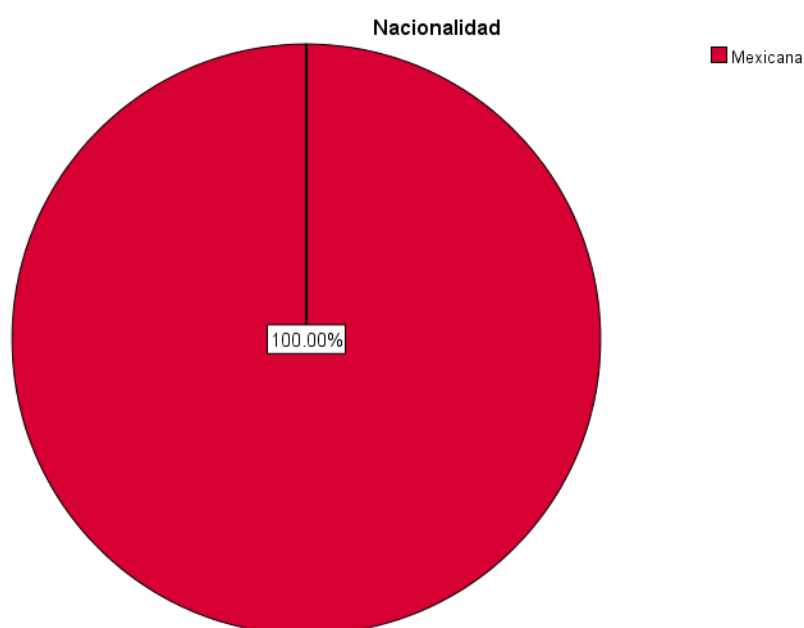


Figura 7. Porcentaje de nacionalidad en colaboradores. Fuente: Tabla 5

Tabla 6

Escolaridad máxima de colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Licenciatura	52	88.1	88.1
Posgrado (Maestría)	6	10.2	98.3
Preparatoria	1	1.7	100.0
Total (n=59)	59	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Conforme a los resultados de escolaridad máxima en colaboradores, se obtiene un 88.1% que cuenta con Licenciatura, seguido del 10.2% que cuenta con algún Posgrado y por último el 1.7% a nivel preparatoria.

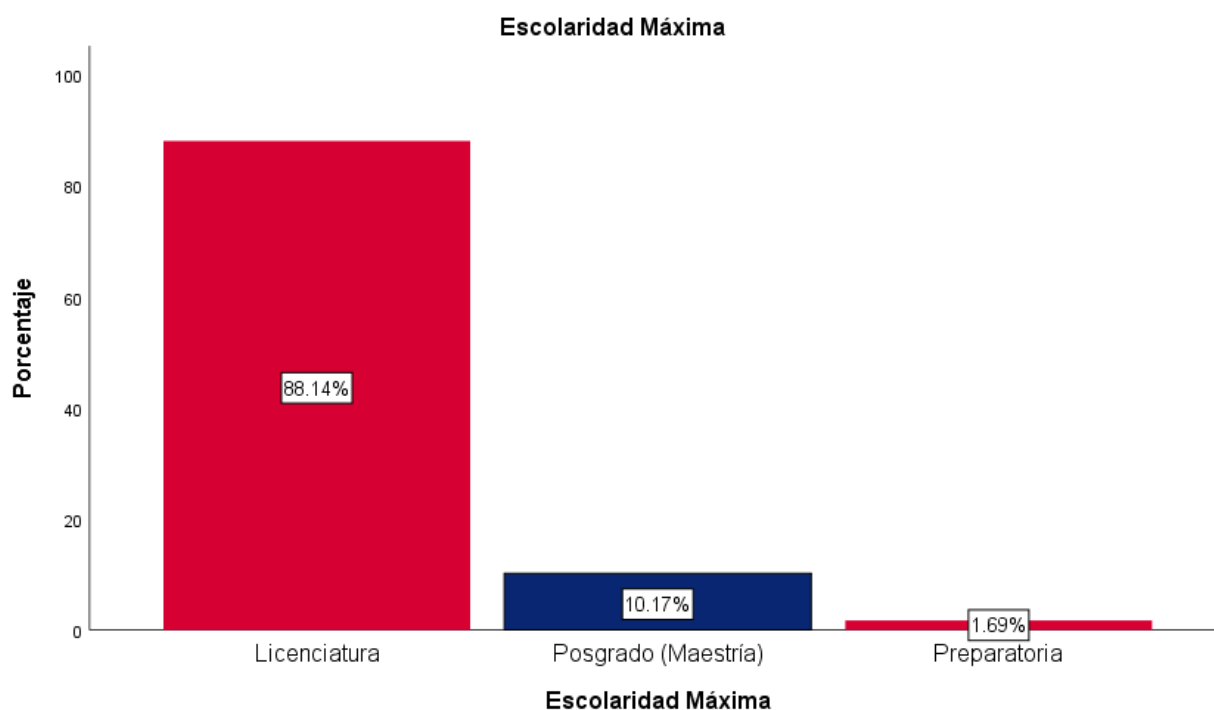


Figura 8. Porcentaje de escolaridad máxima en colaboradores. Fuente: Tabla 6

Tabla 7

Organización a la que pertenecen el total de colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Grupo Presidente	18	30.5	30.5
Netz IT de México	22	37.3	67.8
Tenneco	19	32.2	100.0
Total (n=59)	59	100.0	

Fuente: Elaboración propia

El total de colaboradores proviene de 3 empresas, el 37.3% pertenecen a Netz IT de México, seguido de Tenneco con un 32.2% y por último el 30.5% que pertenecen de Grupo Presidente.

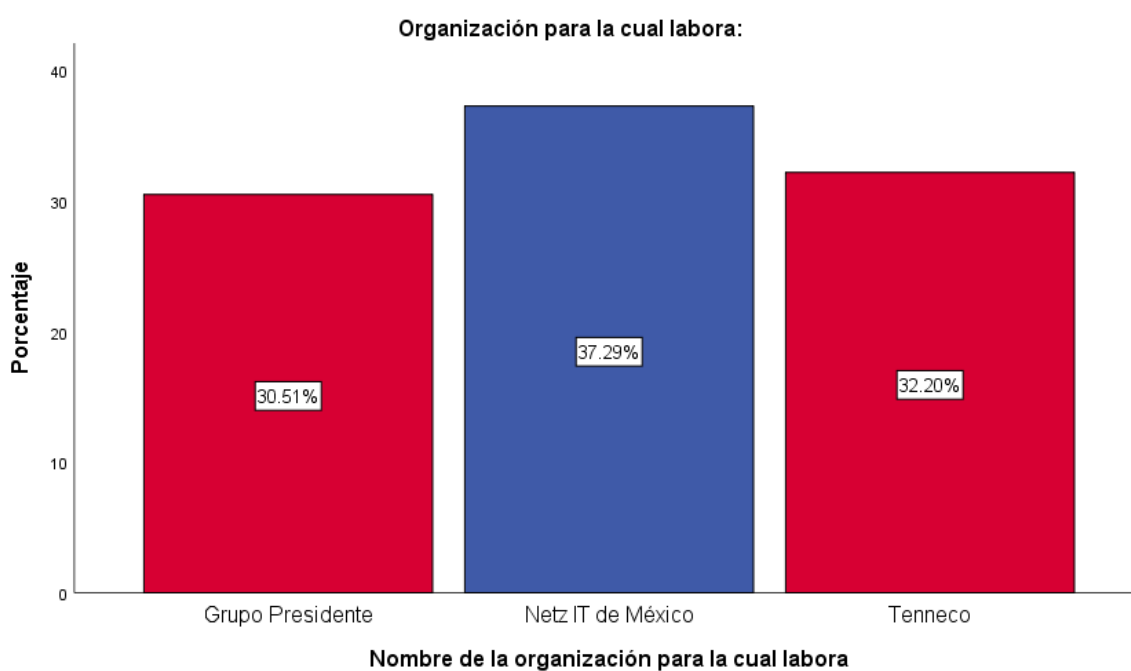


Figura 9. Porcentaje de la organización a la que pertenecen los colaboradores. Fuente: Tabla 7

Tabla 8

Antigüedad laboral de colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	18	30.5	30..5
1 año	6	10.2	40.7
2 años	5	8.5	49.2
3 años	10	16.9	66.1
4-5 años	14	23.7	89.8
6-10 años	4	6.8	96.6
11-15 años	1	1.7	98.3
Más de 15 años	1	1.7	100.0
Total (n=59)	59	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Conforme a la antigüedad laboral del total de colaboradores, se obtiene un 30.5% que cuentan con menos de 1 año laborando en la organización, seguido de un 23.7% que cuenta entre 4-5 años laborando, continuando con un 16.9% que cuenta con 3 años de antigüedad laboral, seguido de un 8.5% que cuenta con 2 años, por consiguiente, el 6.8% cuenta entre 6-10 años dentro de la empresa y por último el 1.7% que pertenece a personas que tienen entre 11, 15 o más años laborando en la organización.

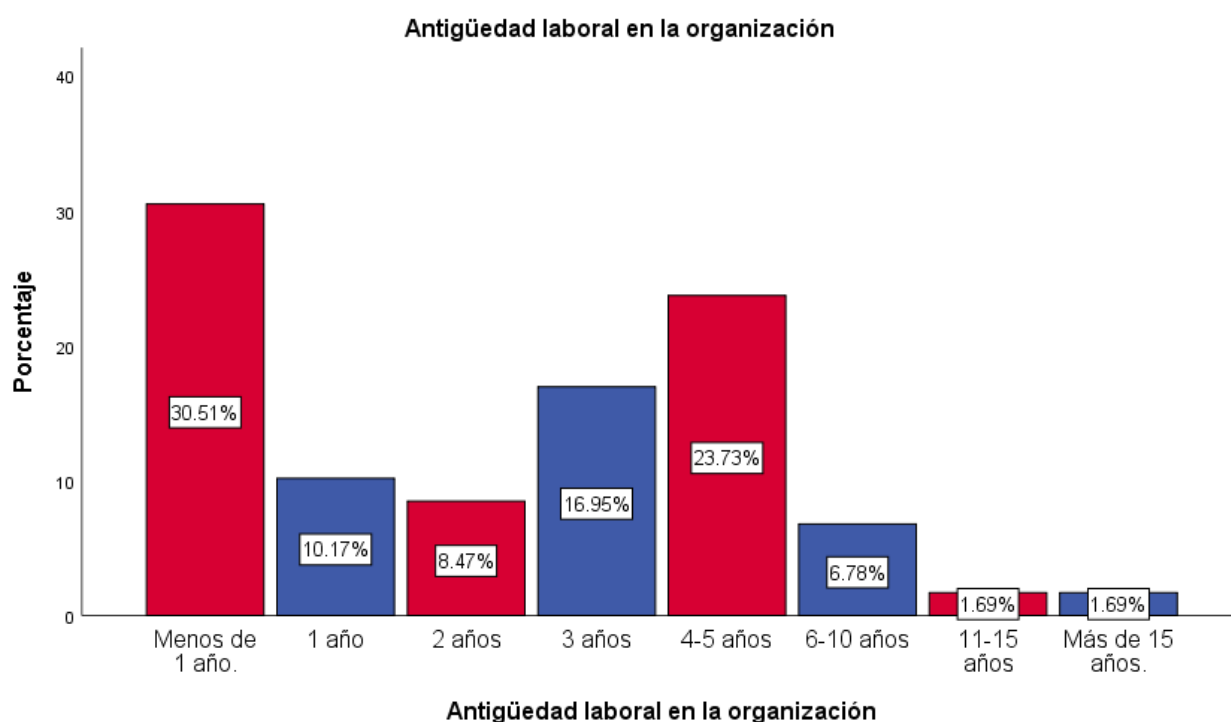


Figura 10. Porcentaje de antigüedad laboral en colaboradores. Fuente: Tabla 8

Tabla 9*Horas laboradas a la semana por colaboradores*

Horas laborales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
30 a 39	14	23.7	23.7
40 a 49	28	47.5	71.2
50 a 59	13	22.0	93.2
+60	4	6.8	100.0
Total (n=59)	59	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Conforme a las horas que laboran semanalmente los colaboradores, se observa que el 47.5% labora entre 40 y 49 horas a la semana, seguido de un 23.7% que labora entre 30 y 39 horas semanales, por consiguiente, el 22% de colaboradores labora entre 50 y 59 horas semanalmente y por último el 6.8% labora más de 60 horas semanales.

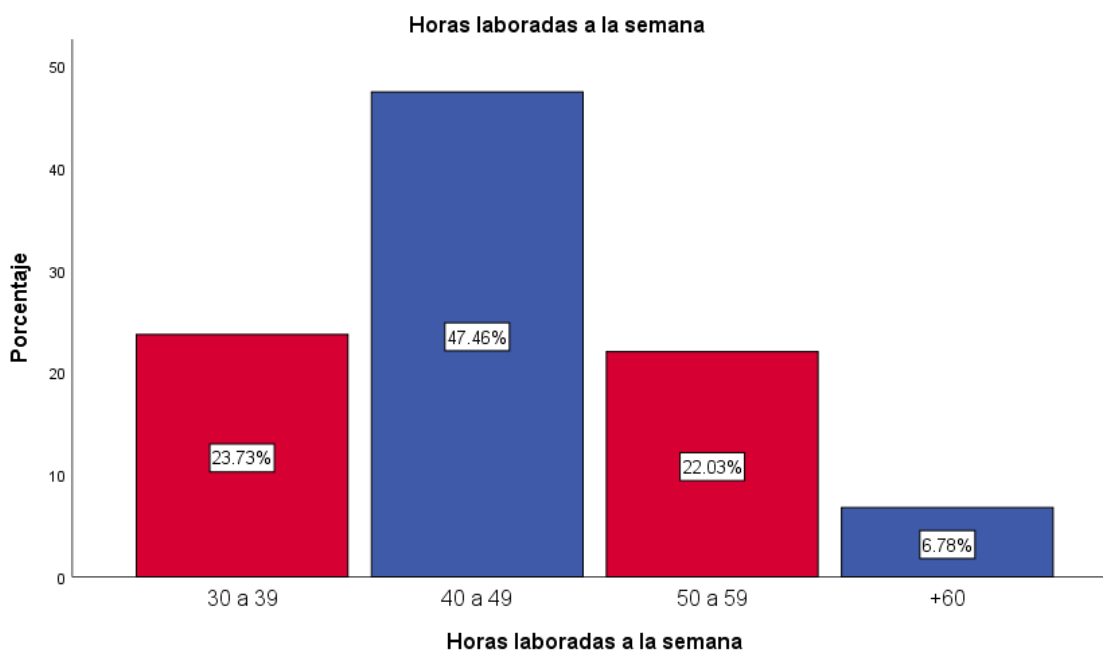


Figura 11. Porcentaje de hora laboradas a la semana por colaboradores. Fuente: Tabla 9

Tabla 10

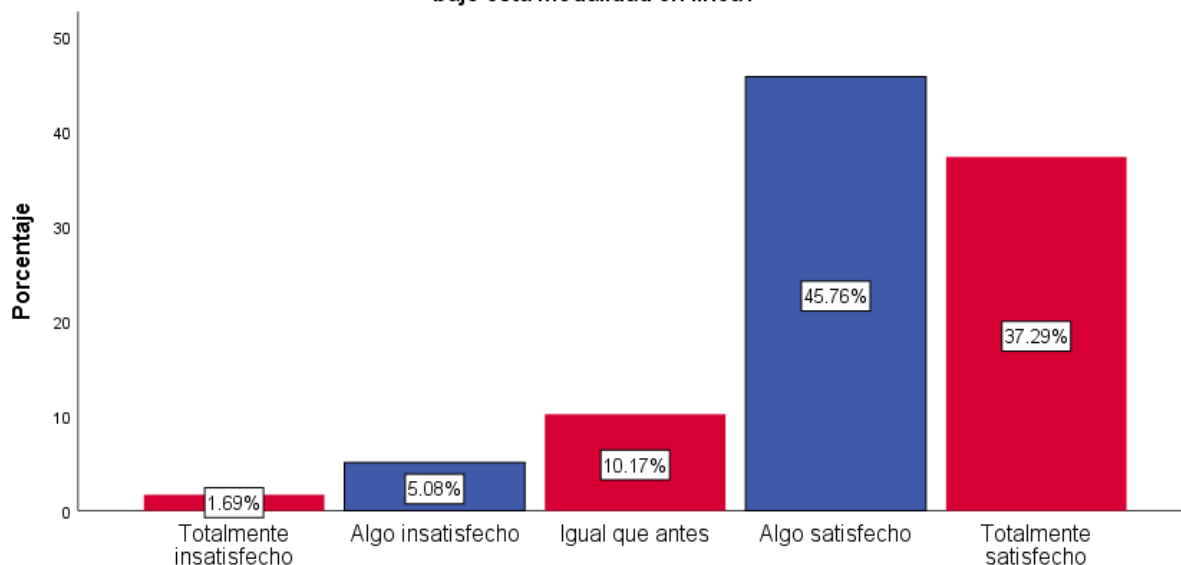
A partir de la contingencia por COVID-19 ¿Qué tan satisfecho se siente con realizar sus actividades de trabajo bajo esta modalidad en línea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	1.7	1.7
Algo insatisfecho	3	5.1	6.8
Igual que antes	6	10.2	16.9
Algo satisfecho	27	45.8	62.7
Totalmente satisfecho	22	37.3	100.0
Total (n=59)	59	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Al inicio del cuestionario se les cuestiono a los colaboradores ¿Qué tan satisfecho se sentían al realizar sus actividades bajo la modalidad en línea? Los resultados obtenidos son los siguientes, el 45.8% opina que siente *algo satisfecho*, seguido de un 37.3% que se sentía *totalmente satisfecho*, sin embargo, el 10.2% opina que se siente *igual que antes*, continuando con un 5.1% dice sentirse *algo insatisfecho* y por último el 1.7% se siente *totalmente insatisfecho*.

A partir de la contingencia por COVID-19 ¿Qué tan satisfecho se siente con realizar sus actividades de trabajo bajo esta modalidad en línea?



A partir de la contingencia por COVID-19 ¿Qué tan satisfecho se siente con realizar sus actividades de trabajo bajo esta modalidad en línea?

Figura 12. Porcentajes de colaboradores, A partir de la contingencia por COVID-19 ¿Qué tan satisfecho se siente con realizar sus actividades de trabajo bajo esta modalidad en línea? Fuente: Tabla 10

Tabla 11

A partir de la contingencia por COVID-19 ¿Cuál es su opinión respecto a la efectividad del trabajo a distancia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	5	8.5	8.5
Igual que antes	6	10.2	18.6
Algo satisfecho	22	37.3	55.9
Totalmente satisfecho	26	44.1	100.0
Total (n=59)	59	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Conforme a lo anterior, se les cuestiono a los colaboradores ¿Cuál es su opinión respecto a la efectividad del trabajo a distancia? Los resultados obtenidos son los

siguientes, el 44.1% dice sentirse *Totalmente satisfecho*, seguido del 37.3% se siente *algo insatisfecho*, sin embargo, el 10.2% se encuentra *igual que antes* y por último el 8.5% dice sentirse *algo insatisfecho*.

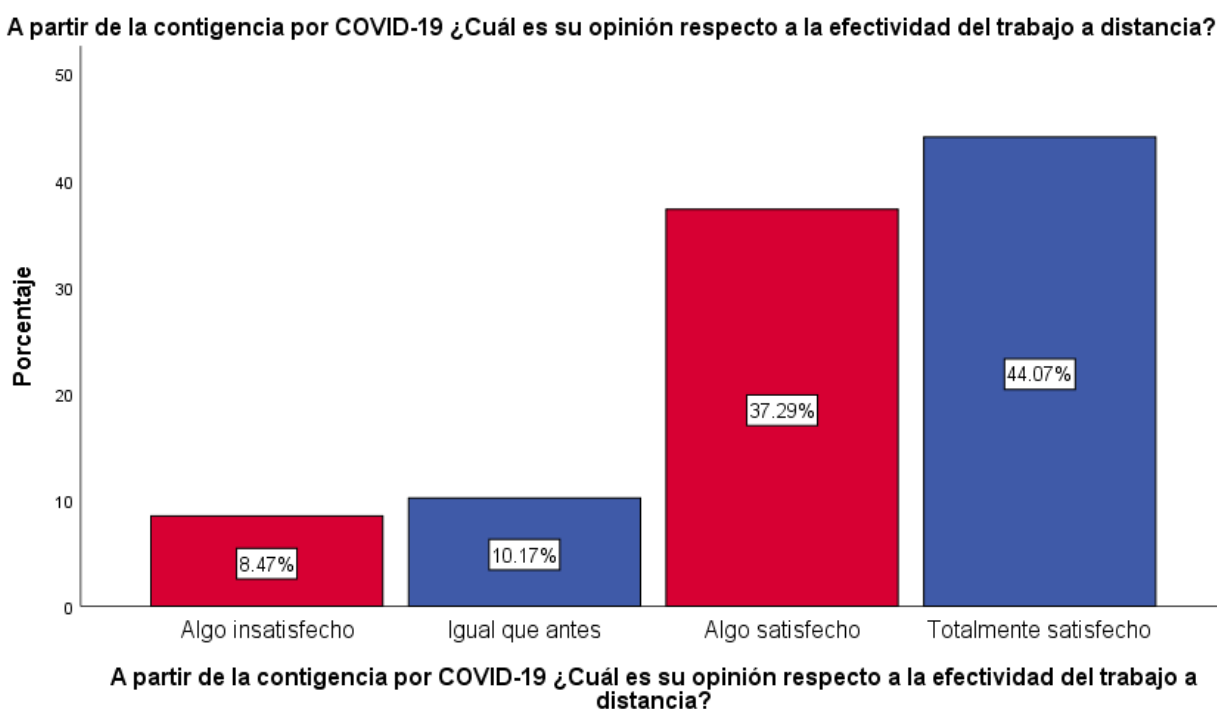


Figura 13. Porcentajes de colaboradores, A partir de la contingencia por COVID-19 ¿Cuál es su opinión respecto a la efectividad del trabajo a distancia? Fuente: Tabla 11

Tabla 12

Análisis de la dimensión espiritual en escala de Salud Mental Positiva Ocupacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	10.2
Moderado	39	66.1
Alto	7	11.9
Muy alto	7	11.9
Total (n=59)	59	100.0

Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis de la primera dimensión de la escala de Salud Mental Positiva Ocupacional, conocida por su abreviación SMPO, se observa que el 66.1% de los colaboradores se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 11.9% para cada uno de los niveles alto y muy alto, por último, se aprecia un 10.2% para el nivel bajo.

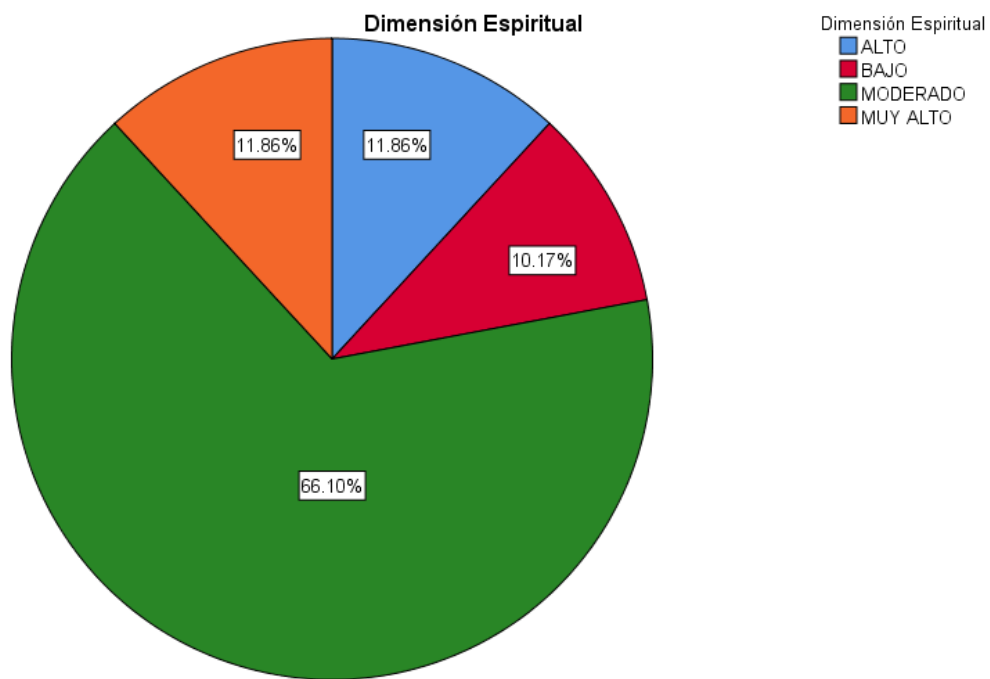


Figura 14. Porcentaje de la dimensión espiritual en la escala de Salud Mental Positiva Ocupacional. Fuente: Tabla 12

Tabla 13

Análisis de la dimensión comportamental en escala de Salud Mental Positiva Ocupacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	16.9
Incipiente	1	1.7
Moderado	44	74.6
Alto	2	3.4
Muy alto	2	3.4
Total (n=59)	59	100.0

Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis de la segunda dimensión de la escala del SMPO, se observa que el 74.6% de los colaboradores se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 16.9% en un nivel bajo, continuando con un 3.4% para cada uno de los niveles alto y muy alto, por último, se aprecia que el 1.7% se encuentra en un nivel incipiente.

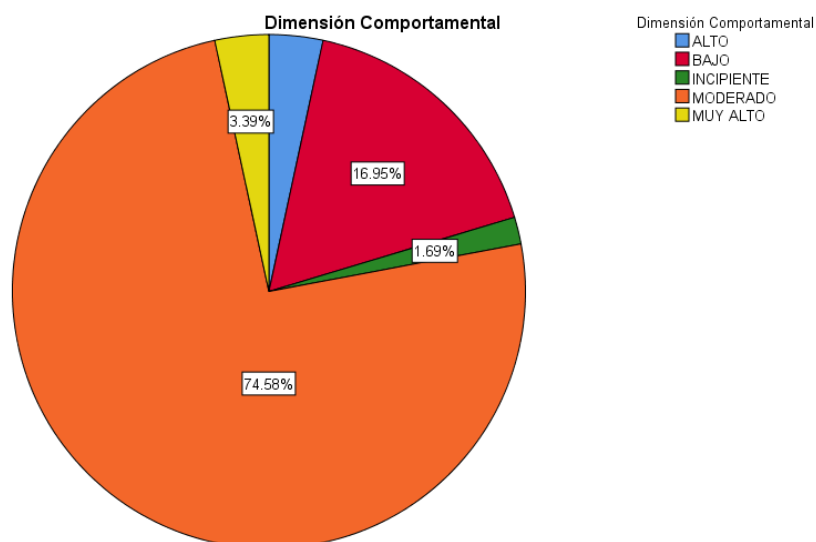


Figura 15. Porcentajes de la dimensión comportamental en la escala de Salud Mental Positiva Ocupacional. Fuente: Tabla 13

Tabla 14*Análisis de la dimensión cognitiva en escala de Salud Mental Positiva Ocupacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3.4
Moderado	25	42.4
Alto	18	30.5
Muy alto	14	23.7
Total (n=59)	59	100.0

Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis de la tercera dimensión de la escala del SMPO, se observa que el 42.4% de los colaboradores se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 30.5% en un nivel alto, continuando con un 23.7% ubicados en un nivel muy alto, por último, se aprecia que el 3.4% se encuentra en un nivel bajo.

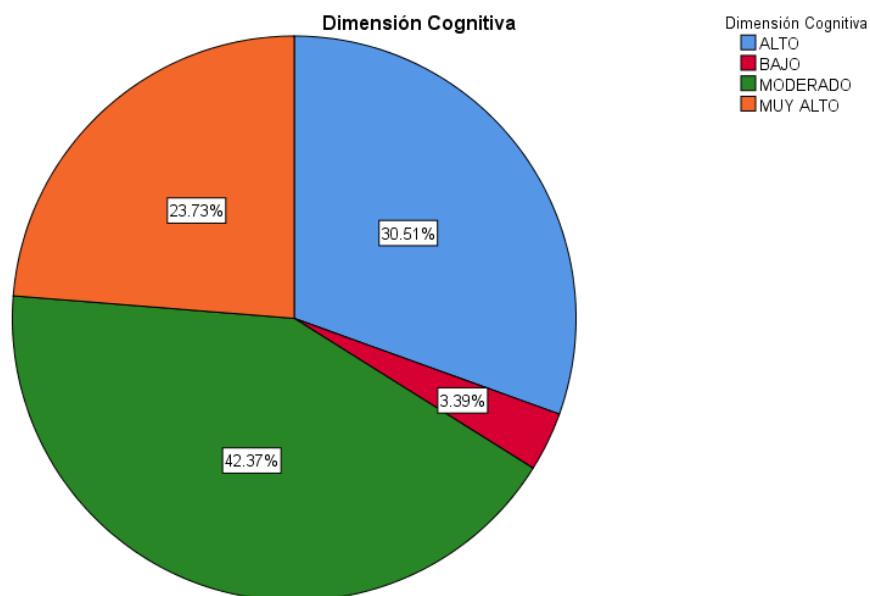


Figura 16. Porcentajes de la dimensión cognitiva en la escala de Salud Mental Positiva Ocupacional. Fuente: Tabla 14

Tabla 15*Análisis de la dimensión socioafectiva en escala de Salud Mental Positiva Ocupacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3.4
Moderado	34	57.6
Alto	15	25.4
Muy alto	8	13.6
Total (n=59)	59	100.0

Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis de la cuarta dimensión de la escala del SMPO, se observa que el 57.6% de los colaboradores se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 25.4% en un nivel alto, continuando con un 13.6% ubicados en un nivel muy alto, por último, el 3.4% se encuentra en un nivel bajo.

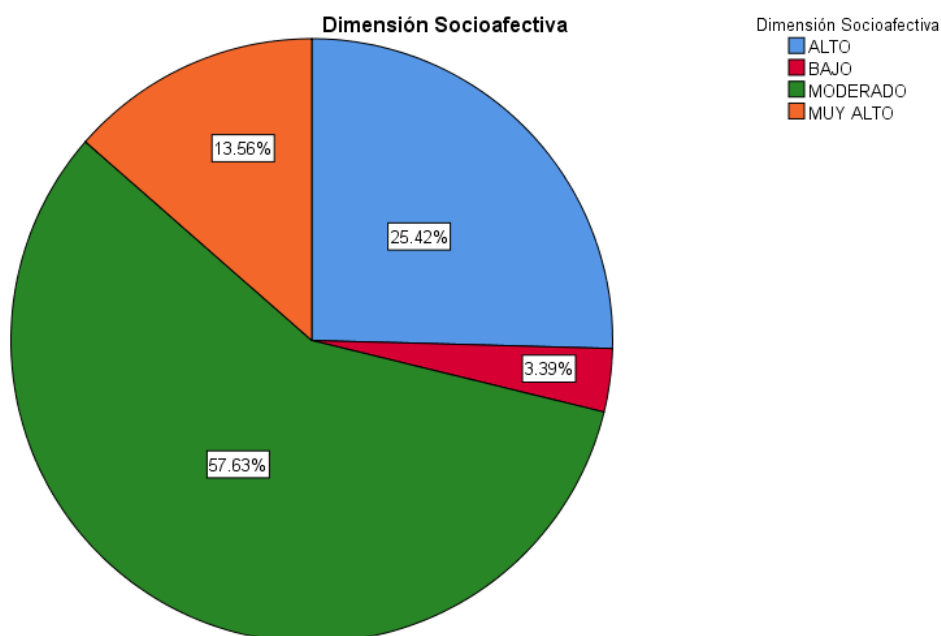


Figura 17. Porcentajes de la dimensión socioafectiva en la escala de Salud Mental Positiva Ocupacional. Fuente: Tabla 15

Tabla 16*Análisis global de la Salud Mental Positiva Ocupacional de colaboradores*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	6.8
Moderado	40	67.8
Alto	10	16.9
Muy alto	5	8.5
Total (n=59)	59	100

Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis global de la Salud Mental Positiva Ocupacional de la escala del SMPO, se observa que el 67.8% de los colaboradores se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 16.9% que se encuentra en un nivel alto, continuando con un 8.5% que se encuentra en un nivel muy alto, por último, se aprecia que el 6.8% se encuentra en un nivel bajo.

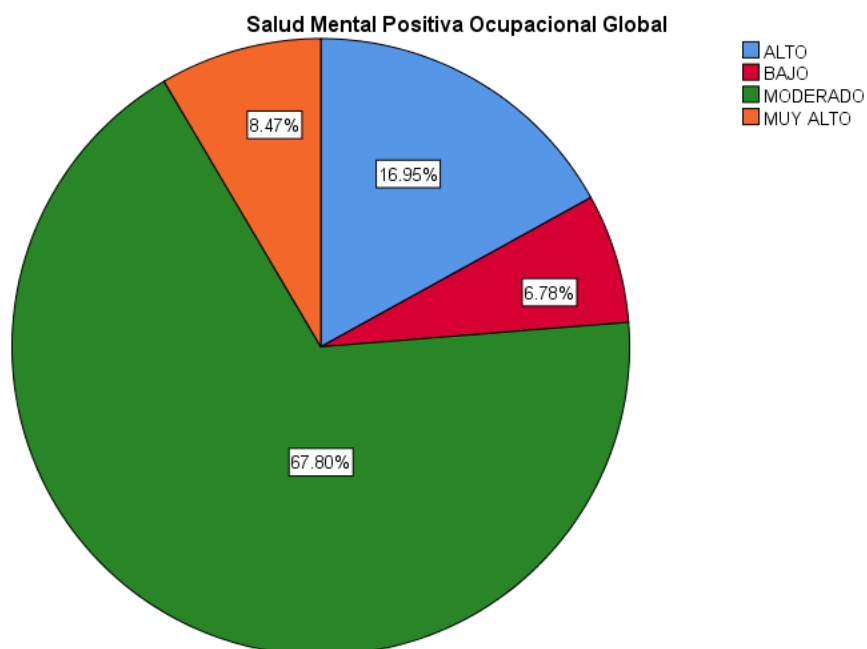


Figura 18. Porcentajes globales de la Salud Mental Positiva Ocupacional en colaboradores. Fuente: Tabla 16

Tabla 17

Análisis de la dimensión de Agotamiento Emocional en Maslach Burnout Inventory

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	59.3
Medio	8	13.6
Alto	16	27.1
Total (n=59)	59	100

Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis de la dimensión de Agotamiento Emocional en Maslach Burnout Inventory, conocida por su abreviación MBI, se observa que el 59.3% de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 27.1% en un nivel alto, por último, el 13.6% se encuentra en un nivel medio.

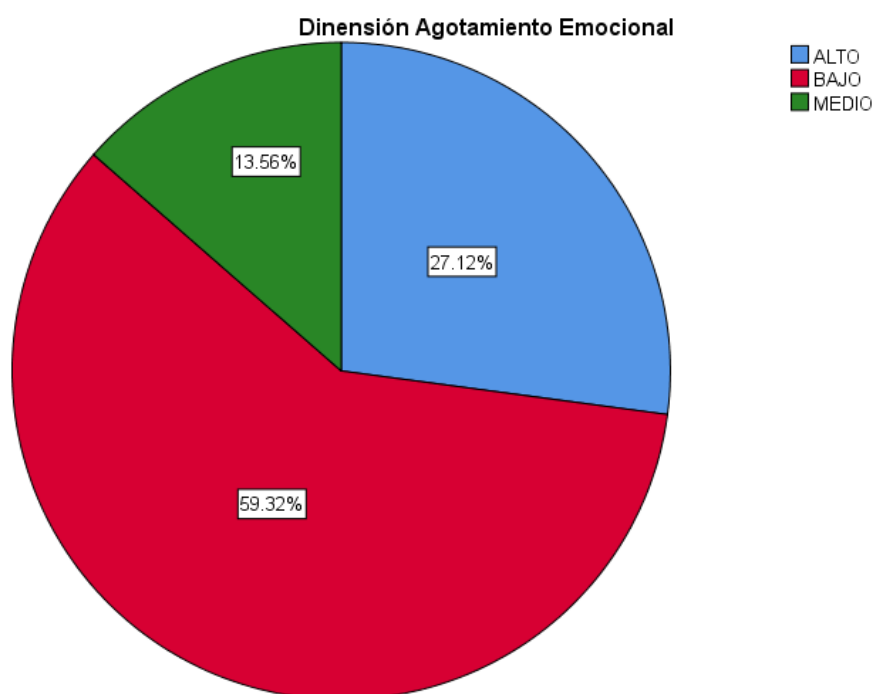


Figura 19. Porcentajes en Dimensión Agotamiento Emocional en colaboradores.

Fuente: Tabla 17

Tabla 18

Análisis de la dimensión de despersonalización en Maslach Burnout Inventory

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	62.7
Medio	9	15.3
Alto	13	22.0
Total (n=59)	59	100.0

Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis de la dimensión de despersonalización del MBI, se observa que el 62.7% de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 22% en un nivel alto, por último, el 15.3% se encuentra en un nivel medio.

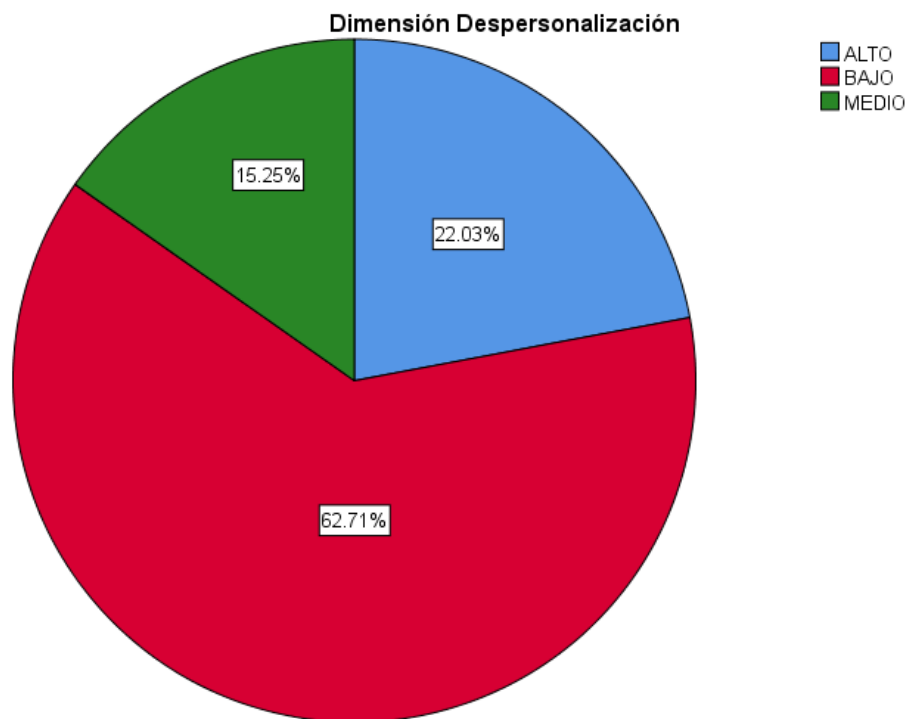


Figura 20. Porcentajes en dimensión despersonalización en colaboradores. Fuente: Tabla 18

Tabla 19

Análisis de la dimensión de realización personal en Maslach Burnout Inventory

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	32.2
Medio	18	30.5
Alto	22	37.3
Total (n=59)	59	100.0

Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis de la dimensión de realización personal del MBI, se observa que el 37.3% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto, seguido de un 32.2% en un nivel bajo, por último, el 30.5% se encuentra en un nivel medio.

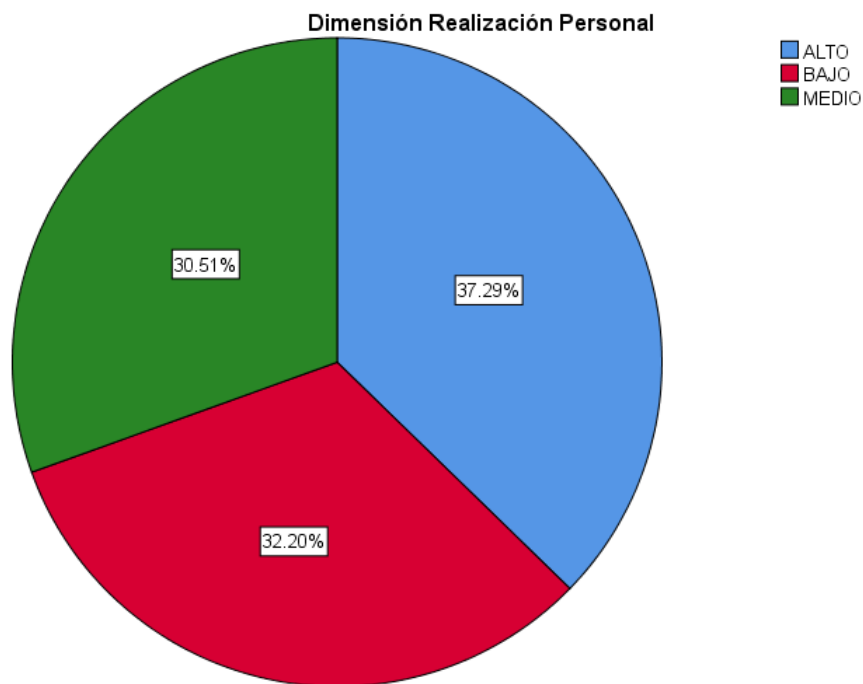


Figura 21. Porcentajes en dimensión realización personal en colaboradores. Fuente: Tabla 19

4.3 Análisis Bivariado

Tabla 20

Análisis de pruebas de normalidad en variables de agotamiento emocional y salud mental positiva ocupacional

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1 Agotamiento Emocional	.128	59	.018	.935	59	.004
V1 Salud Mental Positiva Ocupacional	.073	59	.200*	.979	59	.413

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis de pruebas de normalidad, se observa que la variable agotamiento emocional y salud mental positiva ocupacional en gl es de 59 por lo que se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Asimismo, la variable de agotamiento emocional es $0.018 < 0.05$ obteniendo una distribución no paramétrica, sin embargo, la variable de salud mental positiva ocupacional es de $0.200 > 0.05$ obteniendo una distribución paramétrica, por lo tanto, en este caso las pruebas correlaciones se hará con la Rho de Spearman.

Tabla 21

Análisis de pruebas de normalidad en variables de despersonalización y salud mental positiva ocupacional

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D2 Despersonalización	.212	59	.000	.853	59	.000
V1 Salud Mental Positiva Ocupacional	.073	59	.200*	.979	59	.413

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis de pruebas de normalidad, se observa que la variable despersonalización y salud mental positiva ocupacional en gl es de 59 por lo que se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Asimismo, la variable de despersonalización es $0.000 < 0.05$ obteniendo una distribución no paramétrica, sin embargo, la variable de salud mental positiva ocupacional es de $.200 > 0.05$ obteniendo una distribución paramétrica, por lo tanto, en este caso las pruebas correlaciones se hará con la Rho de Spearman.

Tabla 22

Análisis de pruebas de normalidad en variables de realización personal y salud mental positiva ocupacional

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D3 Realización personal	.113	59	.060	.952	59	.022
V1 Salud Mental Positiva Ocupacional	.073	59	.200*	.979	59	.413

*, Esto es un límite inferior de la significación verdadera. Fuente: Elaboración propia

Conforme al análisis de pruebas de normalidad, se observa que la variable realización personal y salud mental positiva ocupacional en gl es de 59 por lo que se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Asimismo, la variable de realización personal es $0.060 > 0.05$ al igual que la variable de salud mental positiva ocupacional es de $.200 > 0.05$ obteniendo una distribución paramétrica, por lo tanto, las pruebas correlaciones se hará con la r de Pearson.

Tabla 23

Análisis de correlación de Spearman en variables de agotamiento emocional y salud mental positiva ocupacional

			Agotamiento Emocional	Salud Mental Positiva Ocupacional
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	1.000	-.611**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	59	59
	Salud Mental Positiva Ocupacional	Coeficiente de correlación	-.611**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	59	59

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia

El p valor calculado es de 0.000, que es menor al 0.01, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio el coeficiente rho de Spearman es de -.611, lo que indica que la relación entre las variables es inversa y su grado es alto entre la variable agotamiento emocional y salud mental positiva ocupacional.

Tabla 24

Análisis de correlación de Spearman en variables de despersonalización y salud mental positiva ocupacional

		Despersonalización	Salud Mental Positiva Ocupacional
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-.489**
		N	.000
	Salud Mental Positiva Ocupacional	Coeficiente de correlación	59
		Sig. (bilateral)	-.489**
		N	.000
			59

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia

El p valor calculado es de 0.000, que es menor al 0.01, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio el coeficiente rho de Spearman es de -.489, lo que indica que la relación entre las variables es inversa y su grado es moderado entre la variable despersonalización y salud mental positiva ocupacional.

Tabla 25

Análisis de correlación de Pearson en variables de realización personal y salud mental positiva ocupacional

		Realización Personal	Salud Mental Positiva Ocupacional
Realización Personal	Correlación de Pearson	1	.494**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	59	59
Salud Mental Positiva Ocupacional	Correlación de Pearson	.494**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	59	59

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia

El valor del estadístico r de Pearson es de 0.494, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una 'correlación positiva moderada' entre la variable realización personal y salud mental positiva ocupacional, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

CAPÍTULO V

5.1 Conclusiones

Conforme a los resultados obtenidos se logró analizar la repercusión que el estrés laboral puede afectar deliberadamente en la salud mental de colaboradores administrativos que teletrabajan durante la pandemia por COVID-19 en la capital de Puebla. Demostrando en términos generales conforme al análisis bivariado de la investigación, lo siguiente:

Conforme al análisis del SMPO-40 o mejor conocido como *salud mental positiva ocupacional* se encontró que el 67.8%, la mayor parte de los colaboradores se encuentra en un nivel moderado de *salud mental* durante esta modalidad de trabajar desde casa en el transcurso de la contingencia.

Ahora bien, la correlación de variables entre el análisis de las dimensiones de *agotamiento emocional y despersonalización* del Maslach Burnout Inventory por sus siglas en inglés MBI y la *salud mental* en la escala del SMPO-40, se encontraron niveles de estrés altos y moderados, lo que significa la presencia de burnout en los colaboradores administrativos conforme al cambio de modalidad a teletrabajo durante la emergencia sanitaria.

Sin embargo, la relación de variables en la dimensión de *realización personal* del MBI y la *salud mental* en la escala del SMPO-40 encontramos que existe una correlación positiva en un nivel medio, lo que significa una *salud mental moderada* entre los colaboradores, siendo significativa para este estudio.

En efecto, de acuerdo con los resultados obtenidos con anterioridad a través del contraste de hipótesis realizado, se dispone evidencia suficiente para poder rechazar la hipótesis nula. Por tanto, la conclusión sería que, el personal administrativo que teletrabaja se encuentra afectado en su salud mental debido al estrés por el cambio de modalidad laboral durante la pandemia por COVID-19.

Antes de finalizar el apartado de conclusiones, se sugieren tomar algunas recomendaciones y/o sugerencias a considerar luego de la presente investigación:

Esta investigación puede utilizarse como un antecedente que pueda influir en la prevención de factores psicosociales mediante el uso del teletrabajo, como bien se sabe en México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social por su abreviación STPS; menciona la creación de la NOM-037 misma que considera aspectos de salud y seguridad dentro de los parámetros del teletrabajo, de igual forma esta norma será publicada en julio del año 2022 (STPS, 2022).

Es importante replicar este estudio o similar en algunos estados de la República Mexicana con la intención de comparar y obtener mayores resultados sobre el estrés laboral y la salud mental de colaboradores que hagan uso de la herramienta del teletrabajo.

De la misma manera, es importante conocer los factores que influyen el desarrollo del estrés laboral y/o burnout en los colaboradores que trabajan desde casa, de manera que se construyan estrategias relacionadas a la prevención de factores psicosociales durante el teletrabajo a nivel organizacional.

5.2 Discusión

La situación del teletrabajo ha jugado un papel muy importante durante la pandemia por COVID-19, misma que se ha convertido en una herramienta favorable para las organizaciones, convirtiendo a las herramientas tecnológicas en un aspecto fundamental para trabajar desde casa (UGTb, 2020: 9, como se citó en Ruiz, 2021).

Es importante mencionar que antes de la pandemia, se realizaron diversos estudios que aportaron información con relación al teletrabajo aún sin existir una emergencia sanitaria, comparando a colaboradores que trabajan desde casa y presencialmente, sin embargo, se confirmó la presencia de burnout en ambos grupos (Suárez, 2017). De igual manera, comparado con otra investigación en Manabí, Ecuador se realizó un análisis que incluía la variable estrés laboral en docentes que se encontraban teletrabajando y se encontró que el 61% contaba con la presencia de estrés en un nivel alto (Guayasamín-Cantos, 2020).

Es importante destacar que se encontraron resultados significativos, puesto que, algunos estudios relacionados al teletrabajo apuntan con la presencia de estrés laboral, englobando una sintomatología física y mental durante la pandemia por COVID-19 (Moirano et al., 2021). Un estudio realizado por Cernas-Ortiz y Wai-Kwan (2021) en México, expuso un aspecto importante, destacando que las organizaciones deben de favorecer las relaciones sociales a los teletrabajadores después de las actividades laborales, aperturando horarios flexibles y minimizando las reuniones virtuales para proporcionar al colaborador este beneficio afectivo.

Conforme a los resultados obtenidos de esta investigación, encontramos correlaciones significativas entre el agotamiento emocional y la salud mental positiva ocupacional, aunado a eso, la salud mental de los colaboradores durante esta pandemia se encuentra en un nivel moderado; convirtiéndose en un indicador importante para poder intervenir en futuras investigaciones.

Por otro lado, un estudio realizado por Guarín-Arciniegas et al. (2021), en Colombia ha mencionado que no existen estrategias que aborden los diversos riesgos laborales que se pueden enfrentar trabajando desde casa, con la importancia de cuidar la salud de los colaboradores en dicho país, México por su parte, aún no cuenta con alguna norma que regule la prevención de riesgos psicosociales en el teletrabajo, sin embargo, la STPS se encuentra trabajando en la creación de la NOM-037 misma que será regulada para aspectos de salud y seguridad en esta modalidad de trabajo en casa (STPS, 2022).

Para finalizar se ha encontrado que no existen los debidos instrumentos que funcionen en temas laborales y personales durante una emergencia sanitaria, sin embargo, son importantes los estudios que se han realizado durante esta pandemia por COVID-19, puesto que, nos brindan un panorama amplio de la información que se ha recolectado (Vallaviencio-Ayub et al., (2021). En este caso, encontramos resultados significativos conforme a la presencia de estrés laboral durante la emergencia sanitaria esto es relacionado al uso de la herramienta del teletrabajo, conforme avance el tiempo, encontraremos una mayor cantidad de resultados que serán comparados con precisión.

Referencias

- Aamodt, Michael G. (2010). *Psicología Industrial/organizacional: Un enfoque aplicado*. 6ª Edición. Cengage Learning Editores.
- AESST. (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Sistemas y programas. Consultado el 06 de noviembre de 2021. <https://osha.europa.eu/es/publications/te4502967enc-how-tackle-psychosocial-issues-and-reduce-work-related-stress/view>
- AESST. (2021). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Consultado 30 de septiembre de 2021. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Agudo Moreno, M.J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*. 4, 172-187. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/51060>
- Alonso Cruz, Y., Cepero Rodríguez, I., Alba Pérez, Lucía del C., Pérez de la Cruz, V. y Escobedo Sánchez, L. (2021). Síntomas afectivos en profesionales que laboran en la atención a casos positivos de COVID-19. *Medisur*. 19 (4), 564-571. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400564&lang=es#B12
- Amigo Vázquez, I., Fernández Rodríguez, C. y Pérez Álvarez, M. (2009). *Manual de psicología de la salud*. 3ª edición. Ediciones pirámide.
- Antony, Martin M. y Swinson, Richard, P. (2004). *Cuando lo perfecto no es suficiente: Estrategias para hacer frente al perfeccionismo*. Desclée de Brouwer.
- Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo: Comportamiento Humano en el Ámbito Laboral*. 5ª edición. Pearson.
- Arrivillaga Quintero, M., Salazar Torres, C. y Correa Sánchez, D. (2007). *Psicología de la salud: abordaje integral de la enfermedad crónica*. El Manual Moderno.

- Artazcoz, L. (2002). La salud laboral ante los retos de la nueva economía. *Gaceta Sanitaria*, 16 (6), 459-461. <https://www.scielosp.org/article/gs/2002.v16n6/459-461/es/>
- Arteaga-Aguirre, C., Cabezas-Cartagena, V. y Ramírez-Cid, F. (2021). Mujeres, teletrabajo y estrategias de cuidados en el contexto de pandemia en Chile. *CS*, 35, 11-39. <https://doi.org/10.18046/recs.i35.4879>
- Astaíza, F., Barreto, José V., Ortegón, C. y Montenegro, M. (2017). Teletrabajo, aspectos sociojurídicos en el campo publicitario. Ediciones Universidad Central.
- Baeza, C. (2021). “Hot desking” o mesas calientes: la nueva tendencia en la vuelta a las oficinas. Modelo híbrido y flexible. BBVA. Consultado el 27 de noviembre de 2021. <https://www.bbva.com/es/hot-desking-o-mesas-calientes-la-nueva-tendencia-en-la-vuelta-a-las-oficinas/>
- Baldwin, S. (2020). *Watch Out, Corporates: Canada’s Charitable Sector, Once Reluctant to Embrace Digital Transformation, is Now Competing for its Share of Eyeball Time*. The Philanthropist Journal. Consultado 30 de septiembre de 2021. <https://thephilanthropist.ca/2020/05/watch-out-corporates-canadas-charitable-sector-once-reluctant-to-embrace-digital-transformation-is-now-competing-for-its-share-of-eyeball-time/>
- Barbosa, Valeria K. (2013). *Teletrabajo, liderar y trabajar en equipos a distancia*. Editorial Dunken, Buenos Aires.
- Barraza Macias, A. y Jaik Dipp, A. *Estrés, burnout y bienestar subjetivo: Investigaciones sobre la salud mental de los agentes educativos*. ReDIE. México.
- Barreto-Osma, DA., Rojas-Castro, SX. y Uribe-Barrera D.A. (2021). Fatiga laboral en personas que realizaron trabajo en casa en tiempos de confinamiento por COVID-19. *Univ. Salud, Suplemento1: Especial Psicología y Trabajo*, 23(3), 309-319. <https://doi.org/10.22267/rus.212303.245>
- Bellido, A. (2006). *Teletrabajo Hoy: Como Hacer Dinero y Mejorar Tu Vida Trabajando en Línea*. Lulu.com

- Benavides, Fernando G. (2020). La salud de los trabajadores y la COVID-19. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 23(2), <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2020.23.02.02>
- Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4). <https://ssrn.com/abstract=3519571>
- Bernal, César A. (2016). *Metodología de la investigación*. 4ta edición. Pearson, Colombia.
- Betancourt, Oscar. (1994). Reflexiones para la investigación de la salud de los trabajadores. *Salud de los trabajadores*. 2 (1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6485189>
- Bishop, K. (2020). Teletrabajo y coronavirus: lo que el mundo puede aprender de los Países Bajos sobre el trabajo desde casa. BBC News. Consultado el 07 de diciembre de 2021. <https://www.bbc.com/mundo/vert-fut-53239051>
- Brooks, Samantha K., Webster, Rebecca K, Smith., Louise E, Woodland., Lisa Wessely, Simon, Greenberg, Neil y Rubin, Gideon James. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. Vol. 395, pp. 912- 920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Buitrago Botero, Diego M. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempo de crisis. *Revista CES Derecho*. 11 (1), 1-2.
- Buitrago Ramírez, F., Ciurana Misol, R., Fernandez Alonso, María del Carmen. y Tizón Jorge L. (2020). Pandemia de la COVID-19 y la salud mental: reflexiones iniciales desde la atención primaria de salud española. *Atención Primaria*. 53(1) 89-101. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2020.06.006>
- BUPA (2020). *Coronavirus*. Centro de información. Consultado el 09 de diciembre de 2021. <https://www.bupasalud.com.mx/salud/coronavirus>

- Caligiuri, P., De Cieri, H., Minbaeva, D. et al. (2020). Perspectivas internacionales de HRM para navegar la pandemia de COVID-19: implicaciones para la investigación y la práctica futura. *J Int Bus Stud* 51. <https://doi.org/10.1057/s41267-020-00335-9>
- Camacho Solís, Julio I. (2020). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*. 32, 125-155. <http://dx.doi.org/1.22201/ijj.24487899e.2021.32.15312>
- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40. <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Carranza, V. (2003). El concepto de salud mental en psicología humanista existencial. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 1 (1). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612003000100001&lng=es&tlng=es.
- Carrasco Falcó, E., Polo Gaitán, Gracia M., Alba Quintero, I., Fernández Ortiz, L., Guerrero Espejo, M., Quílez Blasco, García Sáenz del Burgo, R. (2015). *Voluntariado en Salud Mental*. Fundación Juan Ciudad.
- Cascardo, E. y Resnik Pablo, E. (2016). *Ansiedad, estrés, pánico y fobias*. Ediciones B Argentina.
- Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (2006). Definición, en Salud. [http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Comisiones/d_salud.htm#\[Citar%20como](http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Comisiones/d_salud.htm#[Citar%20como)
- CEPAL (2020). *Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos de la COVID-19. Informe Especial COVID-19*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/4/S2000550_es.pdf
- Cernas-Ortiz, Daniel A. y Wai-Kwan, L. (2021). Conectividad social y satisfacción laboral en teletrabajadores mexicanos durante la pandemia: el papel mediador del

bienestar afectivo. *Estudios Gerenciales*, 37 (158), 37-48.

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4322>

Chávez, L., Marcet, G., Ramírez, E., Acosta, L. y Samudio, M. (2021). Salud mental del personal médico y enfermería del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias y del Ambiente durante la cuarentena por la pandemia COVID-19, Paraguay 2020. *Revista Salud Publica*. 11(1).

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-33492021000100074&lang=es

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2ª edición. McGraw-Hill Interamericana editores.

Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. 3ª edición. McGraw-Hill Interamericana editores.

Chong, S., Huang, Y. y Chang, C.-H. (D.). (2020). Apoyar a los empleados interdependientes de teletrabajo: un modelo de mediación moderada que vincula los retrasos diarios de las tareas COVID-19 con el retiro del trabajo al día siguiente. *Revista de psicología aplicada*, 105 (12).

<http://dx.doi.org/10.1037/apl0000843>

Cifre Gallego, E., Vera Perea, M. y Signani, F. (2015). *Género, salud y trabajo: Aproximaciones desde una perspectiva multidisciplinar*. Pirámide.

Cockburn, W. y Hurtado, M. (2022). Perspectiva europea sobre riesgos laborales en el ámbito del teletrabajo. *Arco Prev. Riesgos Laborales*, 24(2), 95-98.

<https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.02.01>

Codutti, Pablo S., Gattas, Yadhira B., Sarmiento, Silvana L. y Schmid, Romina A. (2013). *Enfermedades laborales: Cómo afectan el entorno organizacional*. Universidad Nacional de Cuyo.

Coleman, J. Hendry, Leo, B. y Kloep, M. (2008). *Adolescencia y salud*. El manual moderno.

- De la Garza, G. (2021). *Reforma sobre el teletrabajo. ¿Qué retos traerá a las empresas?* Deloitte México. Consultado el 05 de diciembre de 2021. <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/reforma-sobre-teletrabajo.html#>
- Del Hoyo Delgado, María A. (1997). Estrés laboral. *Ministerio de trabajo y asuntos sociales*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Diario Oficial de la Federación (2021). *Decreto por el que se reforma el artículo 311 y se adiciona el capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, en materia de Teletrabajo*. Ley Federal del Trabajo. Consultado el 06 de diciembre de 2021. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021&print=true
- Duran Vila, Nadia I. (2020). El teletrabajo y la conciliación con el entorno de convivencia familiar durante la pandemia COVID-19. RIP, 77-84. <https://orcid.org/0000-0001-6412-1889>
- Duro Martín, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral: Trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Ediciones Pirámide.
- Echeagaray, S. (2018). *El temperamento según Hipócrates*. UAG. Consultado el 22 de noviembre de 2021. <http://blog.uag.mx/Noticia/Salvador-Echeagaray-051018/2018>
- Etienne CF. (2018). Mental health as a component of universal health. *Revista Panam Salud Publica*. 42:e140. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.140>
- Fierro-Moreno, E. (2021). La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. *Nova scientia*, 13. Consultado 30 de septiembre de 2021. <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2762>
- Franklin Fincowsky, Enrique B. y Krieger, Mario J. (2012). *Comportamiento organizacional*. México, Pearson Educación.

- García Miguelez, María P. (2021). *El teletrabajo: Antes, durante y tras el coronavirus*. Editorial Aranzadi.
- García, C. y Heredia, C. (2018). Estrés crónico: ejemplo de interacción entre sistemas nervioso, inmuno y endocrino. *Revista CON-CIENCIA*. 6 (2). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652018000200010&lng=es
- Gartner, Inc. (2020). *Gartner HR Survey Reveals 41% of Employees Likely to Work Remotely at Least Some of the Time Post Coronavirus Pandemic*. Consultado el 06 de septiembre de 2021. <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-04-14-gartner-hr-survey-reveals-41--of-employees-likely-to->
- Gavidia, V. y Talavera, M. (2012). La construcción del concepto de salud. *Didáctica de las ciencias experimentales y sociales*, 26. <https://doi:10.7203/DCES.26.1935>
- Gil-Monte, Pedro R. y Peiró, José M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. SINTESIS.
- Global Workplace Analytics. (2021). Work-at-Home After Covid-19 – Our Forecast. What is your work-from-home forecast for after Covid-19? Consultado el 27 de noviembre de 2021. <https://globalworkplaceanalytics.com/work-at-home-after-covid-19-our-forecast>
- Gómez Vélez, María A. y Calderón Carrascal, Paola A. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Revista Katharsis*. 23, 177-201. <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis>
- Gómez-Mejía, L.R., Balkin, D.B y Cardy, R.L. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. 5.^a edición. Pearson Educación.
- Griffiths, Amanda, Leka, Stavroula & Cox, Tom. (2004) . La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Organización Mundial de la Salud*. Consultado el 08 de septiembre de 2021. <https://apps.who.int/iris/handle/1066542756>

- Guarin-Arcienegas, Ingrid Y., Gómez-Romero, Sandra I., Uribe-Montaña Sandra I. y Vergel-Vila Laura C. (2021). Gestión de riesgos laborales en el Teletrabajo Móvil. *Orinoquía*, 25(1), 95-101. <https://doi.org/10.22579/20112629.658>
- Guayasamín-Cantos, Yariisa, T. (2020). Evaluación del estrés laboral en las condiciones del teletrabajo en una Institución Fiscal de enseñanza media en Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5 (7), 422-436. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1527>
- Guízar Montúfar, R. (2013). Desarrollo Organizacional: Principios y aplicaciones. 4ª edición. McGraw-Hill Interamericana Editores, México.
- Gutiérrez-Diez, María del C., Bordas-Beltrán, José L., Piñón, Laura C. y Sapién, Alma L. (2022). Trabajar donde se vive o vivir donde se trabaja: condiciones que afectan la productividad de teletrabajadores en Chihuahua, México. *Información tecnológica*, 33(2). 309-320. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200309>
- Hellriegel, D. y Slocum, John W, Jr. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 12ª edición. Cengage Learning Editores.
- Hernández Tenorio, Belén M. (2021). Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa (home office): Análisis y Propuestas. [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/110422>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª edición. McGraw Hill Interamericana Editores.
- Hernández, G. (2021). *La NOM-035 no se modificará para adaptar sus reglas al teletrabajo: STPS*. El economista. Consultado el 06 de diciembre de 2021. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/La-NOM-035-no-se-modificara-para-adaptar-sus-reglas-al-teletrabajo-STPS-20211026-0132.html>

- Herrera S, Francy C. y Cruz C, N. (2021). Prevalencia y factores relacionados con desordenes musculoesqueléticos en personas que realizan teletrabajo, una revisión de alcance 2010 – 2021 [Tesis de maestría]. Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/32569>
- Houtman, Irene L.D. y Kompier, Michiel A.J. (1998). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. *El cuerpo humano. Trabajo y Salud Mental*. <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Cap%C3%ADtulo+5.+Salud+mental>
- IMSS (s.f). Estrés laboral. *Salud en línea*. Consultado de 05 de octubre de 2021. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- INEGI (2020). *Encuesta sobre el Impacto Económico Generado por COVID-19 en las empresas (ECOVIED-IE)*. Consultado el 10 de septiembre de 2021. <https://www.inegi.org.mx/programas/ecovidie/#Documentacion>
- IPADE Business School (2020). *México y el home-office*. Consultado el 05 de diciembre de 2021. <https://www.ipade.mx/2020/10/13/mexico-es-el-pais-en-latinoamerica-con-mayor-aceptacion-y-expectativas-de-continuar-con-el-home-office/>
- Irigoin, Julián I. (2020). *65% de las empresas no tenían teletrabajo*. IAE Bussiness School. Consultado el 05 de diciembre de 2021. <https://www.iae.edu.ar/es/LaEscuela/IAEHoy/Paginas/65-de-las-empresas-no-tenian-teletrabajo.aspx>
- Ivancevich, John M., Konopaske, R. y Matteson, Michael T. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Séptima edición. McGraw.Hill Interamericana editores.
- Junta de Castilla y León. (2008). *Guía del estrés laboral: Conócelo y aprende a hacerle frente*. Valladolid.
- Kay-Stacey y Attarian, H. (2016). Advances in the management of chronic insomnia. BMJ. 354. <https://doi.org/10.1136/bmj.i2123>

Kniffin, KM, Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, SP, Bakker, AB., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhawe, DP., Choi, VK., Creary SJ., Francis J, ED., Gelfand, MJ., Greer, LL., Johns G., Kesebir, S., Klein, PG., Lee, SY., Ozelik, H., Petriglieri, JL., Rothbard, NP., Rudolph, CW., Shaw, JD., Sirola, N., Wanberg, CR., Whillians, A., Wilmot, MP Y Vugt M.v. (2021). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, 76(1). <http://dx.doi.org/10.1037/amp0000716>

Laurent, E. (2000). Psicoanálisis y salud mental. Editorial tres haches.

Lazarus, Richard S. (1999). *Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Editorial Desclée de Brouwer.

Lazarus, Richard S., Valdés Miyar, M. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Editores Martínez Roca, España.

Lebowitz, S. (2021). Cómo encontrar el equilibrio para que el modelo de trabajo híbrido funcione de verdad, según expertos. Bussines Insider México. Consultado el 08 de diciembre de 2021. <https://businessinsider.mx/equilibrio-modelo-trabajo-hibrido-funcione-segun-los-expertos/>

Ley Federal del Trabajo. (2021). *Diario Oficial de la Federación*. México. Consultado el 18 de agosto de 2021. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_230421.pdf

Leymann, H. (1996). El contenido y desarrollo del Mobbing en el Trabajo. *Universidad de Umea, Suecia*. <http://acosolaboral.net/pdf/LeymannEl.pdf>

LFT (2020). *Ley Federal del Trabajo*. Décima sexta edición. Editorial ISEF.

Littlewood Zimmerman, Herman F. y Uribe Prado, Jesús F. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Editorial El manual moderno.

- Llamosas Trapaga, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: Una relación fructífera no exenta de dificultades*. Editorial Dykinson, Madrid, España.
- Lugones Botell, M. y Ramírez Bermúdez, M. (2010). La medicina en la antigüedad: Esculapio y la cultura. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 26 (2), 439-444. <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v26n2/mgi21210.pdf>
- Luo, M., Guo, L., Yu, M., Jiang, W. y Wang, H. (2020). The psychological and mental impact of coronavirus disease 2019 (COVID-19) on medical staff and general public – A systematic review and meta-analysis. *Psychiatry Research*. 291. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113190>
- Madero Gómez, S., Luengo Martínez, C. E., y Alvarado de Marsano, L. (2021). Efectos del estrés y el bienestar laboral con el trabajo a distancia en el entorno del COVID-19: México, Perú y Chile. Religación. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6 (27). <https://doi.org/10.46652/rqn.v6i27.765>
- Márquez, Patricio V. (2013). Healthier Workplaces = Healthy Profits. World Bank Blogs. Consultado el 25 de noviembre de 2021. <https://blogs.worldbank.org/health/healthier-workplaces-healthy-profits>
- Márquez, Patricio V. (2016). Time to put “health” into universal health coverage. World Bank Blogs. Consultado el 25 de noviembre de 2021. <https://blogs.worldbank.org/health/time-put-health-universal-health-coverage>
- Márquez, PV y Saxena, S. (2016). Hacer de la salud mental una prioridad mundial. *Cerebrum: el foro de Dana sobre ciencia del cerebro*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5198754/>
- Maslach, C. y Jackson, Susan E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 2 (2). 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

- Mateo Floría, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Editorial Fundación Confemetal. Madrid.
- Mathieu, E., Ritchie, H., Ortiz-Ospina, E., Beltekian, D., Hasell, J., Macdonald, B., Giattino, C., Cameron Appel, Rodés-Guirao, L. y Roser, M. (2020). "Pandemia de coronavirus (COVID-19)". *Publicado en línea en OurWorldInData.org*.
<https://ourworldindata.org/coronavirus>
- Maurizio, R. (2021). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Organización Internacional del Trabajo. Consultado el 08 de diciembre de 2021.
[https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_811301/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_811301/lang-es/index.htm)
- Mebarak, Moisés y Castro, Alberto De y Salamanca, María del Pilar y Quintero, María Fernanda. (2009). Salud mental: Un abordaje desde la perspectiva actual de la psicología de la salud. *Psicología desde el Caribe*. (23), 83-112.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21311917006>
- Mena Roa, M. (2021). *¿Cuántos europeos trabajan habitualmente desde casa?* Statista. Consultado el 27 de noviembre de 2021.
<https://es.statista.com/grafico/20751/trabajadores-que-habitualmente-trabajan-desde-casa-en-2019/>
- Mendizábal Bermúdez, Gabriela (2013). Análisis de la responsabilidad empresarial en México de frente a los trabajadores. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (16). Consultado 20 de septiembre de 2021.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=429640271005>
- Miranda Hiriart, G. (2018). ¿De qué hablamos cuando hablamos de salud mental? *Utopía y Praxis Latinoamericana*. 23 (83), 86-95.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.1438570>
- Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V. y Baritoli, F. (2021). Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: Un diagnóstico preliminar para la

- Argentina. *Escritos Contables y de Administración*, 12(1), 72-102.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8009631>
- Muñoz Gacto, P. (2019). *El biofeedback. Tecnología y entrenamiento para el control del estrés*. Editorial Amat.
- Mur de Viu, C. y Maqueda Blasco, J. (2011). *Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión*. Medicina y Seguridad del trabajo.
- Murueta, Marco E. (2020). La salud psicológica en tiempos del coronavirus 19. *Integración Académica en Psicología*. 8(23). <http://integracion-academica.org/36-volumen-8-numero-23-mayo-agosto-2020/272-la-salud-psicologica-en-tiempos-del-coronavirus-19>
- Naranjo Pereira, María Luisa (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33 (2).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Nicklin, J.M., Cerasoli, C.P. y Dydyn, K.L. (2016). Telecommuniting: What? When? and How? In: Lee J. (eds). *The Impact of ICT on Work*. Springer, Singapore.
https://doi-org.proxydgb.buap.mx/10.1007/978-981-287-612-6_3
- NU (1948). *La declaración Universal de Derechos Humanos*. Naciones Unidas. Consultado 09 de noviembre de 2021. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Oblitas Guadalupe, Luis A. (2005). *Atlas de Psicología de la Salud*. Biblioteca de Psicología.
- Oblitas Guadalupe, Luis A. et al. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida*. 3ª edición. Cengage Learning Editores.
- OECD (2021), *Hours worked (indicator)*. Consultado el 04 de septiembre de 2021.
<https://data.oecd.org/emp/hours-worked.htm> <http://doi:10.1787/47be1c78-en>

- OIT (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Organización Internacional del Trabajo. Consultado el 16 de agosto de 2021. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OIT (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*. Departamento de Políticas Sectoriales.
- OIT (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra. Consultado el 16 de agosto de 2021. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf
- Olmedo, M. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid, Biblioteca nueva. Editorial José Buendía.
- OMS (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sociales*. Consultado 03 de noviembre de 2021. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- OMS (2004). Promoción de la Salud Mental: conceptos, evidencia emergente, práctica. https://www.who.int/mental_health/evidence/promocion_de_la_salud_mental.pdf
- OMS (2017). *Salud y derechos humanos*. Datos y cifras. Consultado 09 de noviembre de 2021. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
- OMS (2020). COVID-19: Cronología de la actuación de la OMS. *Comunicados de prensa*. Consultado el 09 de diciembre de 2021. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- OMS (2020). *Nuevo coronavirus 2019. Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Consultado 03 de septiembre de 2021. <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

- OMS (2021). *Constitución*. La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la constitución. Consultado 09 de noviembre de 2021. <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- ONU (2021). Teletrabajo en América Latina: 23 millones de personas trabajaron desde casa durante la pandemia por COVID-19. Consultado el 07 de diciembre de 2021. <https://news.un.org/es/story/2021/07/1494012>
- Organización Mundial del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella, guía práctica*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Oros, Laura B. y Vogel, Gisela K. (2005). Eventos que generan estrés en la infancia: diferencias por sexo y edad. *Enfoques*, XVII, (1). Consultado 16 de octubre de 2021. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25917106>
- Orús, A. (2021). COVID-19: número acumulado de casos en el mundo 2020-2021. Statista. Consultado el 09 de diciembre de 2021. <https://es.statista.com/estadisticas/1104227/numero-acumulado-de-casos-de-coronavirus-covid-19-en-el-mundo-enero-marzo/#statisticContainer>
- Osio Havriluk, L. (2010). El teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 3 (5). 93-109. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219014912006>
- Panteleimon Voitsidis, Ioannis Gliatas, Vasiliki Bairachtari, Kalliopi Papadopoulou, Georgios Papageorgiou, Eleni Parlapani, Markos Syngelakis, Vasiliki Holeva, Ioannis Diakogiannis. (2020). Insomnia during the COVID-19 pandemic in a Greek population. *Psychiatry Research*. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113076>.
- Paris, Laura E. (2015). *Estrés laboral en trabajadores de la salud*. UAI Editorial y Teseo.

- Patlán Pérez, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. 1º edición. Editorial El Manual Moderno.
- Peiró, JM. y Soler, A. (2020). *El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea*. IvieExpress. <https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf>
- Pérez Sánchez, C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *Revista de Internet, Derecho y Política*. 11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3424042>
- Radigues, G. (2007). *Combate el estrés laboral. Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo*. Editor digital: Tritivillus.
- RAE (s.f) *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.4 en línea]. Consultado el 21 de septiembre de 2021 <https://dle.rae.es>
- Ramos Pozón, S. (2015). Una propuesta de actualización del modelo bio-psico-social para ser aplicado a la esquizofrenia. *Revista Asociación Española de Neuropsiquiatría*. 35 (127), 511-526 doi:10.4321/S0211-57352015000300005
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C. y Tejera, E. (2020). Trabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*. 54 (3).
- Reséndiz-Aparicio, J. Carlos. (2021). How the COVID-19 contingency affects children. *Boletín médico del Hospital Infantil de México*. 78(3). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-11462021000300216&lang=es
- Ribot Reyes VC, Chang Paredes N, González Castillo AL. (2020). Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3307>

- Ritchie, H., Mathieu, E., Rodés-Guirao, L., Appel, C., Giattino, C., Ortiz-Ospina, E., Hasell, J., Macdonald, B., Beltekian, D. y Roser, M. (2020). *Coronavirus Pandemic (COVID-19)*. Consultado el 01 de septiembre de 2021. <https://ourworldindata.org/coronavirus>
- Robbins, Stephen P. y Judge, Timothyrobbi A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Pearson Educación.
- Rojó Moreno, J. (2011). *Comprender la ansiedad, las fobias y el estrés*. Ediciones Pirámide.
- Ruiz Torres, P. (2021). Covid-19: Teletrabajo en tiempos de pandemia. *Historia y comunicación social*. 26, 11-18. <https://dx.doi.org/10.5209/hics.74237>
- Sánchez-Toledo Ledesma, Agustín María. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2). http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200234&lng=es&tlng=es.
- Sandoval Meza, María G. (2021). *Teletrabajo en México, ¿tu jefe te paga el internet, el teléfono o la luz?* Forbes México. Consultado el 05 de diciembre de 2021. <https://www.forbes.com.mx/teletrabajo-en-mexico-tu-jefe-te-paga-el-internet-el-telefono-o-la-luz/>
- Sanger, A. (s.f). *Las fuerzas y su medición: Ley de Hooke*”. Escuela de Enseñanza Media N°221 “Malvinas Argentinas”, Villa Eloísa, Santa Fe. <http://www2.ib.edu.ar/becaib/cd-ib/trabajos/Sanger.pdf>
- Seisdedos, N. (1997). *Inventario Burnout de Maslach: síndrome del quemado por Estrés Laboral Asistencial*. Madrid: TEA ediciones.
- Shao, Y., Fang, Y., Wang, M., Chang, C-H. y Wang L. (2021). Making Daily Decisions to Work from Home or to Work in the Office: The impacts of Daily Work- and

COVID-Related Stressors on Next-Day Work Location. *Journal of Applied Psychology*, 106 (6). <http://dx.doi.org/10.1037/apl0000929>

STPS (2021). *Entra en vigor reforma que regula el teletrabajo en México*. Gobierno de México. Consultado el 05 de diciembre de 2021. <https://www.gob.mx/stps/prensa/entra-en-vigor-reforma-que-regula-el-teletrabajo-en-mexico?idiom=es>

STPS (2022). *Garantizar condiciones de seguridad y salud a los trabajadores, retos de la NOM en Teletrabajo*. Gobierno de México. Consultado el 04 de mayo de 2022. <https://www.gob.mx/stps/prensa/garantizar-condiciones-de-seguridad-y-salud-a-los-trabajadores-retos-de-la-nom-en-teletrabajo?idiom=es>

Suárez Barros, Astrid S. (2017). Bienestar subjetivo (Sb) y Síndrome de Burnout (BnS): Análisis Correlacional Teletrabajadores Sector Educación. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 237, 1012-1018. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.144>

Téllez Valdés, J. (2007). Teletrabajo. Universidad Nacional Autónoma de México. *Instituto de Investigaciones Jurídicas*. <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/28113>

Tobón, S., Vinaccia, S., & Sandín, B. (2004). Modelo Procesual del estrés de la Dispepsia Funcional: implicaciones para la evaluación y el tratamiento. *Revista De Psicopatología Y Psicología Clínica*, 9 (2). <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.9.num.2.2004.3977>

Uribe Prado, Jesús F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. 1ª edición. Editorial: El Manual Moderno.

Valenzuela Contreras, Luis M. (2016). La salud, desde una perspectiva integral. *Revista Universitaria de la Educación Física y el Deporte*. 9 (9), p. 50-59. <http://www.revistasuaci.edu.uy/index.php/rev1/article/view/103>

- Vázquez-Colunga, J., Pando-Moreno, M. y Colunga-Rodríguez, C. (2017) Propiedades psicométricas de OPMH-40, una encuesta para la evaluación de la salud mental positiva en el trabajo. *Psicología*, 8, 424-435. doi: [10.4236 / psych.2017.83026](https://doi.org/10.4236/psych.2017.83026)
- Villavicencio-Ayub, E., Quiroz-González, E., García-Meraz, M. y Santamaría-Plascencia, E. (2021). Afectaciones personales y organizacionales derivadas del confinamiento por COVID-19 en México. *Estudios Gerenciales*. 37(158), 85-93. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4270>
- WELCOA (2021). Well workplace checklist. Consultado el 25 de noviembre de 2021. <https://www.welcoa.org/get-started/checklist/>
- Whetten, David A. y Cameron, Kim S. (2011) *Desarrollo de habilidades directivas*. 8ª edición. Pearson Educación, México.
- WHO (2020). Director General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 – 11 March 2020. Ginebra, Suiza: World Health Organization. Consultado el 03 de septiembre de 2021. www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020.
- Williamson, A. (2006). *Manejar y supera el estrés: Cómo alcanzar una vida más equilibrada*. España, Desclée de Brouwer.
- Xie X, Xue Q, Zhou Y y col. (2020). Estado de salud mental de los niños confinados en el hogar durante el brote de enfermedad por coronavirus de 2019 en la provincia de Hubei, China. *JAMA Pediatr*. 174 (9): 898–900. doi: 10.1001 / jamapediatrics.2020.1619 <https://jamanetwork.com/journals/jamapediatrics/fullarticle/2765196>

Anexos

Anexo 01 Cuestionario.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A PERSONAL ADMINISTRATIVO: DEL TRABAJO PRESENCIAL AL TELETRABAJO

Le recordamos que sus respuestas son totalmente confidenciales, solo se le solicitarán algunos datos generales que servirán para analizar la información obtenida, así como para continuar evaluando la pertinencia de los cuestionarios.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

Edad: _____

Género: ☐ Masculino ☐ Femenino. ☐ Otro

Estado Civil: ☐ Soltero ☐ Casado ☐ Unión libre ☐ Separado
☐ Divorcio ☐ Viudo ☐ Otro

Escolaridad Máxima. ☐ Ninguna ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Preparatoria
☐ Carrera técnica o comercial ☐ Licenciatura ☐ Posgrado (Maestría o Doctorado)

- Nacionalidad: _____
- Nombre de la organización a la que pertenece: _____
- Antigüedad laboral en la organización: _____
- Horas a la semana que le dedica a su trabajo: _____

A partir de la contingencia por COVID-19 ¿Qué tan satisfecho se siente con realizar sus actividades de trabajo bajo la modalidad en línea?

☐ Totalmente insatisfecho. ☐ Algo insatisfecho. ☐ Igual que antes. ☐ Algo satisfecho. ☐ Totalmente satisfecho.

A partir de la contingencia por COVID-19 ¿Cuál es su opinión respecto a la efectividad del trabajo a distancia?

☐ Totalmente insatisfecho.
 ☐ Algo insatisfecho.
 ☐ Igual que antes.
 ☐ Algo satisfecho.
 ☐ Totalmente satisfecho.

SMPO-40
(Vázquez-Colunga y cols., 2017)

INSTRUCCIONES: Las siguientes frases contienen afirmaciones relacionadas con su trabajo. A la derecha de cada afirmación hay un espacio para que le asigne, marcando con una X, un valor de 1 a 5 puntos a su respuesta según los siguientes criterios:

Uno (1)= “absolutamente en desacuerdo” Dos (2)= “en desacuerdo” Tres (3)= “indeciso”

Cuatro (4)= “de acuerdo”

Cinco (5)= “totalmente de acuerdo”

Afirmación	1	2	3	4	5
1. En épocas de incertidumbre laboral suelo mantener buenas expectativas					
2. Nunca dejo que un mal día de trabajo afecte mi vida personal					
3. En mi trabajo tengo ideales que me gustaría alcanzar					
4. En mi trabajo, puedo enfrentar situaciones difíciles permaneciendo en calma					
5. Busco diferentes soluciones a los problemas que se presenten en el trabajo					
6. Cuando realizo mi trabajo estoy plenamente concentrado					
7. Tengo la capacidad de adaptarme bien a los cambios en mi entorno laboral					
8. Mi trabajo es importante porque contribuye al bienestar de los demás					
9. Mi trabajo contribuye a darle sentido a mi vida					
10. Con mi ejemplo como trabajador, influyo positivamente en mis compañeros					
11. Hacer bien mi trabajo me satisface					
12. Confío en mis capacidades como trabajador					
13. El trabajo que realizo me hace sentir orgulloso					
14. Creo que soy un trabajador con suficientes cualidades					
15. Cuando algo sale mal en el trabajo, continúo esforzándome					
16. Soy capaz de mantener un buen nivel de autocontrol en las situaciones conflictivas que se presentan en mi trabajo					
17. Me llevo bien con mis compañeros de trabajo					
18. Mi trabajo está relacionado con las cosas importantes de la vida					
19. Soy capaz de mantener el equilibrio en mi desempeño laboral ante presiones exteriores					
20. A través de mi trabajo he crecido como persona					
21. Me gusta pensar en nuevas formas de hacer mi trabajo					
22. Mi trabajo me ayuda a sentirme realizado como persona					
23. Me entusiasma realizar mis labores cotidianas					
24. Me considero una persona sociable en mi trabajo					
25. Sé claramente lo que debo hacer en mi trabajo					

26. Me considero un trabajador competente					
27. Cuando tengo preocupaciones laborales las hago saber a quién puede ayudarme					
28. Me apasiona realizar mi trabajo					
29. En mi trabajo tengo una actitud positiva hacia mí mismo					
30. Cuando tengo problemas en el trabajo busco la ayuda de mis compañeros					
31. Cumpro con mis labores por elección propia					
32. Realmente disfruto ser parte de un equipo de trabajo					
33. En mi trabajo, disfruto siendo generoso con los demás					
34. Por lo general trato de poner algo de humor en la realización de mis labores					
35. Por lo general trato de desarrollar mis habilidades laborales					
36. La mayor parte del tiempo me siento alegre en mi trabajo					
37. El trabajo es una fuente importante de bienestar personal					
38. Pienso que soy un trabajador digno de confianza					
39. El trabajo es algo que se debe disfrutar					
40. Es importante resolver los conflictos laborales de una manera positiva					

MBI

(Maslach, C. y Jackson, S.E 1981;1986-Seisdedos, 1997)

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder con una X expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 0: Nunca | 4: Una vez a la semana |
| 1: Alguna vez al año o menos | 5: Algunas veces a la semana |
| 2: Una vez al mes | 6: Todos los días |
| 3: Algunas veces al mes | |

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
A.E	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
A.E	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
A.E	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
R.P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							

D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales							
A.E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
R.P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
A.E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
R.P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente							
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
R.P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo							
A.E.	13. Me siento frustrado por el trabajo							
A.E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
A.E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
R.P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
R.P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
R.P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
A.E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
R.P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas							

¡Le agradezco su participación!
Sus respuestas son completamente anónimas y confidenciales.

Anexo 02 “Consentimiento informado”

CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El título que lleva por nombre este estudio es: *Impacto en la salud mental del trabajador a causa del cambio a teletrabajo por el COVID-19 en la Capital Poblana*

La investigación correspondiente se lleva a cabo por el estudiante *Eduardo Rodrigo Trujillo Gómez* de la **Facultad de Psicología** de la **Benemérita Universidad Autónoma de Puebla**, con el objetivo de identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la salud mental mientras estuvo laborando bajo la herramienta de teletrabajo durante esta pandemia por COVID-19.

Cabe mencionar que cada una de las respuestas ofrecidas en este cuestionario serán completamente **confidenciales y anónimas**, de uso exclusivo para fines de investigación.

La información proporcionada sobre mi persona que se obtenga del estudio es absolutamente confidencial y no podrá ser entregada a otra persona sin mi expreso consentimiento, la misma no podrá ser utilizada para fines ajenos a los objetivos de la investigación.

Siendo así, que mi participación en el estudio es absolutamente voluntaria y que puedo abandonarlo retirando este consentimiento en cualquier momento, sin ninguna consecuencia laboral o personal.

Habiendo tomado conocimiento de todo lo anterior, consiento en participar voluntariamente en el estudio, comprometiéndome a cooperar con la aplicación y contestar dichos cuestionarios.

Fecha: ____/____/____

Nombre del(la) Participante.	Firma del participante.
Nombre de la persona titular de la investigación.	Firma del titular.

Anexo 03 “Aplicación de instrumentos en Tenneco”



Cuestionario sobre Teletrabajo (Home Office)

Dirigido a: Personal no sindicalizado
Fecha: 16 de diciembre de 2021

Estimado colaborador (a)

Con objetivo de realizar una investigación sobre la relación del Teletrabajo (home office) y el estrés laboral/salud mental, te pedimos seas tan amable de responder un cuestionario a través de la siguiente liga.

<https://forms.gle/cE9vFNaiiLigJ6a98>

La fecha límite para contestar dicho cuestionario es el próximo jueves 23 de diciembre de 2021.
Agradecemos de antemano tu atención y esperamos contar con tu apoyo.

Atentamente

Recursos Humanos

Anexo 04 “Aplicación de instrumentos Grupo Presidente”

Buenas tardes,

Pido por favor su apoyo contestando esta breve encuesta respecto al impacto del teletrabajo o home office en el personal administrativo.

Les comparto la liga: <https://forms.gle/rbm5e5fUAXuQF759>

Agradeceré mucho puedan contestarla a la brevedad posible.

Quedo atenta ante cualquier duda o comentario.

Saludos,

Cecilia Vega
Coordinadora de capacitación / Training coordinator
Hotel Presidente InterContinental Puebla & Holiday Inn Express Puebla

GRUPO PRESIDENTE
Hoteles, Restaurantes y Asistencia en el Retiro
Blvd. Hermanos Serdan # 141
Col. Amor. C.P. 72140
Puebla, Puebla.
Tel. +52 (222) 2 13 70 06
www.grupopresidente.com

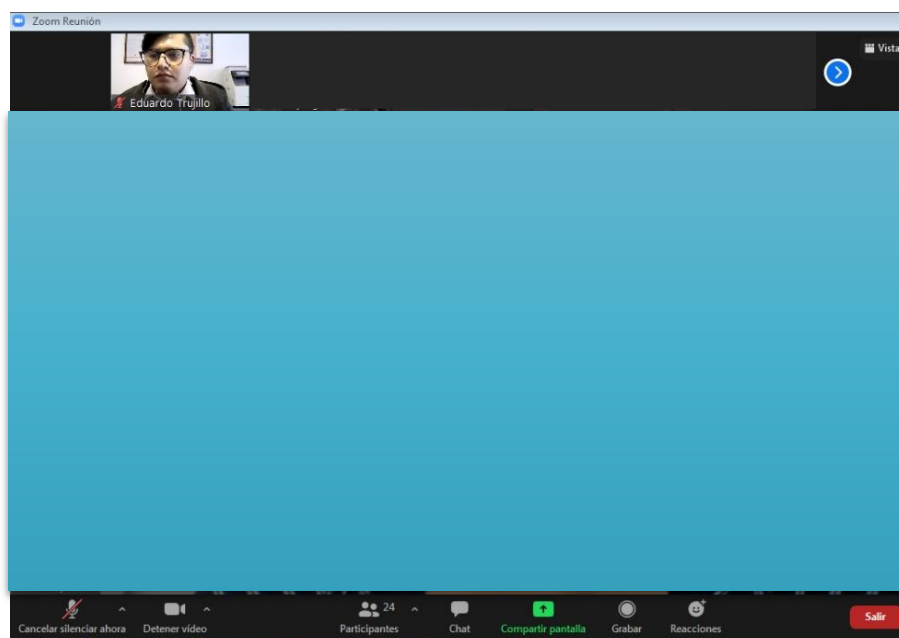
Conoce nuestro [Protocolo de Seguridad e Higiene](#)



GRUPO PRESIDENTE*
HOTEL, RESTAURANTES Y ASISTENCIA EN EL RETIRO

Nuestra pasión será su mejor experiencia

Anexo 05 “Reunión de aplicación de instrumentos en Netz IT de México”



Anexo 06 “Batería de instrumentos formulario en línea”

Sección 1 de 6

CUESTIONARIO DIRIGIDO A PERSONAL ADMINISTRATIVO: DEL TRABAJO PRESENCIAL AL TELETRABAJO.

Se está realizando una investigación con el objetivo de identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la salud mental mediante el uso de la herramienta del teletrabajo durante esta pandemia por COVID-19.

Cabe mencionar que cada una de las respuestas ofrecidas en este cuestionario serán completamente confidenciales, de uso exclusivo para fines de investigación. La información proporcionada es absolutamente confidencial y la misma no podrá ser utilizada para fines ajenos a los objetivos de la investigación.

En función de lo anterior, su participación en el estudio es absolutamente voluntaria y puede retirar este consentimiento en cualquier momento, sin ninguna consecuencia laboral o personal.

Habiendo tomado conocimiento de todo lo anterior, consiento en participar voluntariamente * en el estudio, comprometiéndome a cooperar con la aplicación y contestar dichos cuestionarios.

☐ Sí, acepto.

☐ No acepto.

Anexo 07 ejemplo de informe psicológico – Empresa A.

I. DATOS DE LA EMPRESA EVALUADA

- **NOMBRE DE LA EMPRESA:** Empresa A.

II. MOTIVO DE CONSULTA

Identificar la relación entre estrés laboral y salud mental en el personal administrativo que teletrabaja durante la pandemia por COVID-19 en Puebla.

III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Escala de Salud Mental Positiva Ocupacional (SMPO-40)
- Maslach Burnout Inventory (MBI)

IV. RESULTADOS

Conforme a la aplicación de instrumentos, se encuestó un total de xx colaboradores, de los cuales xx decidieron contestarlo y el restante *no estuvo de acuerdo*, dentro de los colaboradores administrativos de empresa A, contando con un 63% en mujeres y 37% hombres, con edades que van desde los 23 años hasta los 42 años de edad, cubriendo con un total del 100% en nacionalidad mexicana. Siendo la mayor parte de los encuestados que han estado laborando entre los 3 y 6 años.

Como parte introductoria de esta batería de instrumentos, los colaboradores contestaron dos preguntas fundamentales:

1) A partir de la contingencia por COVID-19 ¿Qué tan satisfecho se siente con realizar sus actividades de trabajo bajo esta modalidad en línea?

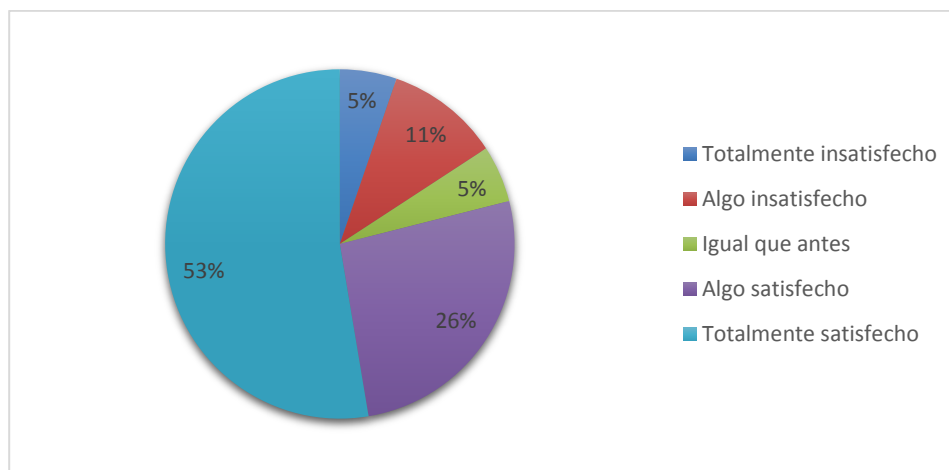


Tabla 1. Frecuencias correspondientes a la pregunta 1.

Totalmente insatisfecho	5%	1
Algo insatisfecho	11%	2
Igual que antes	5%	1
Algo satisfecho	26%	5
Totalmente satisfecho	53%	10

Conforme a los resultados de esta pregunta, el 53% se encuentra *muy satisfecho*, seguido de un 26% que se encuentra *algo satisfecho*, sin embargo, el 11% se encuentra algo insatisfecho, seguido de un 5% que se logra ubicar en *totalmente insatisfecho* e *igual que antes*, al realizar sus actividades bajo la modalidad de home office.

2) A partir de la contingencia por COVID-19 ¿Cuál es su opinión respecto a la efectividad del trabajo a distancia?

Gráfico 2. Frecuencias correspondientes a la pregunta 2.

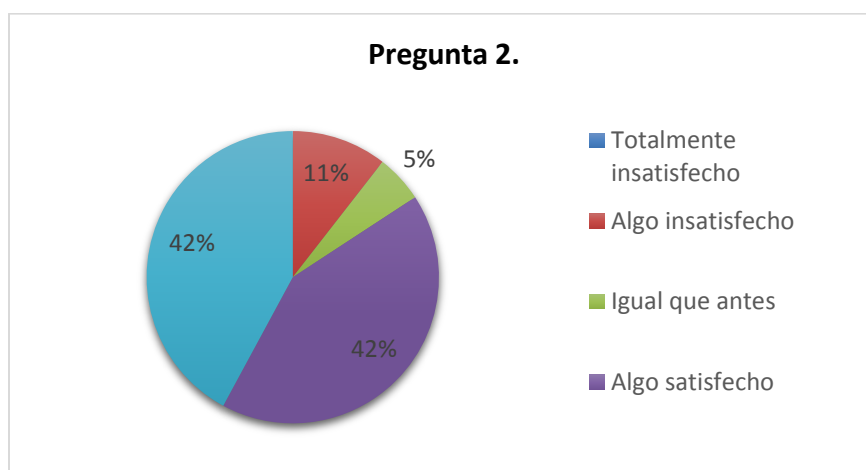


Tabla 2. Frecuencias correspondientes a la pregunta 2.

Totalmente insatisfecho	0%	0
Algo insatisfecho	11%	2
Igual que antes	5%	1
Algo satisfecho	42%	8
Totalmente satisfecho	42%	8
	100%	19

Conforme a los resultados de esta pregunta, el 42% se ubica en sentirse *totalmente satisfecho y algo satisfecho*, seguido de un 11% que se encuentra *algo insatisfecho* y por último un 5% responde a sentirse igual que antes con relación a la *efectividad de realizar actividades bajo la modalidad de home office o teletrabajo*.

1. Prueba: Salud Mental Positiva Ocupacional (SMPO-40):

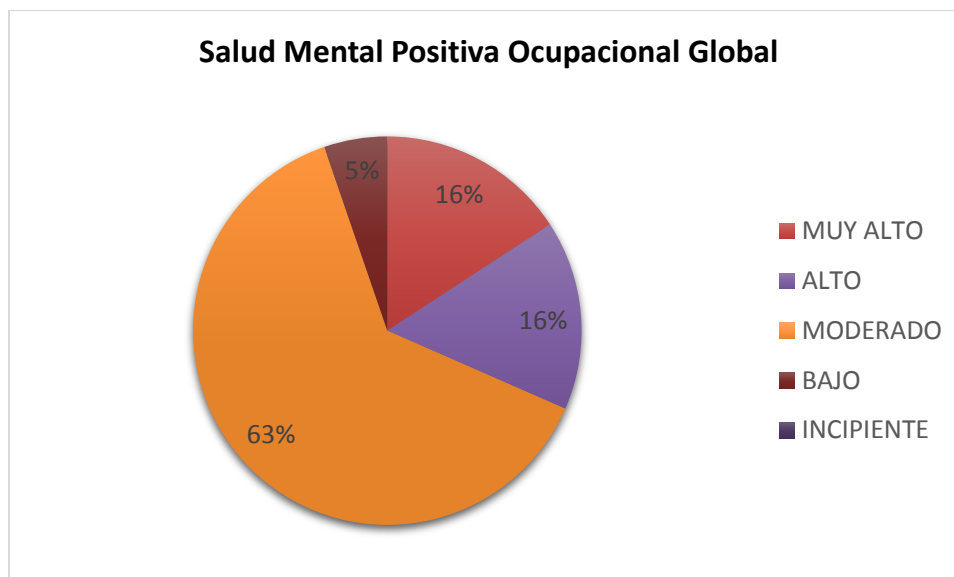
La escala es de tipo Likert con una calificación de 5 puntos por reactivo, comenzando por “totalmente de acuerdo”, en el que se desglosan 40 ítems, conformados por 4 subescalas:

- **Dimensión espiritual:** Se refiere a la capacidad que el sujeto tiene para percibir su trabajo, dándole un sentido y significancia de tal manera que el individuo obtiene un sentido de conexión y trascendencia dentro de su desarrollo laboral
- **Dimensión conductual:** Engloba los diferentes estímulos que el sujeto pueda percibir, de acuerdo con diversas intenciones conductuales o tendencias.
- **Dimensión cognitiva:** Situaciones que implican la percepción del sujeto en cuanto a los diversos estímulos que se encuentran dentro del ámbito de trabajo, así mismo, situaciones que refieran a comentarios o creencias relacionadas hacía su área y ambiente laboral en las que se desempeña.
- **Dimensión socioemocional:** Engloba aspectos afectivos y actitudes que tiene el sujeto ante los diversos estímulos percibidos en el área de trabajo, dándole paso al individuo a desarrollarse en situaciones sociales.

Tabla 3. Dimensiones de Escala SMPO-40.

D.ESPIRITUAL		D.COMPORTAMENTAL		D.COGNITIVA		D.SOCIOAFECTIVA		GLOBAL SMPO	
MUY ALTO	16%	MUY ALTO	11%	MUY ALTO	32%	MUY ALTO	16%	MUY ALTO	16%
ALTO	16%	ALTO	5%	ALTO	26%	ALTO	26%	ALTO	16%
MODERADO	58%	MODERADO	79%	MODERADO	37%	MODERADO	53%	MODERADO	63%
BAJO	11%	BAJO	5%	BAJO	5%	BAJO	5%	BAJO	5%
INCIPIENTE	0%	INCIPIENTE	0%	INCIPIENTE	0%	INCIPIENTE	0%	INCIPIENTE	0%

Gráfico 3. Salud Mental Positiva Ocupacional Global.



Conforme a los resultados globales de la Salud Mental Positiva Ocupacional en los colaboradores de empresa A, encontramos valores significativos, puesto que, la mayor parte de los colaboradores se encuentra en un nivel moderado con un 63%, seguido de un 16% que cuenta con niveles altos y muy altos y el 5% restante cuenta con un nivel bajo; indicando un porcentaje mínimo.

2) Prueba Maslach Burnout Inventory (MBI)

Este instrumento cuenta con el objetivo de establecer y evaluar la presencia de estrés laboral y agotamiento emocional que experimenta el sujeto durante sus actividades; dado que consta con un total de 22 ítems, divididos en 3 subescalas:

- **Agotamiento emocional (AE):** Refiere al estado de cansancio emocional, en el que el sujeto se encuentra exhausto por las diferentes presiones laborales.
- **Despersonalización (D):** Evalúa y reconoce las diversas actitudes que tiene el sujeto ante el trabajo, actuando con frialdad y distante.
- **Realización personal (RP):** Con el objetivo de evaluar los sentimientos del sujeto en cuanto a la eficacia personal y la autorrealización dentro del área laboral.

La calificación de este instrumento remite en que si se encuentran puntajes altos en las subescalas de *agotamiento emocional* y *despersonalización*; y puntajes

bajos en la subescala de *realización personal* se define la presencia de burnout en el individuo.

Tabla 4. Resultados en las dimensiones de la Escala MBI.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL	
BAJO	79%	BAJO	74%	BAJO	26%
MEDIO	16%	MEDIO	11%	MEDIO	21%
ALTO	5%	ALTO	16%	ALTO	53%
100%		100%		100%	

Gráfico 5. Dimensión de Agotamiento Emocional



Conforme a la dimensión de *agotamiento emocional*, encontramos resultados favorables en el nivel bajo, obteniendo un porcentaje del 79%, seguido de un 16% en el nivel medio y por último un 5% en niveles altos, siendo un porcentaje mínimo, demostrando que las presiones laborales no se encuentran afectando al personal administrativo.

Gráfico 6. Dimensión de Despersonalización

Conforme a la dimensión de *despersonalización* encontramos resultados favorables en el nivel bajo obteniendo un porcentaje del 74%, seguido de un 16% en niveles altos y el 10% restante en un nivel medio, siendo porcentajes mínimos pero significativos, encontramos actitudes del colaborador hacia el trabajo, tales como frialdad y un poco distante.

Gráfico 7. Dimensión Realización Personal.

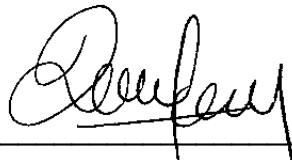
Conforme a la dimensión de *realización personal*, encontramos resultados significativos, puesto que, obtenemos un 53% en niveles altos, seguido de un 26% en un nivel bajo y por último el 21% se ubica en niveles medios, esta dimensión

nos muestra un panorama amplio de los sentimientos del sujeto hacia la eficacia personal y autorrealización dentro del área laboral.

V. RECOMENDACIONES:

Conforme a lo observado, los resultados en la primera escala de SMPO-40 se encuentran moderados a altos en los colaboradores, lo que significa que existe una salud mental positiva ocupacional, sin embargo, con relación a la segunda escala de MBI que identifica el estrés laboral y/o burnout encontramos resultados favorables en ambas áreas de agotamiento emocional y despersonalización con niveles bajos, sin embargo, enfatizando en la dimensión de *realización personal* encontramos resultados significativos, esto puede deberse a las actividades monótonas o rutinarias, es importante darle el seguimiento periódico (trimestralmente) del estado anímico de cada colaborador de acuerdo al departamento en el que se encuentre.

La situación que engloba al teletrabajo en los colaboradores es efectiva, sin embargo, es importante sugerir que, en caso de que se trabaje en un futuro bajo esta modalidad, sea en un 60% trabajo en casa y el restante en la oficina, convirtiendo las actividades del colaborador en un equivalente correcto.



Eduardo Rodrigo Trujillo Gómez
Pasante de Psicología.
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.