



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en Psicología
Organizacional

El estrés como consecuencia del trabajo en casa bajo un
contexto de COVID-19

Reporte de investigación empírica

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

González Rubí Fermín

Director: Lic. José Antonio Ortiz Vélez

Dictaminador: Dr. Marco Antonio González Pérez

Lic. Marco Antonio Flores Mondragón



Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, 25-junio-2021



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a la mujer más maravillosa de mi vida, la que me ha llevado por el camino del bien y siempre me ha apoyado a lo largo de mi vida, gracias por motivarme a cumplir el sueño de mi vida.

Gracias, mamá

AGRADECIMIENTOS

A DIOS Y A LA VIRGEN DE GUADALUPE

Me han permitido llegar hasta esta parte fundamental de mi vida dándome salud, familia y amigos, guiándome por el camino correcto y acompañándome en los momentos malos y buenos, me han brindado sabiduría y fortaleza para afrontar los retos y obstáculos que se han presentado a lo largo de mi vida, mi fe en ellos me ha mantenido firme y me ha permitido aprender de mis errores.

A MI MADRE: CONCEPCIÓN RUBÍ PÉREZ

Hoy estoy cumpliendo el sueño de mi vida gracias a que ella nunca se rindió conmigo y me llevó por el camino del bien, siempre me sacó adelante, agradezco sus enseñanzas, el darme la vida y apoyarme en todo momento para cumplir este sueño, por levantarme en mis momentos más difíciles, por enseñarme a no darme por vencido y buscar siempre el cumplir mis sueños y objetivos, no sería nada en la vida sin el apoyo y amor de la mujer más maravillosa del mundo. ¡GRACIAS, MAMÁ!

A MI PADRE FERMIN GONZÁLEZ BARRIOS

A través de su ejemplo he aprendido a luchar y enfrentarme a cualquier adversidad de la vida, agradezco el que me diera la vida y la oportunidad de poder vivir el sueño de mi vida.

A MIS HERMANOS ESTEFANY GONZÁLEZ RUBI Y OMAR RUBÍ PÉREZ

Siempre han estado en las buenas y en las malas para mí, acompañándome en todo momento y dándome consejos que me han servido a lo largo de mi vida, me motivaron en su momento para seguir estudiando y no renunciar a este sueño, gracias a ambos por ponerme el ejemplo y apoyarme a lo largo de mi vida.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Mi casa de estudios que me abrió las puertas para poder lograr este gran sueño, me siento muy afortunado de formar parte de una de las mejores universidades de nuestro país, agradecido por todo el conocimiento, valores y aprendizaje que he adquirido a lo largo de mi formación académica.

A MI DIRECTOR, EL LIC. JOSÉ ANTONIO ORTÍZ VELEZ

Por la paciencia, orientación y todo el apoyo que me brindó durante la realización de esta investigación, siempre estuvo al pendiente de mi trabajo y fue un gran apoyo para que yo pudiera concluir este estudio, agradezco también la confianza que me tuvo y el aprendizaje para que este manuscrito concluyera de la mejor forma.

A MIS SOBRINOS SANTIAGO, SOFIA Y GUSTAVO

Tenerlos en mi vida es maravilloso, los amo con todo mi corazón y agradezco a Dios el que formen parte de mi vida y de este logro tan importante para mí

A MI MAMÁ: GUADALUPE RUBÍ PÉREZ

Sus palabras siempre me motivaron a terminar una carrera, fue una de las personas que siempre creyó en mí y fue una de mis más grandes motivaciones para llegar a este momento de mi vida, no solo cumplo un sueño sino también una promesa que le hice hace muchos años, gracias por sus consejos y sobre todo por su gran amor.

A MI PAPÁ FRANCISCO RUBÍ MORALES

Me enseñó a que si quería ser alguien en la vida tenía que ganármelo a base de estudio, siempre me motivaron sus palabras, sus historias, lo trabajador que él era, le agradezco el que siempre me preguntara por mis estudios y que me aconsejara terminar una carrera, nunca olvidaré sus enseñanzas.

A MI ABUELITA ALICIA BARRIOS OLMOS

Tengo la fortuna de tener a mi abuelita en vida quien siempre me recuerda lo importante del estudio, agradezco sus palabras, sus consejos y sobre todo el gran amor que me tiene, para mí es muy emotivo escucharla decir lo orgullosa que se siente de mí, pero sobre todo el poder compartir este sueño con ella.

A MI ABUELITO JESÚS GONZÁLEZ HERNÁNDEZ

Siempre admiré su fortaleza, la valentía y fuerza que hoy tengo en gran parte se la debo a él, recuerdo mucho cuando le enseñaba mi boleta de calificaciones y él tenía algún detalle o palabra para motivarme a seguir sacando buenas notas, agradezco la motivación que me brindo para seguir adelante con mis estudios.

A MIS PADRINOS SOFÍA GONZÁLEZ BARRIOS Y ANDRÉS VALENCIA OLVERA

Siempre han estado en las buenas y malas conmigo, me han apoyado mucho y me han aconsejado en todos los aspectos de mi vida, agradezco que siempre estén conmigo, si hoy estoy logrando este sueño también se lo debo al enorme cariño y apoyo que me han dado mis padrinos.

A MI ANGELITO SPANKY

Mi compañero de tareas desde la preparatoria me vio llorar, reír y luchar por este sueño, es una de mis más grandes motivaciones, me enseñó a ser más humano y todo el amor que me brindó me ha acompañado siempre, gracias por acompañarme de principio a fin para lograr este sueño.

A MI ANGELITO FALCÓN

Llegó en el momento exacto, a darme su cariño, su amor y ser mi nuevo compañero de tareas, desde que empecé este proyecto me hace compañía en mis desveladas y me espera hasta terminar, gracias por ser una motivación más para mí, por cuidarme y por ser mi amigo y compañero de aventuras.

A MIS AMIGAS:***JESSICA ARCINIEGA***

Por sus consejos, su amistad, su cariño y estar en los buenos y malos momentos conmigo, ha sido un gusto para mí el poder contar con ella a lo largo de esta carrera como amiga y compañera de escuela.

BEATRIZ HUERTA

Mi compañera y amiga de la carrera, una de las personas que me acompañó de principio a fin y con la que tuve la oportunidad de realizar trabajos en equipo, agradezco la experiencia, el aprendizaje, el trabajo en equipo y los consejos que me ha dado a lo largo de esta trayectoria.

VIRIDIANA RODRÍGUEZ

La amiga más fuerte que tengo y de la cual admiro mucho su disciplina y carácter que tiene para hacer sus actividades, agradezco que ha estado conmigo en los buenos y malos momentos, su cariño, su apoyo y los consejos que me han ayudado a crecer más en lo deportivo, en salud y en escuela.

RESUMEN

El estrés laboral en México es un problema de carácter social y económico, por una parte, afecta la salud psicosocial de muchos trabajadores y, por otra parte, perjudica la productividad y la competencia en el mercado. Según la OMS, México se encuentra en primer lugar a nivel mundial sobre este padecimiento superando a países como China y Estados Unidos. A consecuencia de la pandemia del COVID-19, las organizaciones utilizaron el home office como herramienta para seguir produciendo y salvaguardar la salud de sus trabajadores. Este estudio pretende conocer aquellos factores que conducen a la presencia de estrés en los trabajadores que realizan sus actividades laborales desde sus hogares debido a la pandemia del COVID-19. Para este estudio se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) por sus siglas en inglés de Spielberger, Ch. y Vagg, el cual se aplicó de forma presencial a trabajadores obteniendo una muestra de 50 personas que trabajan bajo el esquema de home office, los resultados obtenidos nos muestran la evidencia de factores dentro del cuestionario que producen estrés laboral, por ello, se concluye que estos factores están relacionados con la frecuencia y severidad de la presión laboral y la falta de apoyo de las organizaciones.

Palabras clave: Estrés laboral, salud psicosocial, factores, home office, trabajadores, organizaciones, severidad, frecuencia, presión laboral, falta de apoyo de las organizaciones.

ABSTRACT

Work stress in Mexico is a social and economic problem, on the one hand, it affects the psychosocial health of many workers and, on the other hand, it damages productivity and competition in the market. According to the WHO, Mexico is in first place worldwide on this disease, surpassing countries such as China and the United States. As a result of the COVID-19 pandemic, organizations used the home office as a tool to continue producing and safeguard the health of their workers. This study aims to know those factors that lead to the presence of stress in workers who carry out their work activities from their homes due to the COVID-19 pandemic. For this study, the Work Stress Questionnaire (JSS) by Spielberger, Ch. And Vagg was used, which was applied in person to workers obtaining a sample of 50 people who work under the home office scheme, The results obtained show us the evidence of factors within the questionnaire that produce work stress, therefore, it is concluded that these factors are related to the frequency and severity of work pressure and the lack of support from organizations.

Key words: work stress, psychosocial health, factors, home office, workers, organizations, severity, frequency, work pressure, lack of support from organizations.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	12
JUSTIFICACIÓN.....	14
MARCO TEÓRICO	15
1. LA PANDEMIA DEL COVID-19.....	15
<i>Definición de Pandemia</i>	16
<i>Definición de virus</i>	17
<i>El SARS-CoV y MERS-CoV</i>	19
<i>La pandemia del COVID-19</i>	20
<i>Formas de contagio</i>	21
<i>Sintomatología asociada</i>	22
<i>Métodos de prevención del COVID-19</i>	23
<i>La pandemia del COVID-19 en México</i>	24
<i>Problemas económicos-laborales a consecuencia del covid-19</i>	25
2. EL HOME OFFICE COMO NUEVA MODALIDAD LABORAL DEBIDO AL COVID-19	27
<i>Historia del home office</i>	30
<i>El home office como alternativa de las organizaciones a las consecuencias del COVID-19</i>	31
3. EL ESTRÉS LABORAL.....	32
<i>Definición de estrés</i>	34
<i>Estrés laboral</i>	35
<i>Sintomatología del estrés</i>	36
<i>Causas del estrés laboral</i>	38
METODOLOGÍA.....	40
<i>Planteamiento del problema</i>	40
<i>Objetivos</i>	40
<i>Objetivo General</i>	40
<i>Objetivos Específicos</i>	40
<i>Muestra y criterios de inclusión</i>	41
<i>Criterios de inclusión</i>	41
<i>Instrumento de medición</i>	42
<i>Tipo de investigación</i>	43
<i>Diseño de estudio</i>	43

RECOLECCIÓN DE DATOS	44
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	54
CONCLUSIONES.....	58
REFERENCIAS	64
ANEXOS	72
<i>Anexo 1</i>	72
<i>Anexo 2</i>	73
<i>Anexo 3</i>	74
<i>Anexo 4</i>	75
<i>Anexo 5</i>	76
<i>Anexo 6</i>	77
<i>Anexo 7</i>	78
<i>Anexo 8</i>	79
<i>Anexo 9</i>	80
<i>Anexo 10</i>	81

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene la finalidad de presentar aquellos factores psicosociales que desencadenan la presencia de estrés en los trabajadores que, debido a la pandemia del COVID-19, se ven en la necesidad de realizar sus actividades laborales desde casa.

Se abordará el tema del estrés laboral bajo un contexto de pandemia, una situación que nos ha obligado a cambiar nuestro estilo de vida y adaptar nuevas formas para llevar a cabo nuestras actividades diarias, como las laborales.

Para estudiar la problemática del estrés laboral en trabajadores que hacen home office a causa de la pandemia del COVID-19, es importante hacer mención del panorama actual en el que nos encontramos.

En México, el estrés laboral es un problema serio que afecta la salud y el rendimiento de muchos trabajadores para llevar a cabo sus actividades laborales. El tema del estrés laboral ha tenido un gran impacto ya que la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que nuestro país se coloca en primer lugar a nivel mundial en número de casos con este padecimiento.

Hoy en día, la situación que se vive respecto a la pandemia del COVID-19 nos ha obligado a desempeñar nuestras actividades laborales en nuestros hogares, que si bien, para algunas personas esto puede significar un alivio en cuanto a gastos, comodidad, evitar ver algunas personas con la que no hay una buena relación en el trabajo, para otras personas puede convertirse en un verdadero dolor de cabeza porque no es lo mismo trabajar en un espacio especialmente diseñado para realizar actividades laborales, como una oficina, que en la mesa de nuestro comedor o en el escritorio de nuestra habitación.

Cambiar nuestros hábitos o costumbres que tenemos para llevar a cabo nuestras actividades laborales no significa que el estrés laboral dejará de manifestarse, siempre vamos a estar expuestos a factores que alteran nuestra salud psicosocial, es decir, nuestras emociones, nuestro estado psicológico y cognitivo.

Las organizaciones tienen un gran reto por delante, porque esta modalidad conocida como home office llegó para transformar la manera en la que nos comunicamos y nos

organizamos y, tanto organización como trabajador se tienen que adaptar a esta forma de trabajo. No es una tarea sencilla porque no solo es adaptarse a un nuevo lugar de trabajo, también implica adaptarse a las nuevas herramientas tecnológicas, estar alimentándonos de habilidades y conocimientos para poder utilizar estas herramientas y poder llevar a cabo nuestras actividades laborales.

Si las organizaciones quieren seguir generando ingresos para subsistir, seguir compitiendo en el mercado laboral necesitan tener saludables a sus trabajadores para que estos puedan ser productivos, obtener resultados positivos y seguir compitiendo en un mercado globalizado.

Es un reto, pues nos enfrentamos a un panorama desagradable donde todos los días escuchamos la gran cantidad de personas contagiadas y fallecidas a causa del COVID-19, nos enfrentamos a un futuro incierto pues no sabemos cuándo es que terminará la pandemia, lo cierto, es que esta modalidad conocida como el home office transformará las formas de trabajo a como las conocíamos antes.

JUSTIFICACIÓN

Debido a la pandemia del COVID-19, diversas organizaciones en México y en otras partes del mundo se han visto en la necesidad de crear o considerar nuevas estrategias para poder subsistir, una de ellas es el teletrabajo o también conocido como home office.

Es importante que las organizaciones consideren los efectos que esta nueva modalidad de trabajo pueda generar en sus empleados, tomando en cuenta las condiciones de trabajo, pues no son las mismas en el hogar y la empresa; en consecuencia, pueden presentarse factores de riesgo psicosocial como el estrés.

La relevancia de este estudio en la actualidad está en cómo las personas se adaptan a un nuevo estilo de vida laboral, como enfrentan aquellos factores que influyen de manera negativa en su desempeño laboral desde sus hogares y cómo esos factores pueden ser determinantes para el desarrollo del estrés. Es importante que las organizaciones junto con el psicólogo organizacional trabajen el tema del estrés en tiempos de COVID-19 para conservar la salud en sus trabajadores, desarrollar estrategias que permitan a los trabajadores ser productivos, que se sientan motivados y mantengan una actitud favorable para beneficio personal y de la empresa.

MARCO TEÓRICO

1. LA PANDEMIA DEL COVID-19

Los últimos meses del año 2019 marcaron la vida de todas las personas del mundo debido a la pandemia del COVID-19, un virus que cambió completamente el estilo de vida de las personas y que ha perjudicado la salud de millones, desafortunadamente, muchas personas de distintas partes del mundo han perdido la batalla en la lucha contra el COVID-19.

El COVID-19 no solo afectó en el ámbito de la salud, sino que también ha tenido un impacto muy importante en la educación, en el ámbito laboral y en la economía de muchos países, principalmente en los países con un bajo desarrollo.

En la educación, las instituciones tuvieron que cerrar y cancelar las clases de forma presencial, como estrategia y con ayuda de la tecnología, las instituciones escolares se vieron obligadas a retomar clases de forma presencial; sin embargo, no todos tienen acceso a las nuevas tecnologías ni al uso del internet, por lo cual, esto también influyó para que muchos alumnos abandonaran sus estudios y se dedicaran a otras actividades.

Pasa algo similar en cuanto al ámbito laboral, como medida de prevención para evitar más contagios y defunciones, los gobiernos de distintos países invitan a las personas a permanecer en sus hogares y solo salir para asuntos de importancia, por lo cual, muchos trabajadores se ven en la necesidad de realizar sus actividades laborales desde casa con ayuda de las nuevas tecnologías, lo cual puede ser más cómodo para unos, pero más complicado para otros.

La estrategia de trabajar desde casa es consecuencia de la interrupción de las actividades económicas ya que muchas organizaciones entraron en crisis obteniendo muy pocas o nulas ganancias, lo cual llevó a muchas empresas a tener que despedir a parte de su personal para subsistir y, por supuesto, también hubo empresas que no soportaron la interrupción de actividades y terminaron en quiebra total, lo cual, significa que también muchas personas se quedan sin trabajo.

Para fines de esta investigación, es importante profundizar en cómo el COVID-19 llegó a convertirse en una pandemia global que trajo consigo consecuencias no solo en el ámbito de la salud, si no también consecuencias socioeconómicas que principalmente han afectado a los países de bajo desarrollo. Para esto, tenemos que partir de la comprensión de lo que es una pandemia, no es la primera vez que el mundo se enfrenta a una pandemia global y que esta deja consecuencias en la salud y en la economía de muchos países.

Definición de Pandemia

En el documento *Plan de preparación para la pandemia de influenza* que se presentó en el año de 1999, la Organización Mundial de la Salud definió la pandemia como una “*infección humana con una nueva cepa que se transmite eficientemente entre personas en un país y se propaga a otros, con patrones de enfermedad que indican que la morbilidad y la mortalidad pueden ser graves*” (OMS, 1999).

En el año 2005, a través del documento *Alerta epidémica y respuesta. Plan mundial de la OMS de preparación para una pandemia de influenza*, la OMS menciona que una pandemia es una “*Infección humana, confirmada en laboratorio, con un nuevo subtipo de virus que se transmite entre animales y humanos y de persona a persona*” (OMS, 2005).

En el año 2010, la Organización Mundial de la Salud considera que la pandemia es una propagación mundial sobre una nueva enfermedad. La gripe pandémica se presenta cuando aparece un nuevo virus gripal que se propaga por todo el mundo y la mayoría de la gente no tiene inmunidad sobre este nuevo virus (OMS,2010).

Una de las pandemias más devastadoras que se presentó en el mundo fue la de la peste negra la cual afectó a toda Europa terminando con un tercio de la población en 5 años. En esa época se desconocían las causas de la enfermedad, por lo cual, se relacionaba con un envenenamiento o un castigo divino, la población mataba a judíos y leprosos ya que los culpaban de dicha enfermedad (5Minutos.es, 2017).

Otra pandemia importante fue la de la gripe española, esta ocurrió en el año de 1918 y 1919, durante la primera guerra mundial, los primeros casos se localizaron en campamentos militares de estados unidos y en localidades de china y japon poco después se identificaron

más casos en otras partes del mundo como Grecia, Portugal e Italia. En esa época se desconocía el virus que estaba causando la gripe española; sin embargo, después se descubrió que fue una pandemia causada por un brote del virus de la gripe tipo A, subtipo H1N1 (Porrás, 2020).

En el año 2009 se identificó en México una nueva variante de la cepa H1N1, conocida como influenza porcina, después fue denominada influenza A H1N1, esta enfermedad comenzó en México y poco después se detectaron casos en Estados Unidos, Canadá, Colombia y Chile. El 11 de junio del 2009, la OMS declara que la distribución de la enfermedad se estaba dando de manera exitosa en diversos países, por lo cual, estaba iniciando una pandemia (Núñez-Aranda-Jaramillo-Moyano-Osorio, 2011).

La pandemia más reciente es la del COVID-19, se identificó en el año del 2019 y que actualmente (2021) sigue afectando la salud de muchas personas en el mundo. Más adelante se hace mención a detalle sobre esta enfermedad.

Definición de virus

A lo largo de la historia, el ser humano se ha tenido que adaptar a muchas clases de microorganismo que habitan en todo el ambiente y que están en continua interacción con las plantas, animales y con el mismo ser humano (Montaño-Sandoval-Camargo- Sánchez, 2010). Los microorganismos son de gran importancia para mantener la vida de nuestro planeta, ya que participan en procesos metabólicos, ecológicos y biotecnológicos (Montaño-Sandoval-Camargo- Sánchez, 2010).

Existen 5 tipos de microorganismos, las cuales son: los hongos, los virus, los protozoarios las algas y las bacterias (Montaño-Sandoval-Camargo- Sánchez, 2010). Para fines de esta investigación, abordaremos únicamente los virus.

Antes de que se identificaran los virus, ya se tenían evidencias de hace muchos siglos sobre la existencia de estos microorganismos, como, por ejemplo, la *Ilíada* de Homero, en la cual, se menciona que Aquiles se encontraba como un perro rabioso, da a entender que el estado de Aquiles era agresivo, un perro que está infectado por el virus de la rabia (Vargas, 2016).

En el año de 1892, un biólogo ruso llamado Dmitri Ivanovski comenzó a investigar una enfermedad que afectaba a las plantas de tabaco, Ivanovski sometió extractos de la planta a ultrafiltración a través del filtro de Chamberland, un instrumento que no permitía la filtración de las bacterias, cuando Ivanovski realiza este proceso, se da cuenta de que la planta sigue infectada, por lo cual, consideró que las bacterias no eran las causantes de la enfermedad producida en las plantas de tabaco, al menos no por una bacteria de las que ya se conocían hasta esa época; sin embargo, supuso que la enfermedad se debía a un veneno que se encontraba en los extractos de la planta. Willem Beijerinck avanzó en la teoría de Ivanovsky y en el año de 1898 bautizó ese agente patógeno como virus, es decir, por el concepto de veneno de Ivanovski se desarrolló el término de virus (Vargas, 2016).

Para Ruiz de la Roja-Fernández (2020) los virus son microorganismos pequeños que no pueden sobrevivir por sí mismos ya que requieren introducirse en una célula para reproducirse y seguir infectando otras células.

Para Vargas (2016) los virus son máquinas macromoleculares que tienen la capacidad de localizar una información genética al interior de la célula para garantizar su existencia, tienen las siguientes características:

- Tienen material genético lo cual le permite tener la capacidad para evolucionar
- Tienen la capacidad de autorreplicación
- Presenta una gran variabilidad entre géneros y especies
- Transmiten la información genética
- Tienen especificidad de interacción con la célula huésped

Los virus tienen una estructura muy simple, tienen una cubierta que está formada por proteínas y a la cual se le denomina cápside, la cual, permite que pueda soportar diferentes condiciones adversas que hay en el ambiente y también sirve como punto de anclaje a las células, algunos virus poseen una cubierta formada de lípidos alrededor de la cápside y por glicoproteínas las cuales favorecen la capacidad de infectar a la célula (Ruiz de la Roja-Fernández, 2020).

La pandemia más reciente es la del COVID-19, que se identificó en el año del 2019 y actualmente (2020), sigue afectando la salud de muchas personas en el mundo. Más adelante se hace mención más detallada sobre esta enfermedad.

El SARS-CoV y MERS-CoV

Según Valero-Mina-Veliz-Merchán-Perozo (2020) los coronavirus fueron descritos por primera vez por Tyrell-Bynoe en el año de 1996 como agentes patógenos que pueden ser transmitidos a los animales y al ser humano.

Para Monroy-Torres (2020), los coronavirus se caracterizan por causar problemas respiratorios y gastrointestinales en los animales y en los seres humanos. Los coronavirus se clasifican en 4 grupos principales: alfacoronavirus, betacoronavirus, gammacoronavirus y deltacoronavirus.

El SARS-CoV surgió entre el año 2002 y 2003 en Guangdong (China) extendiéndose a varios países de Asia, Europa y América, la fuente de este virus fueron las civetas, animales que se vendían en los mercados de China y a las que los murciélagos transmitieron el virus. Los síntomas que se presentaban en la persona infectada eran fiebre alta, dolor de cabeza, malestar y dolor en el cuerpo, algunos pacientes también presentaban diarrea y, posteriormente, tos seca. Los pacientes presentaban una neumonía que se podía desarrollar en un síndrome de dificultad respiratoria aguda potencialmente mortal (Monroy-Torres, 2020).

En el año 2012 aparecieron en el Medio Oriente los primeros casos de MERS-CoV con síntomas similares a los del SARS-CoV, debido a esto, al principio se sospechó de un nuevo brote del SARS-CoV: sin embargo, se concluyó que se trataba de un nuevo coronavirus que afectaba a los humanos y al cual se le denominó MERS-CoV por su nombre en inglés (Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus). Se descubrió que los murciélagos contenían virus similares al MERS-CoV, por ello, se les consideró como la fuente original del virus (Trujillo-Jiménez, 2014).

Según Monroy-Torres (2020) no se confirmó la presencia de infección cerebral; sin embargo, las manifestaciones neurológicas relacionadas con el MERS-CoV fueron causa de estados mentales alterados, las personas presentaban confusión, coma y déficits motores, así mismo, algunas resonancias magnéticas señalaban lesiones cerebrales como en las áreas subcorticales de los lóbulos frontal, temporal y parietal.

La pandemia del COVID-19

En diciembre del 2019 se originó la pandemia del COVID-19, aunque todavía no es oficial, todo indica que esta pandemia se originó en un mercado de Wuhan (China), se considera que la fuente de origen de este virus son los murciélagos, sin embargo, actualmente siguen las investigaciones para encontrar el origen del virus.

El 24 de enero del 2020, se reportaron en China 835 casos, después, la enfermedad se fue extendiendo a diferentes regiones del mundo. El 13 de enero del mismo año se confirmó el primer caso fuera de China el cual se presentó en Tailandia y el 19 de enero se confirmó en Corea del Sur (Maguiña-Gastelo-Tequen, 2020).

El 20 de enero del 2020 se confirmó el primer caso de COVID-19 en la región de las Américas (Estados Unidos), Brasil confirmó el primer caso en América latina y el Caribe el 26 de febrero del 2020, a partir de esto, el COVID-19 se propagó a los 54 países y territorios de la Región de las Américas (OPS, 2020).

En enero del 2020, la OMS declaró el nuevo brote del COVID-19 como emergencia de salud pública de importancia internacional y el 11 de marzo del mismo año declaraba esta enfermedad como pandemia mundial debido a los altos niveles de propagación y gravedad. La pandemia se extendió primero por Asia, después por Europa, América y África (Ruiz de la Roja- Fernández de Miguel, 2020).

Normalmente, los virus tienen nombres diferentes a las enfermedades que causan, en este caso es importante aclarar que el nombre de la enfermedad es COVID-19 o también conocido como enfermedad por coronavirus, el virus que causa esta enfermedad es el SARS-CoV-2, es decir, el coronavirus de tipo 2 causante del síndrome respiratorio agudo severo (OMS, 2020).

Formas de contagio

El SARS-CoV-2 se clasificó como un coronavirus por su forma de “corona” y pertenece a los betacoronavirus, es un virus encapsulado con ácido ribonucleico (ARN) de cadena sencilla cuyo genoma consta de 30 kb aproximadamente (OMS, 2021). El SARS-CoV-2 principalmente se propaga cuando una persona infectada por el virus tiene contacto con otra persona, el virus se puede propagar a través de las partículas líquidas que expulsan las personas infectadas a través de la boca o la nariz, esto ocurre al toser, al estornudar, hablar, cantar o resoplar. El virus puede entrar por la boca, la nariz o los ojos, algo que puede ocurrir si las personas están en contacto a menos de 1 metro de distancia de la persona infectada (OMS, 2020).

Según la OMS (2020) La transmisión por aerosoles (partículas líquidas más pequeñas) puede producirse en espacios interiores, abarrotados y que no tengan una ventilación adecuada, lugares en los que personas infectadas pasan mucho tiempo con otras, como restaurantes, clases de gimnasia, clubes nocturnos, oficinas y lugares de culto.

Otra forma de transmisión es cuando las personas infectadas estornudan y tosen sobre superficies u objetos como mesas o pasamanos, si una persona toca una superficie u objeto infectado y luego se toca la boca, los ojos o la nariz sin antes haberse lavado las manos se puede contagiar (OMS, 2021).

Según la Secretaría de Salud (2020) el tiempo que transcurre entre la infección y la aparición de los síntomas varía entre 1 y 12 días, con una media estimada de 5-6 días, el periodo de incubación puede ser hasta de 14 días.

Sintomatología asociada

La OMS (2020) menciona que los síntomas más comunes del COVID-19 son:

- La fiebre
- La tos seca y el cansancio.

Los síntomas menos frecuentes que pueden afectar a algunas personas son:

- Pérdida del gusto y del olfato
- Congestión nasal, conjuntivitis
- Dolor de garganta, dolor de cabeza
- Dolores musculares o articulares
- Erupciones cutáneas, náuseas o vómitos
- Diarrea y escalofrío o vértigo.

Cuando se presenta un cuadro grave de COVID se incluyen:

- Disnea
- Pérdida de apetito
- Confusión, dolor u opresión en el pecho
- Temperatura alta (por encima de los 38° C).

Otros síntomas menos frecuentes son:

- Irritabilidad
- Merma de la conciencia
- Ansiedad, depresión

- Trastornos del sueño y complicaciones neurológicas más graves y raras como accidentes cerebrovasculares, inflamación del cerebro, estado delirante y lesiones neurales (Ver Anexo 1).

Métodos de prevención del COVID-19

Algunas recomendaciones de la OMS (2020) para prevenir el COVID-19 son:

- Guardar al menos 1 metro de distancia entre las personas para evitar contagiarse cuando una persona tose, habla o estornuda.
- Usar mascarilla cuando se interactúe con otra persona
- Evitar los espacios cerrados y congestionados
- Hacer las reuniones al aire libre
- Evitar lugares abarrotados o reuniones
- Evitar tocarse la boca, nariz u ojos
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado
- Limpiar y desinfectar las superficies que se toquen con frecuencia
- Lavarse las manos periódicamente con agua, jabón y con un gel hidroalcohólico (Ver Anexo 2).

La pandemia del COVID-19 en México

El 28 de febrero del 2020 el gobierno de México confirmó sus primeros dos casos de COVID-19 en dos personas que habían viajado recientemente a Italia, estos dos primeros casos se presentaron en la ciudad de México, el día 18 de marzo del 2020, la secretaría de salud confirmó el primer fallecimiento en nuestro país debido al COVID-19. (secretaria de salud, 2020) El 8 de mayo del 2020, México ya tenía cerca de 30 mil casos positivos y alrededor de 3000 muertes confirmadas, el gobierno de México tomó la decisión de cerrar sectores de la economía, centros educativos y religiosos con el fin de que las personas solo realizarán actividades esenciales y no corrieran el riesgo de contagiarse en aquellos espacios cerrados o donde se reunían muchas personas (Frances, S/F).

Hasta la fecha, en nuestro país se han presentado dos olas de contagios del COVID-19, según el gobierno de la ciudad de México (2020), el 29 de mayo del 2020 se tenían ya registrados 84, 627 casos confirmados acumulados de COVID-19 y 9,415 defunciones y para el 10 de agosto de ese mismo año se tenían 485, 836 casos confirmados y 53,003 defunciones. La segunda ola de COVID-19 se presentó de noviembre a enero, en noviembre se registró un total de 1,006,552 de casos por COVID-19 y 98,542 defunciones, en diciembre se registraron un total de 1,313,675 casos y 117,876 defunciones, para enero del año 2021 se registraron 1,668,396 casos y 142,832 defunciones (Gobierno de la ciudad de México, 2021).

Como dato importante, en junio del 2020 entró la estrategia del semáforo epidemiológico la cual consiste en restringir algunas actividades dependiendo del color del semáforo (rojo, naranja, amarillo y verde), el color rojo es el estado de alerta máximo y el verde es el mejor escenario donde se permiten realizar diversas actividades pero con precaución y prevención, desde que el gobierno puso en acción esta estrategia, la ciudad de México solo ha permanecido en color rojo y naranja, el 29 de junio del 2020 la ciudad de México pasó a semáforo naranja donde se permitió la apertura de algunos negocios y centros comerciales, sin embargo, el 19 de diciembre del 2020 regresó a semáforo rojo debido a los incrementos de contagios y hospitalizaciones pero en febrero del 2021, el gobierno decretó el cambio a color naranja debido a la baja de contagios de COVID-19 (Gobierno de México,2021).

Problemas económicos-laborales a consecuencia del covid-19

Como hemos visto anteriormente, el COVID-19 ha sido una amenaza a nivel mundial que ha cobrado la vida de muchas personas, debido a esta enfermedad se han saturado muchos hospitales en diversos países, sin embargo, esta enfermedad no solo ha traído consecuencias para el sector salud, sino también en el sector económico, educativo y laboral. Para América Latina se proyectó alarmante la situación debido a que la región se caracteriza por tener poco espacio para aumentar su gasto fiscal en salud, empleo y bienestar social, a causa del endeudamiento, y los limitados ingresos fiscales (Aguilar,2020).

Según Esquivel (2020) la actividad económica en México ha tenido un impacto muy importante que se puede identificar en tres etapas; la primera etapa fue a fines del trimestre del 2020 a consecuencia del cierre de varios países y la cancelación de vuelos a nivel mundial lo cual perjudicó en marzo a las actividades turísticas en las regiones como Quintana Roo y Baja California Sur. La segunda etapa tuvo un impacto en la economía de nuestro país debido a la decisión de suspender actividades consideradas como no esenciales lo cual afectó sectores manufactureros y de servicio que cerraron temporalmente para disminuir el número de contagios y de fallecidos por COVID-19, esto ocurrió en abril y mayo, aunque en varios sectores se extendió hasta el mes de junio y en algunos sigue vigente.

La tercera etapa que comenzó desde julio y en la que actualmente nos encontramos consiste en el proceso de reapertura que se ha dado lentamente debido a que los contagios continúan y se sigue alerta a los rebrotes o a la tercera ola de COVID-19. Esto implica que mientras el proceso sea lento, muchas actividades económicas se seguirán viendo afectadas mientras no se cuente con una solución más definitiva en cuanto a la pandemia (Esquivel, 2020).

La primera etapa descrita anteriormente se reflejó en una contracción de -1.3% en el indicador global de actividad económica de marzo con respecto al mes previo usando cifras desestacionalizadas, Esta contracción fue provocada por una caída mensual de -26% y -8% en sectores de servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas y de Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos. Las actividades manufactureras también cayeron en un -4,7% con respecto al mes previo (Esquivel, 2020).

La segunda etapa fue una caída más profunda, el Indicador Global de Actividad Económica (IGAE) de abril disminuyó en 17.3% con respecto a marzo, esta caída fue resultado de una disminución en la actividad industrial como el sector de servicios. Dentro de éstos, la caída más profunda fue en los Servicios de alojamiento temporal y de alimentos y bebidas, que cayeron en un 60% adicional, seguido del Comercio al menudeo (-31%), Transporte, correos y almacenamiento (-26%), Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos (-24%) y Comercio al mayoreo (-15%) (Esquivel, 2020).

Según Aguilar (2020) en México somos 126 millones de personas, de las cuales 56.95 millones pertenecen a la Población Económicamente Activa (PEA), con 54.93 millones de personas ocupadas (con empleo) y 2.01 millones desocupados (no cuentan con un empleo), de los 54.93 millones de personas, que conforman a la población ocupada, 23.98 millones cuentan con un trabajo formal y 30.94 millones pertenecen a la informalidad, México es uno de los países con mayor índice de informalidad siendo el segundo lugar de América Latina con mayor población informal.

El sector informal es uno de los que más se desempeñan y al mismo tiempo es uno de los más afectados por la pandemia, lo preocupante es que corren altos riesgos de perder vacantes e incluso de desaparecer, es importante mencionar que muchas personas dependen de estos trabajos, es decir, es la única fuente de ingresos para muchas familias y en tiempos de confinamiento no tienen la manera para generar recursos. (Aguilar, 2020)

En cuanto a las empresas, según Aguilar (2020), se calcula que en México existen más de 4.5 millones de empresas micro, pequeñas y medianas, lo que en conjunto crean el 78% de los empleos formales en el país. En el periodo de marzo a junio del 2020 se perdieron poco más de 1.1 millones de empleos formales, una reducción de 5.4% de todos los empleos formales registrados ante el IMSS, en los meses de abril y mayo se perdieron 900 mil empleos. La pérdida de empleos formales en el periodo marzo-junio 2020 se ha concentrado desproporcionadamente en los trabajadores de bajos niveles de ingreso. Los sectores productivos que han sido los más afectados han sido la agricultura (-11.5%), la construcción (-10.1%) y los servicios para personas, empresas y el hogar (-8.6%). En estos tres sectores se concentra el 60% de todos los empleos perdidos durante la pandemia (Esquivel, 2020).

La pérdida nacional de empleos fue de 5.4% entre febrero y junio, pero el impacto en algunos estados de la república ha sido mucho peor, en el caso de Quintana Roo perdió cerca de una cuarta parte de todos sus empleos formales en ese periodo (-24%), otras entidades afectadas son: Baja California Sur (-10.9%), Sinaloa (-10%), Nayarit (-9.6%) y Guerrero (-8.7%). Parte de estas entidades dependen del turismo nacional e internacional. El número total de empleos perdidos entre 2019 y 2020 es de 11.4 millones (Esquivel, 2020).

Según los resultados de la encuesta nacional de ocupación y empleo (ENOE) presentados por la INEGI (2021) en el cuarto trimestre del 2020 respecto al mismo periodo de 2019, la tasa de desocupación aumentó 1.2 puntos porcentuales al pasar de 3.4% a 4.6% a nivel nacional, la población ocupada fue de 53.3 millones de personas, reportando una disminución de (-)2.4 millones, la tasa de desocupación aumentó 1.2 puntos porcentuales al pasar de 3.4% a 4.6% a nivel, los cambios más importantes fue una disminución de la PEA por la vía de la población ocupada, la cual se ve reflejada en la caída de la ocupación en el sector terciario, principalmente en restaurantes y servicios de alojamiento así como en los servicios diversos, pérdida de empleos de tiempo completo, disminución de la ocupación en los micronegocios y en condiciones de informalidad, así como un aumento de la desocupación y la subocupación (INEGI,2020).

2. EL HOME OFFICE COMO NUEVA MODALIDAD LABORAL DEBIDO AL COVID-19

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han cambiado la forma de relacionarse entre los seres humanos y al mismo tiempo han permitido potenciar países, organizaciones y al mismo ser humano. Las TIC han tenido gran impacto en la calidad de vida, el bienestar, la salud, el medio ambiente, entre otros aspectos de la vida cotidiana, sin embargo, también tiene como característica la distinción entre la sociedad, es decir, entre pobres y ricos ya que no todas las personas tienen la oportunidad de acceder a estas nuevas tecnologías (Osio, 2010).

Las TIC son un conjunto de herramientas y programas que tratan, administran, transmiten y comparten la información mediante soportes tecnológicos. La informática, internet y las telecomunicaciones son las TIC más conocidas, sin embargo, siguen evolucionando con el paso del tiempo (Barbosa, 2013).

El uso de las TIC ha mejorado las estrategias y alternativas en el campo laboral, una de estas estrategias es el home office o también conocido como el teletrabajo que, para fines de esta investigación, profundizaremos en esta modalidad que hoy en día es muy utilizada por algunas organizaciones como una alternativa para realizar sus actividades ante la actual situación de la pandemia del COVID-19.

El home office también es conocido como teletrabajo, trabajo en casa, teleempleo o empleo digital, esta nueva modalidad resulta apropiada a las nuevas necesidades de las organizaciones permitiendo mayor rapidez y atención a su mercado (Galluser, 2005). El teletrabajo favorece a la empresa y a los empleados ya que, por una parte, las organizaciones reducen costos y, en algunos casos, aumentan la productividad, por otra parte, los empleados disponen de más tiempo y flexibilidad para realizar sus actividades (Guzmán-Abreo, 2017).

Según la ECaTT (1999, como se citó en El Teletrabajo: Una opción en la era digital, 2010), “los teletrabajadores son aquellos que trabajan de forma computarizada (con un ordenador), alejados del negocio de su empleador o de la persona que los contrata, y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación”.

El CIDEA (2007, como se citó en El Teletrabajo: Una opción en la era digital, 2010), “El teletrabajo ocurre cuando trabajadores asalariados realizan todo o parte de su trabajo fuera del sitio habitual de su actividad, normalmente, desde el hogar, utilizando las tecnologías de la información y comunicación”

Escalante y otros (2006, como se citó en El Teletrabajo: Una opción en la era digital, 2010) utilizan el siguiente concepto “*El teletrabajo es una aplicación de la telemáticas a entornos empresariales, el mismo implica la relación laboral por cuenta propia o por cuenta ajena, considerando de igual forma el contrato de trabajo a domicilio donde la prestación de la*

actividad se realiza en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, sin vigilancia del empresario y utilizando medios telemáticos proporcionados mayormente por la empresa contratante. El teletrabajo posibilita enviar el trabajo al trabajador; de igual forma, esta modalidad admite la práctica de una amplia gama de actividades profesionales que pueden realizarse a tiempo completo o parcial.”

Muchos países y organizaciones han creado espacios que permiten aplicar el teletrabajo como una opción, ya que esta modalidad puede ser costosa por la cantidad de recursos que demanda, estos espacios pueden ser: telecentros comunitarios, centros de trabajo vecinales, telecentros, teletrabajador en casa, teletrabajador de oficina, entre otros (Osio, 2010).

Según Montalvo (2006, citado en: El Teletrabajo: Una opción en la era digital, 2010) las ventajas del teletrabajo están asociadas a la comodidad que esta modalidad ofrece y algunas de estas ventajas tanto para la empresa como para el trabajador son:

- Flexibilidad de elegir cuándo y dónde trabajar
- Mayor productividad, es decir, hay una libertad en la realización de actividades y en la elección de elegir que hacer y en qué proyectos participar
- Mayores oportunidades laborales
- Crear nuevas empresas y oportunidades de trabajo
- Capacidad de decidir horarios
- Menor costo por puesto
- Disminución en el índice de ausentismo
- Menores problemas de convivencia entre los empleados
- Ahorro en costos
- Crecimiento y expansión geográfica de la empresa

Historia del home office

El concepto de teletrabajo surgió inicialmente en los años 70, en Estados Unidos, con la crisis del petróleo, en aquella época, una de las preocupaciones a nivel mundial era el abastecimiento del petróleo y, como consecuencia, el transporte. La idea de llevar el trabajo al trabajador fue una buena iniciativa para solucionar el problema de la escasez del combustible, congestionamientos y pérdidas de tiempo durante las actividades (Galluser, 2005).

En un principio el teletrabajo era para los altos ejecutivos de las organizaciones que tenían la oportunidad de trabajar desde sus hogares, pero después, grandes organizaciones como IBM desarrollaron estrategias para todos los trabajadores que quisieran probar esta modalidad. A partir de esto, muchos empleados decidieron trabajar desde sus hogares con la intención de reducir costos y aprovechar el tiempo libre (Galluser, 2005).

Todo esto tiene su relevancia en la actualidad, en lo que algunos le llaman la cuarta revolución industrial, también conocida como “la era de la digitalización” que se caracteriza por la creación del internet. En el ámbito del trabajo las TIC transformaron las formas de interactuar y organizar el trabajo a nivel mundial, ya que una persona puede realizar el trabajo a distancia lo que se ha conocido como home office o también teletrabajo (ICAT, 2020).

En México, algunas organizaciones optaron como estrategia que sus trabajadores realizaran sus actividades laborales desde sus hogares debido a la pandemia del COVID-19, por lo cual, el día 12 de enero del 2021, entraron en vigor las reformas al artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo referente al teletrabajo o home office, donde también se señalan las obligaciones que deben cumplir tanto empleadores como trabajadores (Gobierno de México, 2021).

El home office como alternativa de las organizaciones a las consecuencias del COVID-19

La pandemia del COVID-19 ha obligado a la población y al gobierno de México a mantener un confinamiento en general, lo cual, ha llevado a intensificar la modalidad del teletrabajo en nuestro país, aunque no es una modalidad nueva, ha adquirido cierta popularidad en el mundo ya que se ha utilizado como una estrategia de sustento el desarrollar actividades de teletrabajo, sin embargo, no todas las organizaciones estaban preparadas para proporcionarles a sus trabajadores las herramientas necesarias y ni estos estaban lo suficientemente capacitados para desarrollar sus actividades laborales asignadas desde sus hogares (Instituto de Capacitación para el Trabajo [ICAT], 2020).

El teletrabajo se ha utilizado como una alternativa para que las organizaciones no detengan sus actividades y, al mismo tiempo, cuiden a sus trabajadores. Para algunos trabajadores, resultó positivo laborar desde casa debido a que se mejoró en algunos aspectos como el ahorro de algunos gastos, por ejemplo, el uso de transporte, sin embargo, para otros trabajadores resultó complicado trabajar desde casa debido a que no están acostumbrados a realizar sus actividades laborales en sus hogares, esto puede llevar a una baja productividad en esas personas y también en la organización. (Gobierno del Estado de México, 2020)

Con esta modalidad, han salido a la luz las diferentes carencias tecnológicas que se presentan en nuestra sociedad tales como la infraestructura, equipamiento y la capacitación. En México, la historia laboral no ayuda mucho ya que existen reportes donde se manifiesta la falta de compromiso a las condiciones laborales escritas en la ley (ICAT, 2020).

El home office puede caer en explotación laboral combinados con la presión de ver a las organizaciones despedir a sus empleados, por lo cual, los trabajadores hacen más horas laborales para no perder su empleo (Gobierno del Estado de México, 2020).

El 9 de junio del 2019, se aprobó el home office como una nueva prestación laboral, sin embargo, a pesar de que esta ley busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores y productividad pocas empresas adoptaron esta nueva forma de trabajo, principalmente empresas transnacionales (Rodríguez, 2020).

México es un país que no está preparado para poner a trabajar a muchos empleados desde sus hogares ya que esto implica condiciones de internet adecuadas y tener un equipo adecuado para realizar las actividades laborales. Según la INEGI (2019), hay 80.6 millones de usuarios de Internet que representan el 70.1% de la población y 56.6% de la población económicamente activa trabaja en la informalidad, por lo cual, la mayoría de este sector no podría hacer sus actividades laborales en home office (Rodríguez, 2020).

Según Rodríguez (2020) la mayoría de las personas que han trabajado desde sus hogares desde que inició la pandemia en nuestro país, han manifestado altos niveles de estrés ya que muchas organizaciones tienen un control y seguimiento más estricto o simplemente requieren más horas de trabajo.

México tiene un reto muy grande en cuanto al home office porque, si bien, esta modalidad no es nueva, la pandemia nos obligó a utilizar nuevos métodos de trabajo para evitar más contagios y muertes por COVID-19 y lo cierto es que nuestro país no cuenta con la infraestructura necesaria para mantener y continuar con esta modalidad. Es importante aclarar que el home office llegó para quedarse ante una situación muy incierta en cuanto a la pandemia, esta nueva modalidad transformará el futuro de las organizaciones, adecuando procesos, capacitación y entrenamiento a nuevas competencias. El trabajador mexicano tiene el reto de adaptarse y adaptar el home office a su nueva normalidad (ICAT, 2020).

3. EL ESTRÉS LABORAL

En México se ha reconocido que uno de los principales problemas que perjudican la salud y productividad de los empleados es el estrés laboral la cual se refleja a través de la poca motivación y en el desarrollo de otras enfermedades o malestares. El estrés puede ser ocasionado por factores laborales, sin embargo, también pueden influir otros factores externos, es decir, ajenos a la organización y que desencadenan el estrés en los trabajadores, aunque las organizaciones no puedan proteger a sus empleados de estos factores ajenos, si se les puede proteger del estrés ocasionado de las actividades laborales que realizan los empleados (OMS, 2004).

Según el IMSS, el 75% de los mexicanos padece fatiga (definir brevemente) debido al estrés laboral superando a países como China y Estados Unidos, también es considerado como contagioso ya que, al estar cerca o visualizar a personas en alguna situación de estrés aumenta los niveles de cortisol en la persona que está observando (IMSS, s.f.).

Según la OMS, el estrés laboral provoca el 25% de los 75 mil infartos al año registrados en México, la Organización internacional del trabajo considera que las causas particulares del estrés laboral son: exceso de trabajo, horarios inflexibles, inseguridad laboral, clima laboral inestable (Gobierno del Estado de México, 2016).

En México, el estrés laboral tiene impacto a nivel social y económico, por una parte, perjudica la salud del trabajador y por otra parte hace que las organizaciones sean menos rentables y competitivas en un mercado globalizado donde el capital humano es considerado clave para el éxito (Gobierno del Estado de México, 2016).

Como lo hemos venido mencionando, debido a la situación actual en la que nos encontramos por la pandemia del COVID-19, las organizaciones han tenido la necesidad de adaptarse a la nueva modalidad laboral, el home office. Sin embargo, este tipo de situación en la que vivimos también puede traer consecuencias en la salud psicosocial de los trabajadores. Según Alonso-Cifre (2002) uno de los principales problemas es la adaptación a los TIC ya que son herramientas tecnológicas que están en constante transformación con el paso del tiempo, por lo que requiere una constante actualización a los equipos y herramientas, también a conocimientos y habilidades para su utilización, una mala adaptación puede tener como resultado problemas emocionales, cognitivos y conductuales, desencadenando un problema de estrés.

Para fines de esta investigación se considera pertinente definirlo conceptualmente, así como también, identificar las características del estrés laboral y aquellos factores psicosociales que intervienen para desencadenar el estrés en los trabajadores.

Definición de estrés

Según la OMS, el estrés es: “El conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (Meza-Hoshi-Tejada-Donohue-Salinas-Tairo, 2017).

A su vez, el gobierno de la ciudad de México, en su página oficial, retoma la definición que el IMSS considera sobre el estrés: “El conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello” (IMSS, s.f.).

Por su parte, el instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2020) menciona que el estrés es: “La respuesta psicológica y/o física no específica del organismo ante un estímulo (estresor o estresante) que puede ser un evento, persona u objeto”.

Mikhail (1981, citado en El estrés en el trabajo, 2003) define al estrés como: “Un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.”

Para Invancevich y Matteson (1980, citado en El estrés en el trabajo, 2003) menciona que el estrés es: “Una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona.”

Según López-Díaz-Cintra-Limonta (2014) el estrés se compone de:

- La situación estresante: se trata del estímulo que provoca el estrés, este puede ser físico, psicológico, emocional o cognitivo.
- La respuesta de estrés: es la respuesta inespecífica del organismo para prepararse y enfrentar las manifestaciones que se generan de una nueva situación, el estímulo no siempre es malo, ya que la respuesta de estrés favorece la percepción de la situación y hace más rápido el procesamiento de información.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2020). Hace referencia a dos tipos de estrés:

- Estrés positivo: hay una interacción entre el individuo y su estresor de una manera óptima, ayudando a su mente y cuerpo en su bienestar y equilibrio.
- Estrés negativo: es el que perjudica ya que ocasiona un desequilibrio fisiológico o psicológico, causando la baja productividad del individuo y provocando enfermedades en la persona.

La misma institución considera la existencia de 4 factores que provocan el estrés:

- Psicosociales: se producen por la interacción social como desengaños, pérdidas personales, problemas económicos, etc.
- Biológicos: producto de las funciones normales y anormales de los órganos del cuerpo como enfermedades, obesidad, drogas, etc.
- Ambientales: aspectos como el calor, frío, ruido, contaminación, etc.
- Físicos: ocasionando problemas musculares o dermatológicos.

Estrés laboral

Una vez abordado algunas nociones conceptuales sobre el estrés, quien esto suscribe considera importante acotar la definición del estrés a un contexto laboral toda vez que será este contexto el que da motivo para la realización de esta investigación. De acuerdo Leka-Griffiths-COX (2004).” El estrés laboral es la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que pone a prueba su capacidad para afrontar la situación”

El IMSS (s.f.) define el estrés laboral como “El tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación físico y/o mental, generando diversas consecuencias que no solo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que generan un desequilibrio entre lo laboral y lo personal.”

Para la Organización Internacional del Trabajo (2016), “El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El

estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o excedan de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.”

Para Spielberger-Vagg “El estrés laboral es *resultado de la falta de ajuste persona-ambiente, la cual produce tensión psicológica y trastornos físicos relacionados con el estrés*” (French et al., 1982, como se citó en JSS Cuestionario de estrés laboral, 2010).

Sintomatología del estrés

Según el IMSS (s.f.) los síntomas del estrés son los siguientes:

- Emocionales: como la ansiedad, la irritabilidad, inseguridad, desmotivación, intolerancia, etc.
- Conductuales: disminución de la productividad, reportarse enfermo, risa nerviosa, cometer errores, aumento en el consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias.
- Cognitivos: falta de concentración, confusión, olvidos, reducción en la capacidad de resolución de problemas, etc.
- Fisiológicos: dolor de cabeza, músculos contraídos, malestar estomacal, fatiga, infecciones, problemas cardiovasculares, etc.

Para la OIT (1984, citado en Factores Psicosociales, clasificación, identificación y consecuencias en la salud laboral, s.f.) Los factores psicosociales en el trabajo son: “Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.”

Para fines de esta investigación es importante diferenciar entre factores de riesgo psicosocial y riesgo psicosocial. Los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de los trabajadores a través

de mecanismos psicológicos y fisiológicos conocidos como estresores, es decir, son las causas. Por otra parte, los riesgos psicosociales son las consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas que derivan de deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo (NYCE, s.f.).

Sobre el particular, la Secretaría del Trabajo y Previsión social en 2018 promulga la necesidad de contar con una norma en las organizaciones de nuestro país que cuiden, regulen e identifiquen dichos factores de riesgo psicosocial. Es por ello por lo que surge la NOM-035 encargada de analizar, identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019).

Los factores de riesgo psicosocial derivan de la naturaleza del puesto, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

Cada centro de trabajo elabora su política de prevención de riesgos psicosociales la cual es la declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial, esta política tiene el objetivo de una mejora continua en las condiciones de trabajo (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

Según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018), algunas medidas de prevención de los factores de riesgo psicosocial son:

- Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial
- Disponer de mecanismo seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.
- Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización

Causas del estrés laboral

La exposición constante al estrés laboral trae consigo consecuencias para la salud que incluyen trastornos musculoesqueléticos, agotamiento en el trabajo, depresión, síndrome del edificio enfermo, lesiones, violencia en el lugar de trabajo y suicidio laboral (OMS, 2006) El estrés es causado por peligros relacionados con la gestión y las condiciones laborales (Leka-Griffiths-COX, 2004).

Existen diversos factores que pueden perjudicar la salud psicosocial de los trabajadores, uno de ellos es el ambiente de trabajo. Un ambiente de trabajo estresante se caracteriza por una falta de tiempo, horarios de trabajo incontrolables, distracciones de fondo, malas relaciones entre los empleados, falta de espacio, incertidumbre general y presión (OMS, 2006).

Según la OMS (2006), dentro del factor ambiental pueden encontrarse las siguientes causas de estrés:

- Reducción de personal
- Falta de control sobre las tareas del trabajo
- Compañeros o jefes problemáticos
- Exigencias extremas de trabajo
- Condiciones de trabajo deficientes
- Tareas monótonas o repetitivas
- Bajo salario
- Culturas organizacionales que promueven la discriminación.

Otras posibles causas según Leka-Griffiths-COX (2004) son:

- Mala organización en el trabajo
- Exceso en las exigencias y presión a los trabajadores
- Mala gestión o condiciones laborales insatisfactorias
- Horarios de trabajo inflexibles
- Falta de control
- Falta de participación en la toma de decisiones

- Factores psicosociales en el trabajo

El cuestionario de estrés laboral (JSS), se centra en aspectos de las situaciones de trabajo que suelen producir tensión psicológica, por lo cual, considera más en la intensidad y la severidad percibida con la que ocurren ciertos acontecimientos estresantes (Spielberger-Vagg, 2010).

La severidad del estrés laboral se refiere a la intensidad con la que ocurren ciertos acontecimientos estresantes, tal y como un trabajador individual los percibe. La frecuencia es el número de ocasiones en las que el trabajador experimenta cada uno de los acontecimientos estresantes específicos (Spielberger-Vagg, 2010).

Dentro de sus subescalas del JSS podemos encontrar:

- Presión laboral: trabajar tiempo extra, cumplir plazos de finalización o el papeleo excesivo
- Falta de apoyo de la organización: dificultad para acceder a los superiores, compañeros de trabajo poco motivados y falta de oportunidades de promoción

Como se ha venido comentado, el estrés laboral ha sido un problema muy frecuente, lo cual afecta seriamente la salud de los trabajadores y la productividad de las organizaciones, resulta todo un desafío para las organizaciones el atender y prevenir este problema en trabajadores que realizan sus actividades desde casa, no es nada sencillo ante una situación tan incierta que se vive en el mundo con la pandemia del COVID-19. Por ello, esta investigación se vuelve relevante ya que las organizaciones tienen que actuar para preservar la salud de los trabajadores a distancia identificando cómo y en qué aspectos se pueden mejorar para prevenir y combatir el estrés laboral.

METODOLOGÍA

Planteamiento del problema

¿Qué factores conducen a la presencia de estrés en los empleados que realizan sus actividades laborales desde casa debido a la pandemia del COVID-19?

Objetivos

Objetivo General

- Conocer los factores que desencadenan la presencia de estrés en los trabajadores que realizan sus actividades laborales desde casa debido a la pandemia del COVID-19

Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de estrés que presentan los trabajadores que realizan sus actividades laborales desde casa debido a la pandemia del COVID-19
- Conocer la severidad del estrés en los trabajadores que realizan sus actividades laborales desde casa debido a la pandemia del COVID-19
- Identificar la frecuencia con que ocurren las diversas fuentes de estrés a las que están sometidos los empleados que realizan sus actividades laborales desde casa debido a la pandemia del COVID-19

Muestra y criterios de inclusión

La muestra para la presente investigación está conformada por un grupo de 50 personas de sexo indistinto, edad entre 18 y 54 años, que trabajan para una organización o institución en modalidad a distancia debido a la pandemia del COVID-19.

El tipo de muestreo utilizado para esta investigación es por conveniencia, según Naresh (2004) este tipo de muestra resulta menos costoso y consume menos tiempo, así mismo, son accesibles, fáciles de medir y cooperativas, lo cual permite mayor comodidad y sencillez para la muestra de esta investigación.

Criterios de inclusión

- *Personas con las siguientes edades*
 - 18 años a 24 años
 - 25 años a 34 años
 - 35 años a 44 años
 - 45 años a 54 años
 - Más de 54

- *Género*
 - Masculino y Femenino

- *Estado Civil*
 - Soltero
 - Casado
 - Divorciado
 - Unión Libre
 - Viudo

- *Nacionalidad*
 - Mexicana

- *Tipo de trabajo*

Cualquier tipo de actividad laboral que se realice desde casa (modalidad a distancia)

Trabajadores por parte de una institución u organización

Instrumento de medición

El instrumento de medición para esta investigación es el cuestionario de estrés laboral (JSS) de Charles D. Spielberger y Peter R. Vagg, que evalúa la severidad percibida (intensidad) y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestos los empleados en una amplia variedad de contextos laborales (Ver Anexo 3, 4, 5 y 6).

Consta de tres escalas, las cuales son:

- JS-X. Índice de estrés laboral
- JS-S. Severidad del estrés laboral
- JS-F. Frecuencia del estrés laboral

También consta de seis subescalas:

- JP-X. Índice de presión laboral
- JP-S. Severidad de la presión laboral
- JP-F. Frecuencia de la presión laboral
- LS-X. Falta de apoyo de la organización
- LS-S. Severidad de la falta de apoyo de la organización
- LS-F. Frecuencia de la falta de apoyo de la organización

Además de las escalas y subescalas, los ítems pueden proporcionar información complementaria en relación con las fuentes de estrés laboral, dado que cada ítem representa un estresor específico relacionado con el trabajo y pueden ayudar a identificar aspectos específicos del trabajo o ambiente del trabajo que puedan representar buenos objetivos para el rediseño del puesto, los esfuerzos de cambio organizacional u otras intervenciones.

La aplicación puede ser individual y colectiva, el tiempo puede variar entre 15 y 20 minutos y se aplica únicamente a adultos.

Tipo de investigación

Para la elaboración de este estudio sobre estrés laboral se consideró adecuado la aplicación de un reporte de investigación empírica, la cual, según Juárez (2009), “Las investigaciones empíricas utilizan sujetos o participantes a los cuales se les realiza alguna clase de observación, evaluación o intervención; este tipo de trabajos son, en general, bien recibidos por la comunidad científica, ya que arrojan datos de campo o laboratorio, que permiten verificar la existencia de algún fenómeno de interés”

Para Bunge (1993, citado en Investigación Empírica en Contabilidad de Gestión, Estrategia para el Estudio de los costos de calidad en las organizaciones, 2009) “La investigación empírica como aquella que parte de los hechos, los respeta hasta cierto punto y vuelve a ellos. Los datos empíricos o reales confirmados se obtienen con ayuda de teorías y son, a su vez, materia prima de la elaboración teórica.”

Para Tua (1992, citado en Investigación Empírica en Contabilidad de Gestión, Estrategia para el Estudio de los costos de calidad en las organizaciones, 2009) La investigación empírica “intenta validar hipótesis disintiendo con la realidad o el ambiente que los rodea”

Con base a lo anterior se argumenta que la presente investigación se identifica como empírica debido a que, a través de una evaluación que se aplicará a los participantes, se pretenden obtener ideas y resultados que se pueden conectar con la realidad que vive nuestro país en cuanto al estrés laboral en personas que realizan actividades laborales desde sus hogares debido a la pandemia del COVID-19.

Diseño de estudio

La presente investigación se realizará de acuerdo con un diseño de tipo descriptivo, el cual según Naghi (2005), “La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto de estudio. La información obtenida en un estudio descriptivo explica perfectamente a una organización, el consumidor, conceptos, cuentas, objetos. Este tipo de diseño se utiliza cuando el objetivo es describir a ciertos

grupos, calcular la proporción de gente en una población específica y para pronosticar.”

En este tipo de investigaciones se describe determinado fenómeno de estudio, por lo cual, de acuerdo con lo anterior, este estudio pretende describir los índices y los factores que conducen al estrés laboral en personas que están realizando home office debido a la pandemia del Covid-19.

RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 1. Género de la muestra

SEXO	
VARONES	MUJERES
25	25

Gráfica 1. Representación del género de la muestra

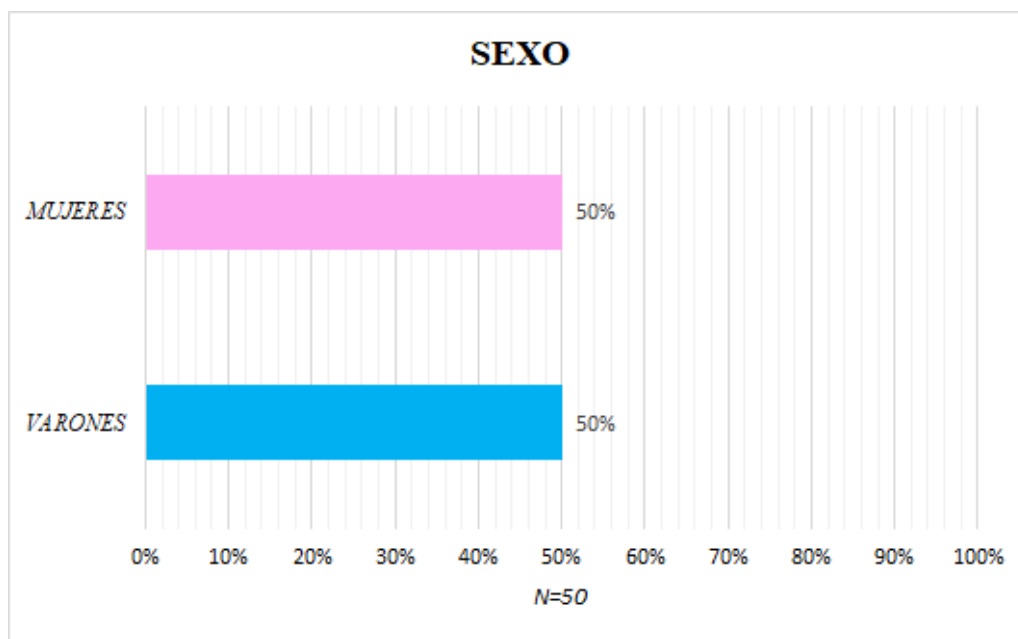


Tabla 2. Nivel educativo de la muestra

NIVEL EDUCATIVO					
<i>Estudios básicos</i>	<i>Bachillerato</i>	<i>FP/Educación Técnica</i>	<i>Ciclo formativo de grado superior</i>	<i>Diplomatura o licenciatura</i>	TOTAL
0	2	2	2	44	50

Gráfica 2. Representación del nivel educativo de la muestra

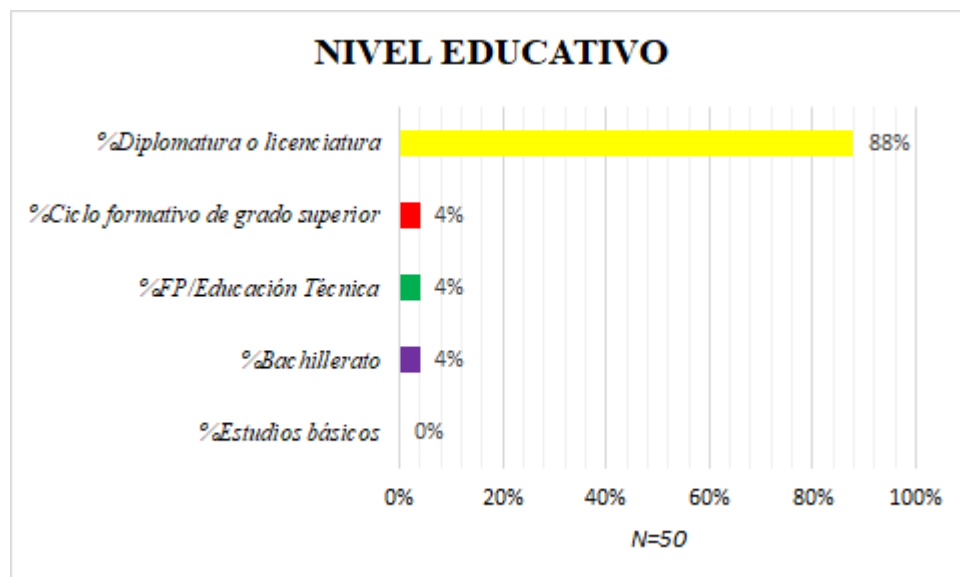


Tabla 3. Grupo laboral de la muestra

GRUPO LABORAL		
<i>Grupo I: Trabajos manuales</i>	<i>Grupo II: Ocupaciones manuales con cualificación intermedia</i>	<i>Grupo III: Ocupación de oficina</i>
<i>0</i>	<i>0</i>	<i>50</i>

Gráfica 3. Representación del grupo laboral de la muestra

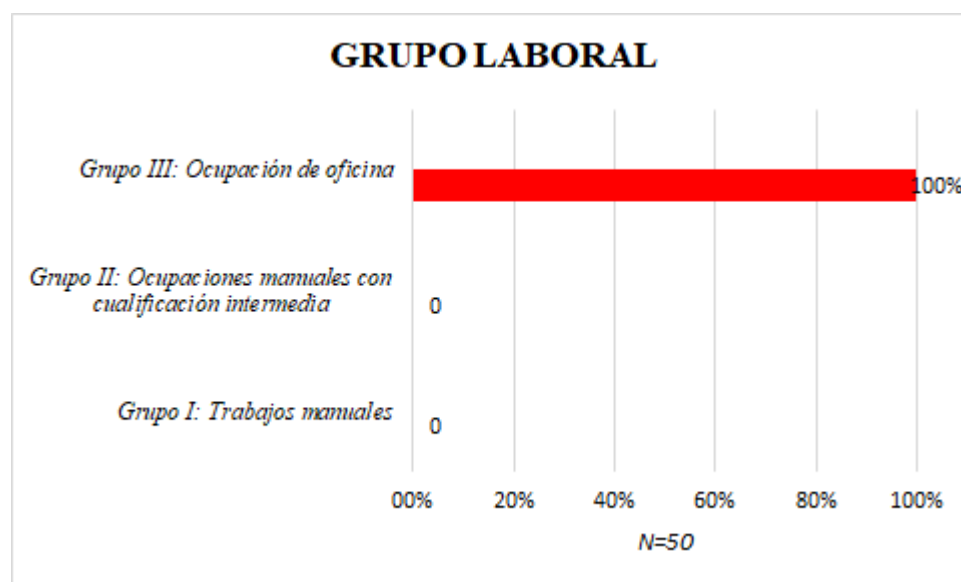


Tabla 4. Edad en años de la muestra

EDAD	
<i>18 años a 24 años</i>	6
<i>25 años a 34 años</i>	23
<i>35 años a 44 años</i>	17
<i>45 años a 54 años</i>	4
<i>más de 54 años</i>	0
TOTAL	50

Gráfica 4. Representación de la edad en años de la muestra

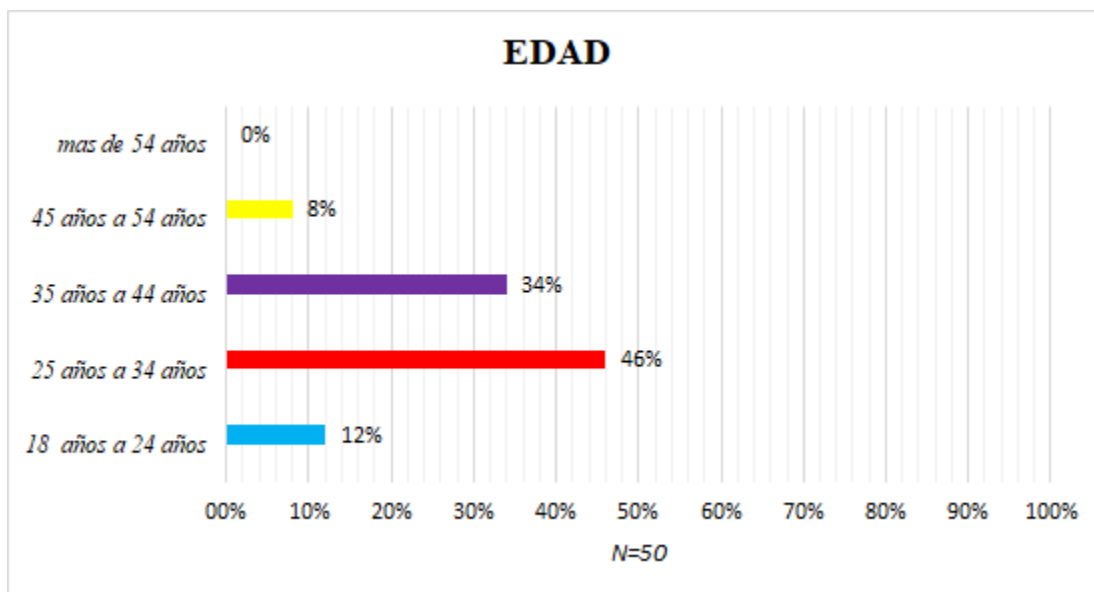


Tabla 5. Puesto laboral de la muestra

<i>PUESTO LABORAL</i>	
<i>Puesto</i>	<i>Total</i>
<i>Agente atención al cliente</i>	<i>1</i>
<i>Agente de seguros</i>	<i>1</i>
<i>Analista</i>	<i>3</i>
<i>Arquitecto</i>	<i>2</i>
<i>Asesor de ventas</i>	<i>1</i>
<i>Asesor telefónico</i>	<i>1</i>
<i>Asistente Administración</i>	<i>1</i>
<i>Asistente de atención al cliente</i>	<i>1</i>
<i>Auxiliar de administración</i>	<i>1</i>
<i>Auxiliar contable</i>	<i>2</i>
<i>Consultor</i>	<i>3</i>
<i>Contador</i>	<i>1</i>
<i>Coordinador de sistemas</i>	<i>1</i>
<i>Director general</i>	<i>2</i>

<i>Diseñador gráfico</i>	<i>1</i>
<i>Docente</i>	<i>7</i>
<i>Ejecutivo</i>	<i>1</i>
<i>Especificador</i>	<i>1</i>
<i>Gerente</i>	<i>4</i>
<i>Ingeniero en sistemas</i>	<i>1</i>
<i>Líder</i>	<i>1</i>
<i>Project manager</i>	<i>1</i>
<i>Psicólogo clínico</i>	<i>1</i>
<i>Reclutador</i>	<i>1</i>
<i>Representante de ventas</i>	<i>1</i>
<i>Soporte técnico</i>	<i>1</i>
<i>Staff</i>	<i>2</i>
<i>Subdirector</i>	<i>1</i>
<i>Supervisor</i>	<i>1</i>
<i>Supply finance specialist</i>	<i>1</i>
<i>Otros</i>	<i>3</i>

TOTAL	50
--------------	-----------

Gráfica 5. Puesto laboral de la muestra

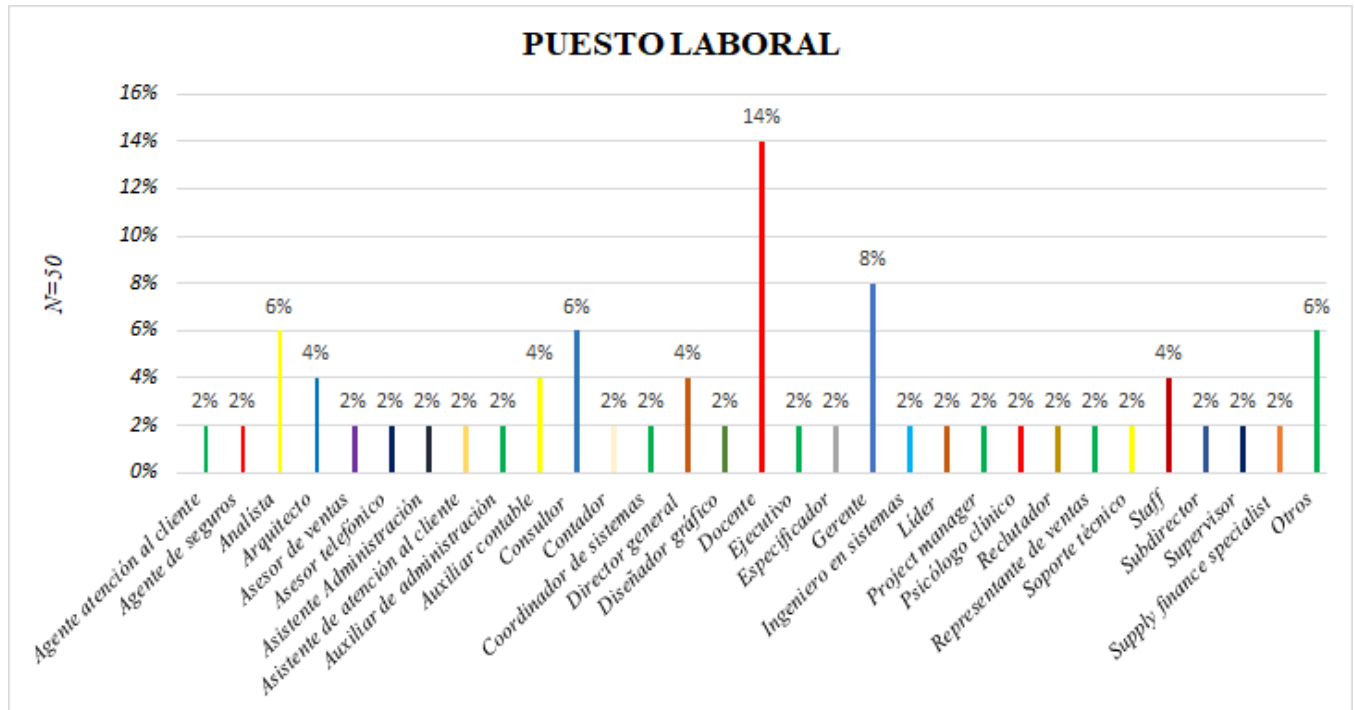


Tabla 6. Resultados de la escala estrés laboral

ESTRÉS LABORAL								
<i>JS-X. Índice de estrés laboral</i>			<i>JS-S. Severidad</i>			<i>JS-F. Frecuencia</i>		
<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>
<i>(PC≤16)</i>	<i>(PC: 16>50<75)</i>	<i>(PC≥75)</i>	<i>(PC≤16)</i>	<i>(PC:16>50<75)</i>	<i>(PC≥75)</i>	<i>(PC≤16)</i>	<i>(PC: 16>50<75)</i>	<i>(PC≥75)</i>
3	31	16	9	30	11	4	32	14

Gráfica 6. Representación de los resultados de la escala estrés laboral

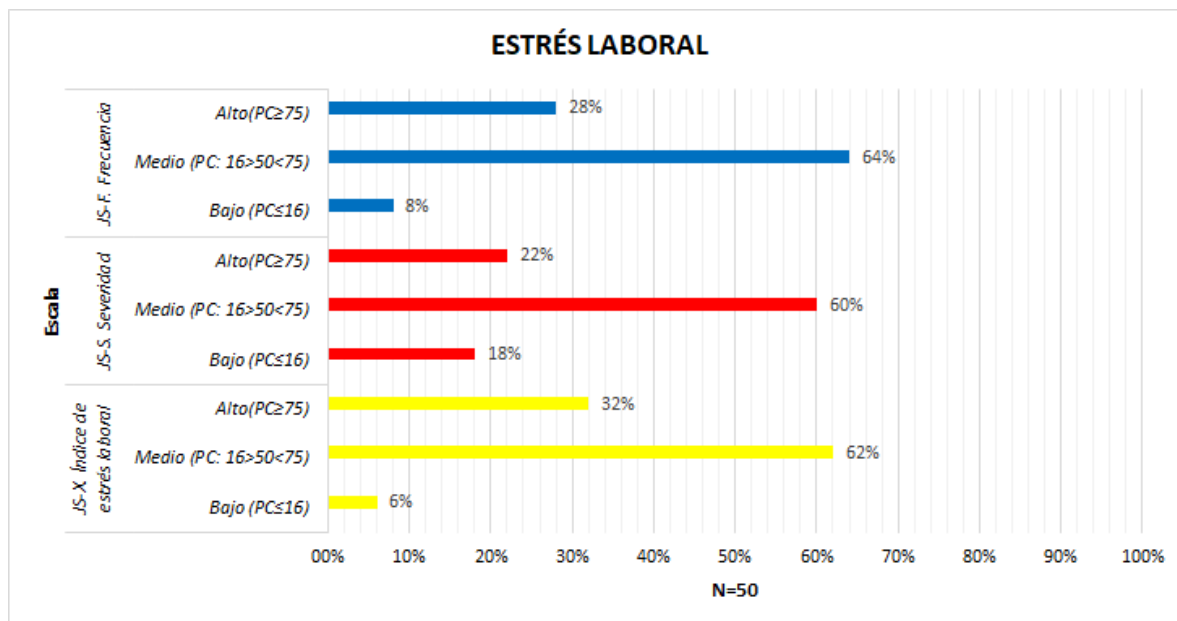


Tabla 7. Resultados de la escala presión laboral

PRESIÓN LABORAL								
<i>JP-X. Índice de presión laboral</i>			<i>JP-S. Severidad</i>			<i>JP-F. Frecuencia</i>		
<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>
<i>(PC ≤ 16)</i>	<i>(PC: 16 > 50 < 75)</i>	<i>(PC ≥ 75)</i>	<i>(PC ≤ 16)</i>	<i>(PC: 16 > 50 < 75)</i>	<i>(PC ≥ 75)</i>	<i>(PC ≤ 16)</i>	<i>(PC: 16 > 50 < 75)</i>	<i>(PC ≥ 75)</i>
8	22	20	8	28	14	6	26	18

Gráfica 7. Representación de los resultados de la escala presión laboral

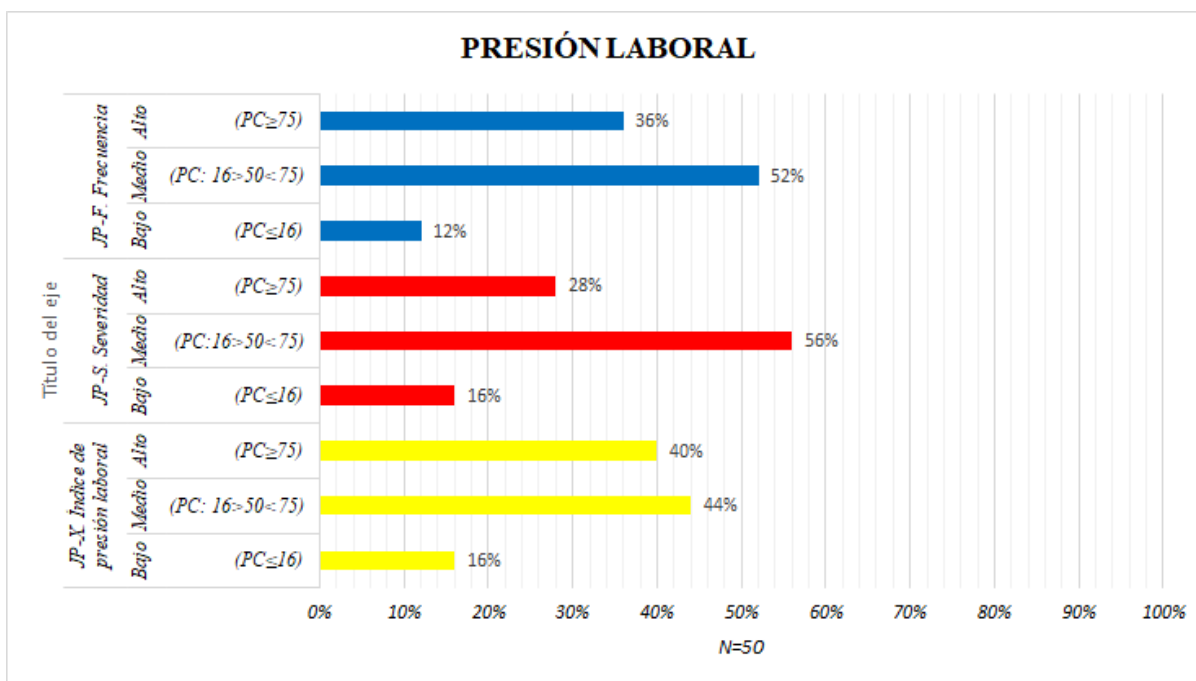
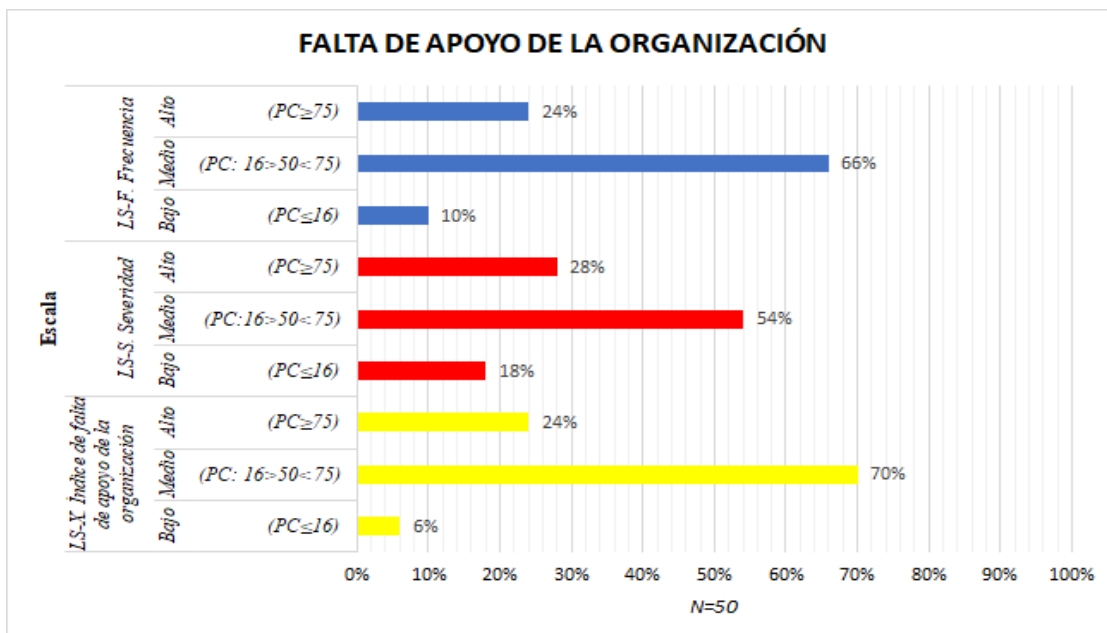


Tabla 8. Resultados de la escala falta de apoyo de la organización

FALTA DE APOYO DE LA ORGANIZACIÓN								
LS-X. Índice de falta de apoyo de la organización			LS-S. Severidad			LS-F. Frecuencia		
<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>
<i>(PC ≤ 16)</i>	<i>(PC: 16 > 50 < 75)</i>	<i>(PC ≥ 75)</i>	<i>(PC ≤ 16)</i>	<i>(PC: 16 > 50 < 75)</i>	<i>(PC ≥ 75)</i>	<i>(PC ≤ 16)</i>	<i>(PC: 16 > 50 < 75)</i>	<i>(PC ≥ 75)</i>
3	35	12	9	27	14	5	33	12

Gráfica 8. Representación de los resultados de la escala falta de apoyo de la organización



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para la presente investigación se recopilamos los datos sociodemográficos de la muestra (N=50) y los resultados que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario de estrés laboral (JSS) se registraron a través de tablas y gráficas para su análisis e interpretación (Ver anexo 7, 8, 9 y 10).

En la tabla 1 se puede observar el número total de personas que respondieron el cuestionario de estrés laboral (JSS). La muestra de la presente investigación se conformó por un total de 50 personas (N=50), de las cuales, 25 de ellas fueron mujeres y 25 fueron varones. En la gráfica 1 se puede observar este resultado representado en porcentajes, correspondiendo el 50% a las mujeres y el otro 50% a los varones.

En la tabla 2 se registró el nivel educativo de la muestra, se puede observar que 44 personas cuentan con diplomatura o licenciatura, 2 personas continúan su ciclo formativo de grado superior y otras 2 personas cuentan con bachillerato. La gráfica 2 nos muestra este resultado en porcentajes y en la cual la mayoría de la muestra corresponde a un nivel educativo con diplomatura o licenciatura ocupando el 88%, el 4% continúa su ciclo formativo de grado superior y el otro 2% con bachillerato.

La tabla 3 corresponde al grupo laboral de la muestra, cada grupo laboral describe la ocupación actual de las personas encuestadas, de acuerdo con el manual del cuestionario de estrés laboral JSS, el grupo I hace referencia a los trabajos manuales como; trabajadores cualificados de la agricultura y la pesca, artesanos y trabajadores cualificados de la industria manufacturera, construcción y minería y trabajadores no cualificados. El grupo II se relaciona con las ocupaciones manuales con cualificación intermedia o un mayor componente interpersonal como son: trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores; operadores de instalaciones (maquinaria y montadores). Por último, el grupo III considera las ocupaciones de oficina como: dirección de las empresas y administraciones públicas, técnicos y profesionales científicos e intelectuales, técnicos y profesionales de apoyo y empleados de tipo administrativo (Spielberger-Vagg, 2010).

En la tabla 3 se observa que las 50 personas encuestadas consideran que se encuentran dentro del grupo III ocupaciones de oficina y lo cual corresponde al 100% de la muestra, este porcentaje se representa en la gráfica 3.

Se puede observar que en la tabla 4 se representan los rangos de las edades en años de la muestra, la gráfica 4 nos muestra que los rangos de edad más sobresalientes de la muestra son 25 años a 34 años con un 46% y 35 a 44 años con un 34%, lo cual nos indica que la mayor parte de la muestra se encuentra dentro de estos dos rangos de edad.

El puesto laboral de la muestra se representa en la tabla 5, en total, se obtuvieron 31 puestos, en el rango “otros” se registró a la muestra que no proporcionó su puesto actual. En la gráfica 5 podemos apreciar que los porcentajes más sobresalientes en cuanto al puesto laboral de la muestra son: el puesto de docente con un 14%, lo que indica que una parte mayoritaria de la muestra se dedica a actividades educativas, le sigue el puesto de gerente con un 8%, analista con un 6%, consultor con un 6% y el rango de “otros” también con un 6%, los puestos como arquitecto, auxiliar contable y staff tienen un 4%.

La tabla 6 hace referencia a los resultados obtenidos en la escala JS-X índice de estrés laboral y las subescalas JS-S. Severidad del estrés laboral y JS-F. Frecuencia del estrés laboral, el índice de estrés laboral nos proporciona un estimado del nivel global de estrés laboral que experimenta una persona en su lugar de trabajo, por su parte, la severidad del estrés laboral nos indica la intensidad percibida por la muestra en los primeros 30 ítems del cuestionario del JSS y la subescala de frecuencia indica la frecuencia media con la que los ítems del 31 al 60 se han dado en los últimos 6 meses (Spielberger-Vagg, 2010).

Los resultados del cuestionario de estrés laboral se obtuvieron en percentiles, los cuales, son puntuaciones que nos dan información precisa sobre la posición relativa del individuo respecto de otros trabajadores pertenecientes a un grupo normativo en particular (Spielberger-Vagg, 2010). En la gráfica 6 podemos observar que en la escala JS-X. Índice de estrés laboral los valores más significativos corresponden a los percentiles medio con un 62% y alto con un 32%, esto quiere decir que el 32% de la muestra presentan un estado de estrés laboral preocupante y que está por encima de los indicadores normales, por otra parte, el 62% de la muestra no tienen problemas tan serios en cuanto a estrés laboral pero

este valor nos indica que la muestra está señalando la presencia de factores de estrés en el trabajo en casa. En la escala de severidad hay un 60% de la muestra que se encuentra en un percentil medio y un 22% que se encuentra en un nivel alto, en cuanto a la frecuencia, se obtuvo un percentil medio del 64% y en el alto un 28%, si sumamos el porcentaje del percentil medio con el alto obtenemos una severidad total del 82% y en frecuencia un 92%, esto quiere decir que ambas subescalas tienen una relación importante con el estrés laboral que presenta la muestra, sin embargo, hay una pequeña diferencia del 10% lo cual nos indica que predomina la subescala de frecuencia y esto indica que son más constantes las veces en las que se repiten los factores que provocan el estrés laboral en el trabajo en casa que la intensidad percibida (severidad). Se menciona esta sumatoria total porque tanto en el percentil medio como en el alto hay señalamientos de factores que indican la presencia de estrés laboral, la diferencia de estos dos percentiles es que el percentil alto es más grave que el percentil medio. En la descripción de las otras escalas abordaremos el tema de los factores que están produciendo estrés laboral en la muestra.

En la tabla 7 podemos observar los resultados obtenidos en la escala JP-X. Índice de presión laboral, el cual evalúa el estrés laboral experimentado por un individuo atribuible a la presión procedente de su trabajo, la subescala JP-S. Severidad de la presión laboral evalúa el nivel medio de la intensidad percibida respecto a los 10 estresores del JSS más directamente relacionados con la presión del trabajo, por su parte, la subescala JP-F Frecuencia de la presión laboral evalúa la frecuencia media de los 10 estresores del JSS más directamente relacionados con la presión del trabajo (Spielberger-Vagg, 2010).

La gráfica 7 muestra que en la escala JP-X. índice de presión laboral se obtuvo un percentil medio del 44% y un alto del 40%, ambas cifras no tienen mucha diferencia una de otra, por lo cual, la mayor parte de la muestra considera que el estrés laboral que experimentan tiene que ver mucho con la presión laboral que presentan en sus actividades laborales que realizan desde casa. En cuanto a la severidad, un 56% de la muestra obtuvo un percentil medio y un 28% alto, la frecuencia tuvo un percentil medio del 52% y un alto del 36% , si sumamos la media con la alta, obtenemos en severidad un 84% y en frecuencia un 88% y si comparamos ambas obtenemos una diferencia del 4%, no es un porcentaje tan alto pero el resultado de la muestra se inclina más por la frecuencia, se puede decir que los factores

relacionados con la presión laboral son muy frecuentes en el trabajo en casa esto indica que la intensidad percibida de estos 10 estresores que se encuentran dentro de los primeros 30 ítems del cuestionario tienen una presencia considerable en las actividades laborales a distancia que realiza la muestra. Con base a los 60 ítems que se presentan en el cuestionario de estrés laboral se puede intuir que estos 10 factores que se relacionan con la presión laboral tienen que ver con: trabajar tiempo extra, papeleo excesivo, asignación de nuevas obligaciones, asignación de mayores responsabilidades, reuniones de última hora, cubrir el trabajo de otro empleado, cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes, asignación de tareas desagradables, ocuparse de situaciones de crisis y realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.

En la tabla 8 se pueden observar los resultados obtenidos en la escala LS-X. índice de falta de apoyo de la organización, está evalúa la cantidad de estrés laboral atribuible a la falta de apoyo de la organización. La subescala LS-S. Severidad de la falta de apoyo a la organización evalúa el nivel medio de la intensidad percibida respecto a los 10 estresores del JSS más directamente relacionados con la falta de apoyo de la organización Por su parte, la subescala LS-F. Frecuencia de la falta de apoyo de la organización evalúa la frecuencia media con la que se producen los 10 estresores del JSS más relacionados con la falta de apoyo de la organización (Spielberger-Vagg, 2010).

La gráfica 8 muestra que en la escala índice de falta de apoyo se obtuvo un percentil medio del 70%, lo cual nos indica que la mayor parte de la muestra no se encuentra en una situación grave de estrés laboral atribuible a la falta de apoyo de la organización, sin embargo, si hay presencia de estrés laboral que se le atribuyen a los 10 estresores que están presentes en el cuestionario de estrés laboral JSS, por otra parte, el 24% de la muestra ya presenta niveles serios de estrés laboral, es decir, 12 personas están en una situación alarmante por la falta de apoyo de la organización. La subescala LS-S Severidad de la falta de apoyo de la organización nos indica que el 54% de la muestra considera que hay una intensidad considerable dentro de estos 10 estresores que se encuentran en los ítems del cuestionario, el 28% de la muestra ya considera que esta intensidad es alarmante y muy determinante en el estrés laboral derivado de la falta de apoyo de la organización. En cuanto a la frecuencia, el 66% de la muestra considera que hay una repetición constante de

los estresores relacionados con la falta de apoyo de la organización, mientras que el 24% de la muestra se encuentra en números muy altos, lo cual quiere decir que la falta de apoyo de las organizaciones en las que trabajan la muestra se presenta con mucha frecuencia dando como resultado la presencia de estrés laboral. En esta escala hay una ligera superioridad en la frecuencia, sin embargo, tanto la severidad como la frecuencia son determinantes en la presencia de estrés laboral derivado de la falta de apoyo a la organización. Dentro de estos ítems podemos encontrar factores como: dificultad para acceder a los superiores, compañeros de trabajo poco motivados, falta de oportunidades de promoción, compañeros que no realizan su trabajo, falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho, equipamiento insuficiente o de baja calidad, apoyo insuficiente por parte del superior, personal insuficiente para realizar una tarea, falta de participación en las decisiones organizativas y supervisión pobre o insuficiente.

CONCLUSIONES

La presente investigación ha consistido en el estudio del estrés laboral en los trabajadores que realizan sus actividades laborales desde casa debido a la pandemia del COVID-19. Con base a la aplicación del cuestionario de estrés laboral (JSS) se obtuvieron resultados que han demostrado la presencia de estrés laboral en la muestra debido a diferentes factores que se pueden identificar a través del análisis de los 60 ítems del cuestionario.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se ha determinado que uno de los factores que conducen al estrés tiene que ver con la presión laboral, por lo cual, se han considerado posibles escenarios que la muestra a experimentado en sus actividades laborales en casa y que han sido factores para la presencia de estrés laboral, uno de ellos puede ser debido a la necesidad de las organizaciones para reponerse del golpe económico que ha venido dejando la pandemia del COVID-19, lo cual, puede presentar una mayor presión en cuanto a la carga de trabajo y a que no se respete el tiempo de desconexión de los trabajadores.

Posiblemente el volumen y ritmo de trabajo también se han intensificado debido al cambio en la rutina laboral, desplazarse de la casa a la oficina implicaba tiempo pero ahora ese tiempo puede que se utilice para trabajar ya que ahora solo se necesita prender la computadora, el celular o algún dispositivo para empezar a realizar las actividades

laborales, puede que algunos trabajadores consideren el realizar alguna tarea durante las mañanas o incluso en las noches considerando que, posiblemente, tienen que realizar otras actividades durante el día relacionadas con la familia.

En enero del 2021 se implementaron las reformas respecto al trabajo en casa que tienen que ver con el tiempo de desconexión, apoyo con los gastos de algunos servicios y con la capacitación, aunque el trabajo en casa no es una modalidad nueva, en nuestro país poco a poco va tomando más fuerza y seriedad, no tiene mucho tiempo que se hicieron estas modificaciones, lo cual, también puede ser un posible factor por el cual se puede presentar un volumen y ritmo de trabajo pesado ya que es un tema en nuestro país que está en construcción, es decir, poco a poco se están mejorando las carencias que pueda presentar esta modalidad, puede ser que con el paso del tiempo se consideren más aspectos para beneficiar a los trabajadores y a las organizaciones por igual

Otra posible causa puede ser debido a los recortes de personal que realizan las empresas, se puede inferir que, con el golpe económico que está dejando la pandemia en nuestro país, una alternativa de las organizaciones para reducir costos fue el recorte de personal y, para cubrir los puestos, se pudo tener la opción de asignarles nuevas obligaciones o tareas a los trabajadores que siguen activos.

Es importante considerar que para trabajar desde casa se necesita tener conocimiento de las TIC, por lo cual, las organizaciones que hacen uso de esta modalidad de trabajo requieren de personas con un mayor conocimiento para hacer uso de las nuevas tecnologías, si no hay una productividad en algún trabajador con sus actividades laborales en casa, posiblemente una solución sea asignarle una nueva tarea al trabajador, o en el caso de que sea productivo y tenga conocimiento de estas tecnologías una posibilidad es la asignación de mayores responsabilidades.

Dentro de la muestra de esta investigación, una mayor parte se dedica a la docencia y se puede entender que, en principio y debido al paro de actividades por el COVID-19, lo primero que se buscaba era reponer el tiempo perdido de clases y de cierta forma adaptar tanto a los alumnos como a los profesores a esta nueva modalidad de trabajar y estudiar a distancia. Para un docente, el trabajar desde casa puede implicar manejar un exceso de

documentos como: recibir las tareas en el correo electrónico o en la plataforma y crear archivos o carpetas para guardar u organizar las actividades laborales también se puede considerar la asignación de nuevas tareas tales como tomar cursos para manejar la plataforma donde los alumnos suben sus tareas, adaptar nuevas formas para trabajar con los alumnos y tener comunicación con los padres de familia; ocuparse de situaciones de crisis como una caída o falla en la plataforma, la carga de trabajo al dar clases y hacer revisión de todas las tareas en un determinado tiempo.

Por otra parte, puede ser que las reuniones en tiempos de pandemia y en la modalidad de trabajo a distancia sean diferentes a como las conocíamos de forma presencial porque precisamente si se ha tomado la opción de trabajar desde casa es debido a las medidas que se han establecido para no poner en riesgo la salud y cuidarse de la enfermedad del COVID-19, sin embargo, de alguna forma se tiene que estar en comunicación con otros compañeros de trabajo y con los superiores, para ello, se utilizan mucho las plataformas como zoom, las redes sociales como instragram, facebook, whatsapp, etc., y posiblemente es complicado coincidir en tiempo para llevar a cabo una reunión, aunque para algunos puede ser más cómodo para otros posiblemente sea causa de estrés el conectarse, buscar una buena señal de internet, el ruido de casa, el estar sentado frente al celular, computadora u otro dispositivo, el tiempo de duración de la reunión, el tener que relacionar el trabajo con la familia, etc.

Con la pandemia del COVID-19 y el trabajo en casa ha disminuido el contacto personal, es decir, para entregar un documento, tener una charla con el compañero de trabajo o con los superiores ahora se hace uso de las nuevas tecnologías, de cierta manera esto puede significar un beneficio, pero también significa un cambio en la forma de relacionarnos con otras personas ya que el interactuar de forma presencial ha sido parte fundamental en la vida del ser humano.

Las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de un buen ambiente laboral también tienen efectos positivos dentro de las organizaciones y el que los trabajadores interactúen de manera presencial puede formar parte de una agradable experiencia en el trabajo, como se mencionó anteriormente, esto es algo que ha disminuido por la situación actual de la pandemia, por lo cual, representa un reto para las organizaciones considerar los

beneficios o contras que puede traer la forma en la que interactúan los trabajadores desde casa.

Los resultados de esta investigación también muestran una relación entre la falta de apoyo de la organización con el estrés laboral que experimenta la muestra, una posible causa de esto puede ser el contexto bajo el que estamos viviendo, el COVID-19 ha presentado consecuencias económicas por lo que las organizaciones tuvieron grandes pérdidas debido al paro de actividades laborales que se presentó para disminuir el número de contagios y fallecidos a causa de esta enfermedad, puede ser que debido a este contexto, las organizaciones se enfocaran más en recuperarse y producir para seguir subsistiendo y competir en el mercado laboral que en equilibrar los objetivos con la atención hacia los trabajadores.

Algo muy importante que tiene que ver con la falta de apoyo de las organizaciones es el tiempo personal insuficiente que tienen los trabajadores, algunas personas pueden pensar que al trabajar en casa se tiene más tiempo para atender a la familia, el trabajo u otras actividades, sin embargo, no necesariamente es así, se puede inferir en que no hay un equilibrio entre la familia, lo personal y el trabajo, esto puede suceder mucho en familias con hijos pequeños porque se tiene que trabajar, atender a los hijos (sus actividades escolares si las tienen), darse un tiempo para elaborar o consumir alimentos y en ocasiones puede que el tiempo laboral no lo permita y que incluso se termine haciendo horas extra o simplemente no se respete el tiempo de desconexión.

Debido a la situación de la pandemia, los trabajadores se han tenido que adaptar a las herramientas y al espacio que tienen para llevar a cabo sus funciones y puede que resulte difícil porque no es lo mismo trabajar en una oficina que en la habitación y tampoco es lo mismo trabajar en una silla de oficina que en la silla del comedor, las herramientas que se tenían en la oficina son muy distintas a las que se tienen en el hogar, por lo cual, se puede deducir que no siempre se cuenta con lo que se necesita para llevar a cabo una actividad laboral en casa, incluso el ambiente en el que se está trabajando puede que no sea de lo más cómodo para un trabajador porque se expone a distractores como ruidos de la casa, de la calle, de los vecinos e incluso puede que los miembros de la familia actúen como distractores.

Algo muy interesante que se puede incluir en el apoyo de las organizaciones con los trabajadores que hacen sus actividades en casa es sobre apoyarlos en los servicios de internet y de la luz, las organizaciones deben buscar apoyar a sus trabajadores en este tipo de gastos porque esto también puede ser un factor de estrés laboral, aunque ya existen algunas reformas organizacionales que favorecen este tema, es posible que estas no se cumplan al pie de la letra, por lo cual, hay que darle seguimiento para evitar posibles casos de estrés a consecuencia del incumplimiento de estas normas.

Una parte de la muestra relaciona la **falta de oportunidades** de promoción con la falta de apoyo de las organizaciones, es posible que se deba a que en estos tiempos resulte complicado obtener un ascenso por las consecuencias que está dejando el COVID-19 en las organizaciones, puede ser que se presente más un cambio de actividad laboral o asignar otras tareas para reducir costos y cubrir otros puestos.

Todos estos factores influyen mucho en la motivación de los trabajadores y esto también es un factor de estrés laboral que se relaciona con el apoyo de la organización, si un trabajador observa que hay falta de promoción, no hay un salario justo, no se les proporciona las herramientas o equipo adecuado, etc., se puede desarrollar una baja motivación y considerar el cambio de empleo.

Existen diversos estudios sobre el estrés laboral en nuestro país, pero se tiene que profundizar en el estudio del estrés laboral en personas que trabajan desde casa ya que se pueden considerar otros métodos de prevención y de intervención para identificar y solucionar los factores que intervienen en el estrés laboral y que afectan a los trabajadores que hacen sus actividades a distancia.

Los instrumentos que conocemos para medir o detectar los factores de estrés laboral son muy útiles pero se requieren instrumentos que permitan detectar este problema a distancia, las características que presenta el cuestionario de estrés laboral (JSS) pueden considerarse para desarrollar un instrumento a futuro que permita identificar los factores de estrés laboral en el home office, esto es muy importante porque el futuro es muy incierto, en la actualidad, el home office tomó mucha fuerza y popularidad por la pandemia del COVID-19 y resulta una modalidad muy atractiva para que las organizaciones vayan adaptando y

fortaleciendo las diversas características o beneficios que ofrece el trabajo a distancia.

En estudios como este se pueden considerar factores como el apoyo familiar que tienen los trabajadores durante sus actividades laborales en casa, sería muy interesante indagar en como el trabajador tiene que equilibrar e involucrar tanto su vida familiar con su vida laboral, puede que no sea sencillo ocuparse de la familia y del trabajo al mismo tiempo, además de que pueden generarse factores de distracción como el ruido y el tener que realizar otras tareas con los familiares.

El desarrollar estrategias y/o acciones para prevenir o solucionar los problemas de estrés laboral a distancia ayuda a mantener el bienestar en la salud de los trabajadores y a cumplir los objetivos de las organizaciones, es todo un reto para las organizaciones que dentro de sus estrategias se implementen las acciones para combatir el estrés laboral a distancia. La comunicación entre superiores y trabajadores es muy importante porque se puede establecer un plan de trabajo para las personas que realizan sus actividades desde casa, tomando en cuenta factores como el tiempo y la familia.

Por otra parte, es importante el considerar fortalecer las reformas organizacionales con respecto al trabajo en casa y desarrollar estrategias que permitan dar seguimiento al cumplimiento de lo establecido como: el tiempo de desconexión, el apoyo con los servicios, de luz, internet, respetar la jornada laboral, cumplir con ello implica también reducir el riesgo de que los trabajadores desarrollen estrés laboral

Por último, se puede abordar un estudio sobre las manifestaciones clínicas del estrés laboral para identificar las diferentes repercusiones que tiene este problema sobre los trabajadores que realizan sus actividades laborales en casa y como estas influyen en su productividad y rendimiento laboral.

La salud de los trabajadores debe ser una prioridad para las organizaciones y esto debe tomar mayor fuerza con la situación actual de la pandemia del COVID-19, para producir y cumplir los objetivos organizacionales es importante poner atención en los factores psicosociales que influyen en la salud, desempeño y productividad de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2020). *México: efectos del COVID-19 en el mercado del trabajo*. Blog del instituto de investigaciones de la UNAM.
<https://www.iis.unam.mx/blog/mexico-efectos-del-covid-19-en-el-mercado-del-trabajo/#:~:text=El%20probable%20escenario%20que%20se,que%20la%20media%20en%20Am%C3%A9rica>
- Alonso Fabregat, M. B. y Cifre Gallego, E. (2002). *Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología Papeles del Psicólogo*, núm. 83. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Barbosa, V.K (2013). *Teletrabajo, Liderar y Trabajar en Equipos a distancia*. Dunken
- Díaz Méndez, D. y Latorre Postigo, J.M. (2020). *Psicología Médica*. Elsevier.
- Fiorino, M; Reyes, V. y E. G. (2020). *Desafíos y nuevos escenarios gerenciales como parte de la herencia del Covid-19*. Revista Venezolana de Gerencia. vol. 25, núm. 90.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559019/29063559019.pdf>
- Frances, Sarah (s.f.). *El COVID y la salud mental: ¿Cuáles son las consecuencias?* Psicología panamericana. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1339/133963198003/index.html>
- Freitas, S. (julio-diciembre, 2009). *Investigación empírica en contabilidad de gestión, estrategia para el estudio de los costos de calidad en las organizaciones*. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XV, núm. 2.
<https://www.redalyc.org/pdf/364/36412216010.pdf>
- Gallusser, P. (2005). *Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral*. La Trama de la Comunicación, vol. 10. <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060015.pdf>

Gerardo, E. (2020). *Los impactos económicos de la pandemia en México*.

<https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/articulos-y-otras-publicaciones/%7BD442A596-6F43-D1B5-6686-64A2CF2F371B%7D.pdf>

Gobierno del Estado de México (2016). *Estrés laboral*.

https://salud.edomex.gob.mx/cevece/documentos/difusion/tripticos/2016/Semana%2027_2016.pdf

Gobierno de México (2020). *Informe Técnico Diario COVID-19 México*.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/569067/Comunicado_Tecnico_Diario_COVID-19_2020.08.10.pdf

Gobierno de México (2020). *Informe Técnico Diario COVID-19 México*.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/592423/Comunicado_Tecnico_Diario_COVID-19_2020.11.15.pdf

Gobierno de México (2020). *Informe Técnico Diario COVID-19 México*.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/601594/Comunicado_Tecnico_Diario_COVID-19_2020.12.19.pdf

Gobierno de México (2020). *Informe Técnico Diario COVID-19 México*.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/607454/Comunicado_Tecnico_Diario_COVID-19_2021.01.19.pdf

Gobierno del Estado de México (2020). *¿Home office o explotación laboral? Visión CEVECE*.

<https://salud.edomex.gob.mx/cevece/documentos/difusion/tripticos/2020/Semana31.pdf>

Guzmán Duque, A. P. y Abreo Villamizar, C. A. (2017). *Las habilidades del teletrabajador para*

la competitividad Forum Empresarial, vol. 22, núm. 2.

<https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>

Guzmán, M. (mayo-2003). *El estrés en el trabajo*. Revista ciencia y cultura n.12

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008

Henao, L. (2010, julio-diciembre). *El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito*

de la pandemia de influenza de 2009. Revista Gerencia y Políticas de Salud. Vol. 9. Núm

19. <https://www.redalyc.org/pdf/545/54519045005.pdf>

Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México. (2020). CapacitarT. Ciudad

de México. Teletrabajo. *Revista informativa de la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo y el Instituto de Capacitación para el Trabajo*, número 4.

https://icat.cdmx.gob.mx/storage/app/media/REVISTA_4_2020-digital.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). *Resultados de la encuesta nacional de*

ocupación y empleo. Nueva edición (ENOEN) Cifras durante el cuarto trimestre de 2020.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/enoe_ie/enoe_ie2021_02.pdf

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2020). *El estrés y tu*

salud. <https://www.gob.mx/issste/es/articulos/el-estres-y-tu-salud?idiom=es>

Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.). *Estrés Laboral*.

<http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Juárez, F. (2009). *Algunas consideraciones sobre la investigación empírica*. *International Journal*

of Psychological Research, vol. 2, núm. 2.

<https://www.redalyc.org/pdf/2990/299023513001.pdf>

La peste negra y sus estragos: La pandemia más mortífera de la historia. (2017).

López-Díaz-Cintra-Limonta (marzo-abril, 2014). *Estrés, el “gran depredador”*. Revista

Información Científica, vol. 84, núm.

<https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757261019.pdf>

Montaño Arias, N.M; Sandoval Pérez, A. L; Camargo Ricalde, S. L, y Sánchez Yáñez, J.M.

(2010, febrero-abril). *Los microorganismos: pequeños gigantes. Elementos: Ciencia y cultura*, Vol. 17, Núm. 77. <https://www.redalyc.org/pdf/294/29411989003.pdf>

Naghi, M. (2005). *Metodología de la investigación*. Limusa.

https://books.google.com.mx/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA91&dq=investigaci%C3%B3n+descriptiva&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiz8vO9s6TWAhUJiqwKHSJmB_sQ6wEwAHoECAEQAQ#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20descriptiva&f=false

Naresh, K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. PEARSON

EDUCACIÓN. <https://books.google.com.mx/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg=PA321&dq=investigacion+por+conveniencia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiTuPGfptnwAhVEcq0KHSkIDAQQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=investigacion%20por%20conveniencia&f=false>

Núñez, L. M.; Aranda, D.F.; Jaramillo, A.C.; Moyano, L.F. y Osorio, E.J. (2011, junio).

Cronología de una pandemia: la nueva Influenza A H1N1 en Bogotá, 2009-2010. Revista de Salud Pública, vol. 13, núm. 3. <https://www.redalyc.org/pdf/422/42219910010.pdf>

Núñez, R. (s.f.). *Impacto del COVID-19 en el empleo en México: posibles escenarios y algunas*

recomendaciones de política económica. Departamento de Economía. UDLAP <https://www.udlap.mx/covid19/files/articulos/impacto-del-COVID-Roy-Herd-Nunez-UDLAP.pdf>

Normalización y Certificación (NYCE) (s.f.). NOM-035-STPS-2018. *Factores de Riesgo*

Psicosocial en el Trabajo – Identificación, Análisis y Prevención.

<https://www.sige.org.mx/nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion/#:~:text=La%20NOM%2D035%2DSTPS%20es,favorable%20en%20los%20centros%20de>

Organización Internacional del Trabajo (s.f.). *Estrés laboral.*

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Organización Mundial de la Salud (2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público.*

https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public?gclid=Cj0KCQjw0oCDBhCPARIsAII3C_G0j8mTAWO-gigMJYEs7MRbMmf89Km-clyUvEXqafyidYcaItu1xssaApy3EALw_wcB

Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés.*

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Organización Mundial de la Salud (2019). *Los nombres de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) y del virus que la causa.*

[https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it)

Organización Mundial de la Salud (2020). *Preguntas y respuestas sobre la transmisión de la*

COVID-19. <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted>

Organización Mundial de la Salud (2006). *Prevención del suicidio, un instrumento en el trabajo*.

https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf

Organización Mundial de la Salud (2010). *¿Qué es una pandemia?*

https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

Organización Mundial de la Salud (2021). *Secuenciación del genoma del SARS-CoV-2 con fines*

de salud pública. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/338892/WHO-2019-nCoV-genomic_sequencing-2021.1-spa.pdf

Organización Mundial de la Salud (s/f). *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)*.

https://www.who.int/health-topics/severe-acute-respiratory-syndrome#tab=tab_1

Organización Mundial de la Salud (2019).

https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=Cj0KCQiAgomBBhDXARIsAFNyUqP2Tpq7Vg5uo6wDZ_W0EjP2W-9cgBbubmjlQJO8HXfGE_11Fy3-4GoaAhIqEALw_wcB

Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral*

Revista Venezolana, 3(5). <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf>

Patlán, J. (s.f.). *Factores psicosociales, clasificaciones, identificación y consecuencias en la*

salud laboral.

<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-Factores-Consecuencias.pdf>

Porras, M.I. (2020). *La gripe española: 1918-1919*. Catarata.

Ruiz de la Roja, J.C. y Fernández de Miguel, S. (2020). *Coronavirus: Prevención, pandemia y contención*. Catarata.

Secretaría de salud (2020). *Nuevo Coronavirus en el mundo COVID-19*. Comunicado Técnico Diario. <https://www.gob.mx/salud/prensa/nuevo-coronavirus-en-el-mundo-covid-19-comunicado-tecnico-diario-243697>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2021). *Entra en vigor reforma que regula el teletrabajo en México*. <https://www.gob.mx/stps/prensa/entra-en-vigor-reforma-que-regula-el-teletrabajo-en-mexico>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018). *Guía informativa, NOM-035-STPS-2018*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2019). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

Spielberger, C y Vagg, P. (2010). *JSS Cuestionario de estrés laboral*. TEA Ediciones, S.A.U.

Trujillo, C; I.A.; Jimenez, V. y L.C. (2014, julio-diciembre). *Estudio retrospectivo del nuevo coronavirus MERS-COV 2012-2013*. Revista Lasallista de Investigación, vol. 11, núm. 2. <https://www.redalyc.org/pdf/695/69539788009.pdf>

Vargas, M. (2016). *Virología Médica*. Manual moderno.

Vasconcelos, M. (2020). *Las consecuencias económicas del coronavirus*. Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5723/572364426006/index.html>

Por 50 minutos. (2017). *La peste negra y sus estragos. La pandemia más mortífera de la historia*

https://books.google.com.mx/books?id=iXUkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+peste+negra+y+sus+estragos+la+pandemia+m%C3%A1s+mort%C3%ADfera+de+la+historia&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20peste%20negra%20y%20sus%20estragos%20la%20pandemia%20m%C3%A1s%20mort%C3%ADfera%20de%20la%20historia&f=false

ANEXOS

Anexo 1

Síntomas del COVID-19

COVID-19
ENFERMEDAD POR EL CORONAVIRUS 2019

CONÓCELO. **SÍNTOMAS***

SÍNTOMAS COMUNES

- GOTEÓ NASAL
- TOS
- DOLOR DE GARGANTA

CASOS GRAVES

- FIEBRE ALTA
- NEUMONÍA
- INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA

*Los síntomas podrían aparecer de **1 a 12 días** después de la exposición al virus.

OPS Organización Panamericana de la Salud Organización Mundial de la Salud
www.paho.org/coronavirus

Conócelo. Prepárate. Actúa.
www.paho.org/coronavirus

Organización Mundial de la Salud (2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público.*

https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public?gclid=Cj0KCQjw0oCDBhCPARIsAII3C_G0j8mTAWO-gigMJYEs7MRbMmf89KmclyUvEXqafyidYcaItu1xssaApy3EALw_wcB

Anexo 2

Métodos de prevención del COVID-19




Organización Mundial de la Salud (2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público.*

https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advise-for-public?gclid=Cj0KCQjw0oCDBhCPARIsAII3C_G0j8mTAWO-gigMJYEs7MRbMmf89KmclyUvEXqafyidYcaItu1xssaApy3EALw_wcB

Anexo 3

Cuestionario de estrés laboral JSS



Indique a cuál de los siguientes grupos laborales pertenece en función del puesto que desempeña o ha desempeñado.

NOMBRE			
EDAD	SEXO <input type="radio"/> V <input type="radio"/> H	FECHA	
PUESTO	EMPRESA		
NIVEL EDUCATIVO	<input type="radio"/> Estudios básicos		
	<input type="radio"/> Bachillerato		
	<input type="radio"/> FP/Educación técnica		
	<input type="radio"/> Ciclo formativo de grado superior		
	<input type="radio"/> Diplomatura o Licenciatura		
GRUPO LABORAL	<input type="radio"/> Grupo I: Trabajos manuales (trabajadores de la agricultura y pesca; artesanos o trabajadores de la industria manufacturera, la construcción o la minería; trabajadores no cualificados).		
	<input type="radio"/> Grupo II: Ocupaciones manuales con cualificación intermedia (trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores; operadores de instalaciones y maquinaria y montadores).		
	<input type="radio"/> Grupo III: Ocupaciones de oficina (dirección de las empresas y Administraciones Públicas; técnicos y profesionales científicos e intelectuales; técnicos y profesionales de apoyo; empleados de tipo administrativo).		

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral puede afectar seriamente a las vidas de los empleados y a sus familias. La gravedad del estrés está determinada por la intensidad con que se experimenta y por la frecuencia con la que ocurre.

Este cuestionario determinará su percepción acerca de diferentes aspectos de su trabajo. Consta de 30 situaciones que muchos empleados encuentran estresantes. En primer lugar, se le pide que puntúe la cantidad de estrés con que experimenta cada situación. Luego, indicará el número de veces que Vd. se ha encontrado con cada una de ellas en los últimos 6 meses.

Valore la cantidad de estrés que le produce cada situación en función de su conocimiento y su experiencia. Tenga en cuenta la cantidad de tiempo y la energía que Vd. necesitaría para enfrentarse o adaptarse a esa situación. Base sus puntuaciones en su experiencia personal, así como en lo que ha observado en el caso de otros. Puntúe la cantidad media de estrés que Vd. siente en cada situación, más que el valor extremo.

La primera situación, **ASIGNACIÓN DE TAREAS DESAGRADABLES**, fue puntuada por la mayoría de las personas como de un nivel medio de estrés. A esta situación se le ha asignado una puntuación igual a 5 y será utilizada como referencia para evaluar otras situaciones. Compare cada situación con este estándar. Luego asigne un número del 1 al 9 para indicar si juzga que la situación es más o menos estresante que el hecho de que le asignen tareas desagradables.

Fijese a continuación en los ejemplos que aparecen al dorso de este ejemplar.



Anexo 4

Cuestionario de estrés laboral JSS

PARTE A. Instrucciones

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzcan aproximadamente **la misma cantidad de estrés** que la **asignación de tareas desagradables** señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que Ud. sienta que son **más estresantes** que el estándar, marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que el 5. Si siente que un evento es **menos estresante** que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente menor que 5.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO		Escala								
		Nivel de estrés								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	ASIGNACIÓN DE TAREAS DESAGRADABLES	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Trabajar horas extra.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Falta de oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Compañeros que no realizan su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Apoyo insuficiente por parte del superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Ocuparse de situaciones de crisis.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Asignación de mayores responsabilidades.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	Periodos de inactividad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	Dificultad para acceder al superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	Personal insuficiente para realizar una tarea.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Falta de participación en las decisiones organizativas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	Salario insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20	Competencia para promocionar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21	Supervisión pobre o insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22	Área de trabajo ruidosa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23	Interrupciones frecuentes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25	Papeleo excesivo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26	Reuniones de última hora.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27	Tiempo personal insuficiente (p. ej., café, comida).	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28	Cubrir el trabajo de otro empleado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29	Compañeros de trabajo poco motivados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30	Conflictos con otros departamentos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Anexo 5

Cuestionario de estrés laboral JSS

PARTE B. Instrucciones

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el *número aproximado de días durante los últimos 6 meses en las que ha experimentado personalmente cada acontecimiento*. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Vd. experimentó personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO		Número de días durante los últimos 6 meses en los cuales ha experimentado esa situación										
31	Asignación de tareas desagradables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	31
32	Trabajar horas extra.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	32
33	Falta de oportunidades de promoción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	33
34	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	34
35	Compañeros que no realizan su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	35
36	Apoyo insuficiente por parte del superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	36
37	Ocuparse de situaciones de crisis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	37
38	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	38
39	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	39
40	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	40
41	Asignación de mayores responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	41
42	Periodos de inactividad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	42
43	Dificultad para acceder al superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	43
44	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	44
45	Personal insuficiente para realizar una tarea.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	45
46	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	46
47	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	47
48	Falta de participación en las decisiones organizativas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	48
49	Salario insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	49
50	Competencia para promocionar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	50
51	Supervisión pobre o insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	51
52	Área de trabajo ruidosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	52
53	Interrupciones frecuentes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	53
54	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	54
55	Papeleo excesivo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	55
56	Reuniones de última hora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	56
57	Tiempo personal insuficiente (p. ej., café, comida).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	57
58	Cubrir el trabajo de otro empleado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	58
59	Compañeros de trabajo poco motivados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	59
60	Conflictos con otros departamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	60

Anexo 6

Cuestionario de estrés laboral JSS

Por favor, lea el ejemplo de la parte A (*cantidad de estrés*) y siga las instrucciones para puntuar esta situación. Luego complete el ejemplo de la parte B (*frecuencia del acontecimiento*).

EJEMPLO – PARTE A (CANTIDAD DE ESTRÉS)

Si la situación del ejemplo es más estresante que la asignación de tareas desagradables marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que 5. Si este acontecimiento es menos estresante que la asignación de tareas desagradables rodee un número proporcionalmente menor que 5. Si la situación le produce un nivel similar de estrés que la asignación de tareas desagradables, marque el número 5.

Ejemplo A Trabajar en una tarea repetitiva 1 2 3 4 5 6 7 8 9

EJEMPLO – PARTE B (FRECUENCIA DEL ACONTECIMIENTO)

Indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los cuales Ud. personalmente ha experimentado esa situación. Por ejemplo, si ha experimentado el acontecimiento descrito 4 días en los últimos 6 meses señale con un círculo el 4. Si no lo ha experimentado ningún día en los últimos 6 meses rodee el 0. Si ha experimentado la situación en 9 o más días de los últimos 6 meses, marque el 9+.

Ejemplo B Trabajar en una tarea repetitiva 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9+

Si comete un error o cambia de idea en cualquier enunciado, **NO BORRE**. Tache con una cruz la respuesta incorrecta y luego marque con un círculo la correcta, así:

0 1 2 3 4 5 ~~6~~ 7 8 9+

Abra este ejemplar. Lea las instrucciones de la parte A y puntúe las situaciones 1 a 30. A continuación, lea las instrucciones de la parte B y puntúe las situaciones 31 a 60.

Anexo 7

Cuestionario de estrés laboral JSS (Respondido)



NOMBRE	E. A. M. U.			
EDAD	46	SEXO	<input type="radio"/> V <input checked="" type="radio"/> M	
FECHA	04-05-2021			
PUESTO	Docente		EMPRESA	S E P

NIVEL EDUCATIVO

Estudios básicos

Bachillerato

FP/Educación técnica

Ciclo formativo de grado superior

Diplomatura o Licenciatura

Indique a cuál de los siguientes grupos laborales pertenece en función del puesto que desempeña o ha desempeñado.

GRUPO LABORAL

Grupo I: Trabajos manuales (trabajadores de la agricultura y pesca; artesanos o trabajadores de la industria manufacturera, la construcción o la minería; trabajadores no cualificados).

Grupo II: Ocupaciones manuales con cualificación intermedia (trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores; operadores de instalaciones y maquinaria y montadores).

Grupo III: Ocupaciones de oficina (dirección de las empresas y Administraciones Públicas; técnicos y profesionales científicos e intelectuales; técnicos y profesionales de apoyo; empleados de tipo administrativo).

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral puede afectar seriamente a las vidas de los empleados y a sus familias. La gravedad del estrés está determinada por la intensidad con que se experimenta y por la frecuencia con la que ocurre.

Este cuestionario determinará su percepción acerca de diferentes aspectos de su trabajo. Consta de 30 situaciones que muchos empleados encuentran estresantes. En primer lugar, se le pide que puntúe la cantidad de estrés con que experimenta cada situación. Luego, indicará el número de veces que Vd. se ha encontrado con cada una de ellas en los últimos 6 meses.

Valore la cantidad de estrés que le produce cada situación en función de su conocimiento y su experiencia. Tenga en cuenta la cantidad de tiempo y la energía que Vd. necesitaría para enfrentarse o adaptarse a esa situación. Base sus puntuaciones en su experiencia personal, así como en lo que ha observado en el caso de otros. Puntúe la cantidad media de estrés que Vd. siente en cada situación, más que el valor extremo.

La primera situación, **ASIGNACIÓN DE TAREAS DESAGRADABLES**, fue puntuada por la mayoría de las personas como de un nivel medio de estrés. A esta situación se le ha asignado una puntuación igual a 5 y será utilizada como referencia para evaluar otras situaciones. Compare cada situación con este estándar. Luego asigne un número del 1 al 9 para indicar si juzga que la situación es más o menos estresante que el hecho de que le asignen tareas desagradables.

Fíjese a continuación en los ejemplos que aparecen al dorso de este ejemplar.



Autores: Ch. D. Spielberger y P. R. Vagg.
 Copyright original © 1992, 1999 by PAR, Psychological Assessment Resources, Inc., USA.
 Copyright © 2010 by TEA Ediciones, S.A.U., Madrid, España.
 Edita: TEA Ediciones, S.A.U.; Fray Bernardino Sahagún, 24 - 28036 Madrid, España - Este ejemplar está impreso en DOS TINTAS. Si le presentan otro en tinta negra, es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el suyo propio, NO LA UTILICE - Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial. Impreso en España. Printed in Spain.

Anexo 8

Cuestionario de estrés laboral JSS (Respondido)

PARTE A. Instrucciones

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzcan aproximadamente **la misma cantidad de estrés** que la **asignación de tareas desagradables** señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que Ud. sienta que son **más estresantes** que el estándar, marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que el 5. Si siente que un evento es **menos estresante** que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente menor que 5.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO		Baja	Moderada							Alta	
1	ASIGNACIÓN DE TAREAS DESAGRADABLES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1
2	Trabajar horas extra.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	2
3	Falta de oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	3
4	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	4
5	Compañeros que no realizan su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	5
6	Apoyo insuficiente por parte del superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	6
7	Ocuparse de situaciones de crisis.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	7
8	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	8
9	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	9
10	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Asignación de mayores responsabilidades.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11
12	Periodos de inactividad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12
13	Dificultad para acceder al superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	13
14	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	14
15	Personal insuficiente para realizar una tarea.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	15
16	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	16
17	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	17
18	Falta de participación en las decisiones organizativas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	18
19	Salario insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	19
20	Competencia para promocionar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	20
21	Supervisión pobre o insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	21
22	Área de trabajo ruidosa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	22
23	Interrupciones frecuentes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	23
24	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	24
25	Papeleo excesivo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	25
26	Reuniones de última hora.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	26
27	Tiempo personal insuficiente (p. ej., café, comida).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	27
28	Cubrir el trabajo de otro empleado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	28
29	Compañeros de trabajo poco motivados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	29
30	Conflictos con otros departamentos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	30

Anexo 9

Cuestionario de estrés laboral JSS (Respondido)

PARTE B. Instrucciones

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el *número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento*. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Ud. experimentó personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO		Número de días durante los últimos 6 meses en los cuales ha experimentado esa situación										
31	Asignación de tareas desagradables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	31
32	Trabajar horas extra.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	32
33	Falta de oportunidades de promoción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	33
34	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	34
35	Compañeros que no realizan su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	35
36	Apoyo insuficiente por parte del superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	36
37	Ocuparse de situaciones de crisis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	37
38	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	38
39	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	39
40	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	40
41	Asignación de mayores responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	41
42	Periodos de inactividad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	42
43	Dificultad para acceder al superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	43
44	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	44
45	Personal insuficiente para realizar una tarea.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	45
46	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	46
47	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	47
48	Falta de participación en las decisiones organizativas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	48
49	Salario insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	49
50	Competencia para promocionar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	50
51	Supervisión pobre o insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	51
52	Área de trabajo ruidosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	52
53	Interrupciones frecuentes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	53
54	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	54
55	Papeleo excesivo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	55
56	Reuniones de última hora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	56
57	Tiempo personal insuficiente (p. ej., café, comida).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	57
58	Cubrir el trabajo de otro empleado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	58
59	Compañeros de trabajo poco motivados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	59
60	Conflictos con otros departamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	60

Anexo 10

Cuestionario de estrés laboral JSS (Respondido)

Por favor, lea el ejemplo de la parte A (cantidad de estrés) y siga las instrucciones para puntuar esta situación. Luego complete el ejemplo de la parte B (frecuencia del acontecimiento).

EJEMPLO – PARTE A (CANTIDAD DE ESTRÉS)

Si la situación del ejemplo es más estresante que la *asignación de tareas desagradables* marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que 5. Si este acontecimiento es menos estresante que la *asignación de tareas desagradables* rodee un número proporcionalmente menor que 5. Si la situación le produce un nivel similar de estrés que la *asignación de tareas desagradables*, marque el número 5.

Ejemplo A Trabajar en una tarea repetitiva 1 2 3 4 5 6 7 8 9

EJEMPLO – PARTE B (FRECUENCIA DEL ACONTECIMIENTO)

Indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los cuales Vd. personalmente ha experimentado esa situación. Por ejemplo, si ha experimentado el acontecimiento descrito 4 días en los últimos 6 meses señale con un círculo el 4. Si no lo ha experimentado ningún día en los últimos 6 meses rodee el 0. Si ha experimentado la situación en 9 o más días de los últimos 6 meses, marque el 9+.

Ejemplo B Trabajar en una tarea repetitiva 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9+

Si comete un error o cambia de idea en cualquier enunciado, NO BORRE. Tache con una cruz la respuesta incorrecta y luego marque con un círculo la correcta, así:

0 1 2 3 4 5 ~~6~~ 7 8 9+

Abra este ejemplar. Lea las instrucciones de la parte A y puntúe las situaciones 1 a 30. A continuación, lea las instrucciones de la parte B y puntúe las situaciones 31 a 60.