



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

Evaluación del estrés y desgaste ocupacional en
trabajadores bajo la condición de trabajo remoto en el
marco de la “nueva normalidad”

Reporte de Investigación Empírica

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Cinthy López Tamaríz

Director: Lic. Mónica Aranda García

Vocal: Dr. Enrique Berra Ruíz

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





Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

Agradecimientos

Bien dicen que todo sacrificio tiene su recompensa, y es así que después de todo el empeño y dedicación que he puesto para poder llegar a culminar mi carrera universitaria, hoy lo he conseguido. Llegar hasta aquí, ha sido un camino lleno de complicaciones; sin embargo, con el apoyo de quienes creyeron en mí ha sido posible, por ello quiero agradecerles infinitamente.

Principalmente, quiero agradecer a mis padres, Guadalupe y Sergio, ya que todo en esta vida se lo debo a ellos. Gracias por cada esfuerzo y sacrificio que tuvieron que hacer para brindarme su apoyo incondicional para que pudiera seguir preparándome personal y académicamente. Agradezco cada palabra de aliento para que no desistiera en mis estudios; el día de hoy, todo lo que lo he logrado es gracias a ustedes y por ustedes. Los amo.

Agradezco a mis hijos, Aranza y Alonso, porque ellos son una de las razones por las que quiero seguir adelante. Son mi inspiración y motivación para lograr lo que me propongo. Los quiero demasiado.

A mi esposo, Emmanuel, por acompañarme en esta etapa tan importante en mi vida; por su comprensión, apoyo en todo momento y por motivarme cuando se presentaban obstáculos. Te amo.

Gracias a mi directora de manuscrito recepcional, la Lic. Mónica Aranda, por estar al pendiente de mis avances, orientarme y apoyarme a cada paso. Admiro su dedicación, y gracias por el tiempo invertido conmigo para concretar este trabajo.

El apoyo de todos ustedes ha sido fundamental para concluir mi licenciatura, y agradezco que hayan sido partícipes de este gran logro.

ÍNDICE

Introducción	4
1. Planteamiento del problema	6
1.1 Pregunta de investigación	9
1.2 Objetivos	10
1.2.1 Objetivo general:.....	10
1.2.2 Objetivos específicos:	10
1.3 Definición operacional de las variables	10
1.4 Hipótesis	10
2. Marco Teórico	12
2.1 Antecedentes del estrés	12
2.2 El estrés en el contexto laboral.....	17
2.2.1 Factores de riesgo del Estrés Laboral	18
2.2.2 Consecuencias	20
2.2.3 Características del Trabajo Remoto	21
2.3 Antecedentes de Desgaste Ocupacional	21
2.4 Evaluación del Desgaste Ocupacional.....	23
3. Método.....	24
3.1 Diseño	24
3.2 Muestra	24
3.3 Participantes.....	25
3.4 Instrumentos.....	25
3.5 Constructos	26
3.6 Procedimiento	27
4. Resultados	27
5. Discusión	35
6. Conclusiones	38
Referencias:.....	41
Anexos.....	49

Introducción

Actualmente, el país está atravesando por una crisis de salud derivada de la pandemia por COVID-19. Esto se ha desencadenado en una cuarentena prolongada, que inició desde marzo del 2020, lo que ha transformado la vida cotidiana de la mayoría de los ciudadanos, pues se ha solicitado de manera total o parcial el cierre de algunos lugares como centros de entretenimiento, cines, centros comerciales, etcétera; además, se requieren conductas a las que previamente no se estaba acostumbrado, como el respetar la *sana distancia*, el lavado frecuente de manos, el uso de gel antibacterial y el uso correcto del equipo de protección personal, específicamente el cubrebocas. Derivado de esto, el sector económico se ha visto afectado con quiebras de empresas, o bien por reducción de operaciones, por lo que ha habido recortes de personal y disminución del empleo en general, así como disminución en los sueldos. Sumado a esto, las casas se han convertido en escuelas y oficinas, en muchas ocasiones de manera simultánea, ya que se han suspendido las clases presenciales en todos los niveles educativos y una gran cantidad de puestos de trabajo se están ejecutando de manera remota o, como comúnmente se le conoce, a modo de *home office*.

De tal forma que es importante mencionar que una vez que se decretó que el virus del SARS-CoV2 era una emergencia sanitaria, la Secretaría de Salud (2020) generó un sistema para clasificar el riesgo de contagio por entidades en los espacios públicos, el cual ha sido denominado Semáforo de Riesgo Epidemiológico, que consta de 4 colores específicos: rojo, naranja, amarillo y verde.

En primera instancia, el color rojo indica que la región se encuentra en riesgo de contagio extremo, por lo que sólo podrán brindar servicio aquellas empresas cuyas actividades sean de primera necesidad. Por consiguiente, el color anaranjado indica que el nivel de riesgo es alto; sin embargo, las actividades no esenciales podrán operar con un límite del 30% de su capacidad. Así mismo, el color amarillo y el verde representan un nivel intermedio y bajo de contagios por SARS-CoV2 dentro de una región; permitiendo así que se reinicien todas las actividades en su totalidad (económicas, sociales, y educativas) bajo las condiciones de higiene establecidas en los protocolos de salud y, por ende, cumplir con el plan establecido por el Gobierno

Federal para el regreso de todos a las labores cotidianas, denominado *nueva normalidad*. Asimismo, es importante mencionar que las empresas deben cumplir con un criterio de evaluación sobre las condiciones físicas de sus centros de trabajo para su apertura, el cual tendrá que ser monitoreado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (Secretaría de Salud, 2020).

Referente a lo anterior, el 31 de marzo de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el acuerdo que estipula que todas las empresas y negocios no esenciales debían cerrar sus instalaciones con la finalidad de frenar contagios por coronavirus. Posteriormente el 31 de julio del mismo año, la Secretaría de la Función Pública, emitió un acuerdo en el que se otorgaba permiso a los servidores públicos para reanudar sus labores en el periodo comprendido entre el 3 de agosto y 30 de septiembre del 2020 mediante el trabajo en casa y días alternados para asistir físicamente a la oficina, por mencionar algunas de las estrategias recomendadas para la reducción de contagios; tomando en cuenta que el país se encontraba en semáforo naranja y se reiniciaron paulatinamente algunas actividades laborales y sociales. Así mismo, la práctica del trabajo remoto fue implementada por las organizaciones del sector público para evitar la propagación y transmisión del virus en lugares concurridos y/o cerrados, como es el caso de las oficinas y, por consiguiente, como parte de atender las recomendaciones de la Secretaría de Salud de nuestro país, sobre permanecer en casa.

Por otra parte, si bien existían personas que ya tenían experiencia con el trabajo remoto, la mayoría de los individuos debió aventurarse ante este nuevo reto, el cual trajo consigo la manifestación de afecciones psicofisiológicas, de las cuales la más común es el estrés, propiciado por diversos factores, como la carga de trabajo, afrontar una situación laboral novedosa, tener que organizar sus propios tiempos, utilizar plataformas virtuales nuevas para ellos para poder llevar a cabo sus actividades laborales, traslapar actividades laborales y personales, entre otras más.

Aunado a lo anterior, el trabajo en casa ha sido una experiencia agradable para algunas personas, pero desafortunadamente, para quienes no cuentan con preparación previa al respecto, o que no cuentan con los recursos tecnológicos adecuados, se ha convertido en una situación por lo menos tediosa; además, de que

el individuo, debido a la transformación de su vida cotidiana, se ha visto forzado a cumplir con sus actividades laborales, aunque no se encuentre en las condiciones propicias para ello. Por esta razón, se decidió abordar el tema del estrés laboral y desgaste ocupacional presentados en las personas que están realizando trabajo remoto, o *home office*, a partir de la pandemia.

1. Planteamiento del problema

Actualmente, en México, debido a la crisis sanitaria derivada de la pandemia del virus SARS-CoV2, por disposición oficial del Gobierno Federal, las empresas donde se llevan a cabo actividades esenciales, tales como las relacionadas con la salud, el suministro de combustibles, transporte público, la industria de alimentos, bancos, servicios funerarios, telecomunicaciones, papelerías, tiendas comerciales, entre otras más, serían las únicas que permanecerían abiertas durante el confinamiento, aun estando en semáforo rojo, siempre y cuando cumplieran con las medidas de salud e higiene necesarias para su funcionamiento durante éste; lo anterior se efectuó como medida extraordinaria para evitar la propagación del virus; así mismo, se estipuló que el regreso a las actividades y reapertura de lugares se llevaría a cabo una vez que en los municipios no se presentara brote alguno de contagios (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2020; Hernández, 2020). Por otro lado, las organizaciones cuyos servicios ofrecidos no formaban parte de los catalogados como “de primera necesidad”, tuvieron que parar sus actividades y cerrar sus instalaciones dentro del periodo comprendido del mes de marzo hasta junio del 2020, y por segunda ocasión en la CDMX y Estado de México a partir del 19 de diciembre del 2020 hasta el 10 de enero de 2021; pero en determinados lugares se prolongó hasta el 17 de enero (Ordaz, 2020).

Lo anterior devino en afectaciones económicas, entre las industrias perjudicadas se encuentran la automotriz, la turística (hoteles, cines, museos, etc.), de exportación, de construcción, tabacaleras, y diversos negocios dedicados a la venta directa de electrónicos, telas, joyas, por mencionar algunas (Esquivel, 2020). De acuerdo con Rivero-Cob (2020), estas empresas y negocios son la principal fuente de ingresos de numerosas familias mexicanas, lo que provocó la pérdida de varios empleos y una recesión en la economía del país.

Como consecuencia de las restricciones, algunas empresas optaron por adentrarse a la modalidad de trabajo remoto para realzar la productividad y a su vez, retener al personal. Sin embargo, Rivera (2014) menciona que muy pocas empresas mexicanas contaban con empleos que pudieran ejercerse a distancia o en casa, o más bien, no se cuenta con esa cultura; sino que, hasta que todo el país se enfrentó a esta crisis económica y de salud derivada de la pandemia por coronavirus, fue que las empresas idearon estrategias para implementar esta forma de trabajo. Por otra parte, los trabajadores ahora se encuentran ante el desafío de adaptarse a trabajar y realizar sus actividades personales en el mismo espacio físico, lo que se relaciona con la manifestación de estrés y desgaste ocupacional en diversos grupos etarios al verse inmersos en esta situación, ya que las generaciones más jóvenes tienen más experiencia con las redes sociales y diversas plataformas virtuales, en comparación con personas de edades mayores. Del mismo modo, Patlán (2017) menciona que estos fenómenos suelen ser más comunes en los primeros años de trabajo, misma situación que comprendería principalmente a los grupos de 31 a 40 años, ya que la mayoría apenas está iniciando una antigüedad dentro de su empresa y el cambio de la forma de trabajo tradicional a una de trabajo remoto, ha traído descontrol, tensión y problemas en la salud del trabajador, lo que se relaciona a su vez con lo mencionado por Ramírez, Zamora y Ramírez (2021), ya que infieren que el agotamiento emocional está relacionado con la variable de antigüedad, es decir, el tiempo de vinculación con la empresa y la experiencia.

Referente a lo anterior, Howard y Moran (2020) miembros de Brunswick, en su predicción sobre el futuro de la oficina, apoyándose de las opiniones plasmadas en reportes sobre el futuro del trabajo a nivel global, elaborados por Forbes, European Commission, McKinsey & Company, entre otras más, realizaron un análisis en donde manifiestan que el porvenir de las oficinas se encuentra delimitado al home office, y por tanto, los trabajadores esperan que las organizaciones cuenten con criterios específicos sobre flexibilidad, seguridad e higiene, distanciamiento y estrés. Este último ha sido de mayor preocupación para los trabajadores, debido a que no saben si los niveles de estrés laboral aumentarán o disminuirán una vez que se regrese físicamente al puesto; dicha situación se relaciona con lo que se está viviendo en México a raíz de la pandemia, donde se estima que algunas organizaciones, en un periodo post-pandemia, se verán obligadas a seguir laborando mediante home office.

Dicho lo anterior, Rivera (2014) y Aquije (2018) mencionan algunos beneficios del *home office*, entre los que se encuentran la motivación del personal, aumento de productividad, eficiencia y ahorro. No obstante, Howard y Moran (2020) mencionan que el trabajo remoto tiene un lado negativo que consiste en que la lealtad de un trabajador tiende a disminuir, al perder la conexión con sus colegas o líderes.

Ahora bien, Kaushik y Guleria (2020) de la Universidad de Lingayas en la India, llevaron a cabo una investigación con el objetivo de identificar el impacto de la pandemia por COVID-19 en los lugares de trabajo y los beneficios y desventajas del *home office* a nivel global; para ello, realizaron entrevistas telefónicas a consultores de recursos humanos como técnica de recolección de datos. Dentro de los beneficios que encontraron están el ahorro de tiempo y gastos económicos por desplazamiento hasta el lugar de trabajo, menos contaminación, ayuda al desarrollo de las habilidades tecnológicas, e identificaron que es una modalidad flexible en cuanto a la manera de realizar las actividades asignadas en el puesto de cada persona (los trabajadores pueden atender tanto sus actividades laborales como sus actividades personales en el mismo lugar). Así también, el *home office* cuenta con un lado negativo en el que las mujeres podrían verse afectadas al llevar al mismo tiempo las actividades domésticas (cocinar, limpiar, atender a los niños) y las laborales, lo cual implicaría muchas interrupciones o falta de tiempo para concluir tareas específicas del puesto, además de que pudiera presentarse un mayor desgaste físico, lo que a su vez generaría estrés laboral. También se encontraron otras desventajas del trabajo remoto, las cuales consisten en que hay cierta probabilidad de que tanto hombres como mujeres lleguen a desatender la responsabilidad que tienen respecto a las actividades laborales, pierdan la motivación, y/o se genere una ruptura entre la comunicación con los compañeros y jefes del puesto.

En lo que concierne a Ramos y Jordão (2014), Ramírez, et al; (2021) las diferencias entre el nivel de estrés en cuanto al sexo suelen ser no solo por factores personales; sino también por factores laborales, como es el caso de la cultura y contexto laboral en el que se desempeñan las personas, situación que a su vez se conecta con la antigüedad laboral y la edad del trabajador.

Lo expresado con anterioridad, manifiesta una relación con esta investigación, donde se presume que las mujeres tienen un nivel mayor de estrés laboral en comparación con los hombres, debido a una carga muy fuerte de trabajo, tienden a traslapar actividades laborales con las personales y tiempo familiar como atender a sus hijos. Además, se manifiesta que, tanto en hombres como mujeres, el hecho de carecer de disciplina y organización eficiente y eficaz para desempeñar sus actividades en casa, tener conocimiento escaso o nulo de las herramientas de trabajo y de las TIC's, etcétera, influye en su nivel de estrés. En este sentido, de acuerdo con Alcalde (2010) se entiende que "el estrés es aquella experiencia en donde el individuo es incapaz de afrontar la situación que le exige más de lo que éste puede controlar, provocando que exista una sensación de alta carga de trabajo" (p.12).

Es por esto, que la finalidad de la presente investigación consiste en identificar el nivel de estrés manifestado en individuos que se encuentren trabajando en modalidad remota a causa de la crisis sanitaria derivada de la pandemia, ya sea con o sin experiencia previa de esta forma de trabajo. De igual manera, tiene como propósito caracterizar el fenómeno y dar una referencia sobre cómo afecta a los trabajadores para que en un futuro se puedan ofrecer diversas propuestas a las organizaciones y a los trabajadores sobre cómo actuar ante una situación similar o igual.

1.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de estrés laboral presentado por un grupo de trabajadores de la CDMX y Área Metropolitana, laborando en modalidad Home Office debido a la pandemia por SARS-CoV2?

¿Cuál es el nivel de desgaste ocupacional presentado por un grupo de trabajadores de la CDMX y Área Metropolitana, laborando en modalidad Home Office debido a la pandemia por SARS-CoV2?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general:

Evaluar el nivel de estrés y desgaste ocupacional presentado en grupo de trabajadores de México, laborando en modalidad Home Office debido a la pandemia por SARS-CoV2.

1.2.2 Objetivos específicos:

Identificar el nivel de estrés y desgaste ocupacional, presentado en trabajadores que practican Home Office a raíz de la pandemia por SARS-CoV2.

Identificar qué sexo presenta mayores niveles de estrés laboral y de desgaste ocupacional causa del trabajo remoto.

Identificar qué rango de edad presenta un nivel alto de estrés laboral y de desgaste ocupacional por Home Office.

1.3 Definición operacional de las variables

- Estrés laboral: Puntaje obtenido en el Cuestionario de Estrés, Emociones y Afrontamiento (Muñoz et al. 2012).
- Desgaste ocupacional: Puntaje obtenido en la Escala de Desgaste Ocupacional (Uribe-Prado, 2008).
- Sexo: Hombres y mujeres
- Rangos de edad: 20-30 años, 31-40 años, 41 años en adelante.

1.4 Hipótesis

H1: El nivel de estrés laboral es alto en las personas que practican home office a partir de la pandemia por SARS-CoV2.

Ho1: El nivel de estrés laboral es bajo en las personas que practican home office a partir de la pandemia por SARS-CoV2.

H2: Las mujeres presentan un nivel de estrés laboral mayor al de los hombres que practican home office a partir de la pandemia por SARS-CoV2.

Ho2: No hay diferencia entre sexos en el nivel de estrés laboral mayor al de los hombres que practican home office a partir de la pandemia por SARS-CoV2.

H3: Las personas en el rango de entre 31 y 40 años de edad y que practican home office a partir de la pandemia por SARS-CoV2 presentan un nivel de estrés laboral mayor al resto.

Ho3: Las personas en el rango de entre 31 y 40 años de edad y que practican home office a partir de la pandemia por SARS-CoV2 presentan un nivel de estrés laboral igual al resto.

H4: Las personas que practican la modalidad de trabajo remoto a partir de la pandemia por SARS-CoV2., presentan un alto nivel de desgaste ocupacional.

Ho4: Las personas que practican la modalidad de trabajo remoto a partir de la pandemia por COVID 19, presentan un nivel bajo de desgaste ocupacional.

H5: Las mujeres presentan un mayor nivel de desgaste ocupacional, en comparación con los hombres que realizan trabajo remoto a causa de la pandemia por SARS-CoV2.

Ho5: No hay diferencia entre sexos en el nivel de desgaste ocupacional en las personas que realizan trabajo remoto a causa de la pandemia por SARS-CoV2.

H6: Las personas en el rango de 31 a 40 años de edad y que practican home office a partir de la pandemia por SARS-CoV2 presentan un nivel de desgaste ocupacional mayor al resto.

Ho6: Las personas en el rango de 31 a 40 años de edad y que practican home office a partir de la pandemia por SARS-CoV2 presentan un nivel de desgaste ocupacional igual al resto.

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes del estrés

El fenómeno del estrés se ha abordado desde hace varios años, al respecto, Bértola (2010) refiere que, inicialmente, el término fue utilizado por Selye, un estudiante de medicina en la Universidad de Praga, cuando en sus estudios de endocrinología, para descubrir una hormona sexual, realizó experimentos con ratas a las que les inyectaba extracto de ovario y como respuesta, las ratas manifestaban síntomas como hipertrofia de la corteza adrenal, atrofia del sistema retículo endotelial y la aparición de úlceras gástricas y duodenales. Con experimentos posteriores, se dio cuenta que las ratas demostraron tener los mismos síntomas ante cualquier otra sustancia que se les administrara; es decir respondían a la inyección no a la sustancia. Más adelante, trabajó directamente con enfermos que solían tener síntomas similares a las ratas, lo que nombró *síndrome de sólo estar enfermo*. Al seguir con sus observaciones, pudo descubrir que, sin importar la naturaleza del fenómeno nocivo, el organismo del individuo respondería de forma estereotipada, a lo que nombró Síndrome General de Adaptación (SGA).

De acuerdo con Sandín (2003), este síndrome fue caracterizado por los cambios que ocurrían en el individuo, sin razón alguna, después de estar expuesto con mayor frecuencia ante una situación de riesgo. En relación con lo anterior, Melgosa (1999, como se citó en Cruz, López, Cruz, y Llanillo, 2016) menciona que el Síndrome General de Adaptación se presenta a lo largo de tres fases:

- La primera fase es conocida como de alarma, en donde el organismo emite una señal de aviso cuando comienza a notar la presencia de algún factor de riesgo, de modo que el sistema nervioso comienza a alterarse al igual que el sistema endocrino, por lo que existe una secreción mayor de adrenalina y noradrenalina; y en el organismo se manifiestan síntomas como tensión muscular, dilatación de pupilas, respiración anormal, etc. Todas las acciones y cambios durante esta etapa suceden con la finalidad de afrontar la situación que se está suscitando.
- La segunda fase es de resistencia, en la cual el organismo del individuo entra en un estado de adaptación ante el factor de riesgo para su salud, por ende, el nivel

de respuesta del organismo hacia éste disminuye; permitiendo así que los síntomas que tuvieron lugar en la fase anterior vayan desapareciendo.

- Por último, se encuentra la fase de agotamiento, misma que comienza cuando el agente nocivo es persistente en la vida del individuo, lo que ocasiona que la persona no pueda o logre adaptarse al estresor, impidiendo que haya una resistencia. Posteriormente, las capacidades fisiológicas del individuo tienden a deteriorarse y aparecen alteraciones de carácter psicosomático.

A partir de entonces, Selye utilizó el término *stress* para referirse al SGA, el cual hace alusión a la manera en que un individuo se enfrenta a diversos factores nocivos, conocidos como estresores. Es así, como el estrés es entendido bajo este modelo como “la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier demanda ejercida sobre éste” (Barrio, García, Ruíz y Arce, 2006, p. 38); es decir, la respuesta del cuerpo humano ante una situación de exagerada demanda.

Hay que mencionar que este modelo basado en el estrés como *respuesta*, tiene una orientación médica-biológica y está basado en un proceso de homeostasis (Sandín, 2003). Los trabajos de Cannon y Selye son pioneros en la definición del estrés como una respuesta del organismo. En la definición mencionada con anterioridad, se establece que el estrés es un fenómeno que existe en la vida de todas las personas, aunque no se presenta de la misma forma; ahora bien, se destaca que existen dos tipos: eustrés y distrés. A continuación, se explica cada uno de ellos; en primer lugar, el eustrés se entiende como el estrés de tipo positivo, el cual de acuerdo con Gallego, Gil y Sepúlveda (2018), es un tanto necesario en la vida diaria de las personas, y la respuesta que genera el organismo es armónica. Por otro lado, el distrés es aquel que genera respuestas negativas ante la situación de riesgo a nivel psicofisiológico.

Siguiendo con las definiciones, existe un segundo modelo basado en el estímulo, dirigido por Mason (1968, como se citó en Molina, Gutiérrez, Hernández y Contreras 2008), quién cambió la percepción del estrés como respuesta y describió el estrés como todas aquellas situaciones externas causantes de la tensión física en el individuo, mejor conocidas como estresores (Rodríguez, Ocampo y Nava, 2009). Los estresores pueden ser de carácter social, por ejemplo, la carga laboral, el tráfico, conflictos de pareja, por mencionar algunos; mismos que al no poder ser controlados

por el individuo, tienden a ocasionar diversas perturbaciones en el organismo, tales como dolores musculares, alteraciones a nivel cardiovascular, disminución de la calidad de vida, entre otras (Sandín, 2003).

Posteriormente, se encuentra el modelo transaccional propuesto por Lazarus y Folkman, en donde se denomina al estrés desde una perspectiva psicológica como una transacción entre determinada situación y una persona, que hace una valoración sobre ésta, tomando en cuenta el contexto en el que se presente (Gómez, 2005). Este modelo ha sido aceptado como la base de los modelos actuales del estudio del estrés psicológico, es por ello que se explicará detalladamente a continuación, ya que establece un vínculo entre la perspectiva psicológica y social para poder conceptualizar este fenómeno.

Así mismo, los pioneros de este modelo perteneciente a un enfoque dinámico, Lazarus y Folkman (1984, como se citó en Escamilla, Rodríguez y González, 2009) conceptualizan el estrés como una relación entre persona-ambiente, misma que al ser evaluada se describe como amenazante y se caracteriza por la falta de recursos de una persona para afrontar la situación. Otra definición del estrés bajo este modelo transaccional es que se entiende como:

(...) una relación particular entre el individuo y el entorno, comprendida como amenazante o desbordante de sus recursos, y que pone en peligro su bienestar; se relaciona también estrechamente con las estrategias de afrontamiento que se tienen y las emociones experimentadas tras la valoración del evento que se da en dos momentos. (Berra, Muñoz, Vega, Silva y Gómez, 2014, p. 38).

En este sentido, el modelo de Lazarus y Folkman está basado en una valoración minuciosa por parte de la persona que presencia la situación; la cual se denomina cognitiva y se divide en dos, valoración primaria y valoración secundaria. (Rodríguez, et al. 2009). La valoración primaria es concebida como el proceso que lleva a cabo el individuo para decidir si la situación que se le presenta es un factor de riesgo o no en su vida, y está acompañada de manifestaciones fisiológicas. Ortiz y Ortega (2009) mencionan que el estrés suele afectar al individuo a través de dolores de cabeza y

cuello, irritabilidad, cansancio, insomnio, frustración, depresión, entre otras más. Por consiguiente, se encuentra la valoración secundaria, en donde una vez que el individuo ha detectado que la situación representa una amenaza para su bienestar; su organismo comienza a elegir la respuesta para el estrés; es decir, las diferentes estrategias de afrontamiento, dependiendo de la capacidad que tenga el individuo referente a ello. En esta etapa también las emociones comienzan a hacerse presentes (Ortíz y Ortega, 2009).

Aunado a lo anterior, el individuo mantiene una relación con una situación, la cual, dependiendo de la percepción de éste y sus recursos, puede identificar su estabilidad y a su vez, debe buscar diversas estrategias para afrontarla. Esta relación viene acompañada de varias emociones que se experimentan a lo largo del suceso (Berra et al, 2014). Asimismo, las emociones se encuentran potencialmente relacionadas con el estrés, siendo positivas o negativas, se hacen presentes al inicio de la situación e incluso al final de ésta dependiendo la naturaleza del fenómeno; es decir, puede experimentarse enojo, ira, tristeza al estar inmerso en la situación valorada como estresante, pero cuando ésta llega a su fin, se pueden experimentar emociones como alegría, alivio, esperanza, por mencionar algunas. No obstante, si el estrés se vuelve crónico, las emociones negativas tienden a aparecer con más frecuencia, lo que implica graves repercusiones en el estado de salud del individuo (Vega, Muñoz, Berra, Nava y Gómez, 2012). Por otra parte, Moscoso (1998), argumenta que es importante enfatizar en que tanto la evaluación cognitiva que emite el individuo sobre la situación, tanto como sus metas y valores, se encuentran estrechamente vinculados a la reacción emocional que se suscita durante la presencia del estrés.

De igual manera, Vanegas, González y Cantú (2016) mencionan que una situación estresante no siempre desencadena sintomatología grave que afecte al organismo, a menos que no se trate a tiempo; pero principalmente suelen presentarse cambios en el estado emocional, o bien, en la conducta de la persona. Posteriormente, entran en juego las estrategias de afrontamiento ante la amenaza, en caso de valorarse como estresante. (Rodríguez, et al. 2009).

En este sentido, la fase del afrontamiento se refiere a todas aquellas acciones utilizadas por la persona en cuestión, para controlar las situaciones demandantes que se encuentran fuera del nivel de capacidad y recursos para poder solucionarlas. (Di-

Collaredo, Cruz y Moreno, 2007). Entonces, en palabras de Moscoso (1998), el afrontamiento del estrés es un proceso necesario para el desarrollo personal de cada individuo. Así mismo, dentro del modelo transaccional de Lazarus y Folkman (1984, como se citó en Di-Colloredo, et al. 2007) el afrontamiento se divide en dos tipos, el que está ligado a la solución del problema y el otro centrado a las emociones que puedan experimentarse.

El primer tipo de afrontamiento se caracteriza por el empleo de recursos que posibiliten la disminución de los efectos que tienen las situaciones problemáticas en la vida del afectado, tratando así de reducir los efectos que el fenómeno ocasione en el organismo del individuo mediante acciones y esfuerzos personales pertinentes. Por otro lado, el tipo de afrontamiento que se relaciona con las emociones se basa principalmente en regularlas, permitiendo así, un mejor control sobre éstas y la manera en que se manifiestan derivadas de la situación. De esta manera, el individuo tiende a evadir la situación, o buscar el lado positivo (Di-Colloredo, et al. 2007).

De este modo, Sandín (2003) explica que el proceso de afrontamiento ante el estrés percibido puede delimitarse en dos opciones; primero, el afrontamiento personal, que como se mencionó con anterioridad, son todas aquellas estrategias y habilidades con las que cuenta la persona para eliminar o reducir parcialmente la sensación; y como segunda opción, se encuentra el apoyo social, que se expresa como aquellas acciones que otras personas hacen por el individuo afectado en base a su bienestar, mediante asistencias emocionales o informativas, ayudando a contrarrestar la manifestación de síntomas o padecimientos que afecten la salud y vida del sujeto.

Así mismo, Ortega y Salanova (2016) comentan que el estrés por sí solo no afecta al individuo, sino que entra en juego la eficacia del tipo de estrategias de afrontamiento que se efectúan ante la situación demandante; es decir, si son favorables, la situación se mantiene bajo control; pero por el contrario, si éstas son ineficaces, tienden a contribuir a un desajuste en el organismo de la persona que se manifestará mediante repercusiones graves en la salud o bienestar psicológico de ésta misma.

Por lo que se refiere a González y Landero (2008), dentro del modelo transaccional de Lazarus y Folkman, conviene resaltar que la presencia o percepción del estrés de una persona está relacionada directamente con la valoración inicial que hace el sujeto

sobre el efecto que tiene la situación en su vida y con el apoyo que recibe de personas externas; y a su vez, la percepción del estrés y los síntomas psicosomáticos que acompañan la presencia de éste, se encuentran vinculados con variables sociodemográficas, como sexo, edad, lugar de residencia, ocupación, entre otras.

De igual manera, Sandín (2003) hace referencia a que no todas las situaciones resultan igual de estresantes para los individuos, y que, de igual forma, éstos no actúan bajo las mismas ideas y habilidades para poder encarar dicha condición estresante. Por consiguiente, es necesario reiterar que una estrategia para afrontar dicho fenómeno debe contemplar tanto aspectos personales como las emociones que puedan surgir durante la experiencia. Si bien es cierto, para poder determinar si una situación es estresante para una persona o no, se debe considerar el contexto en el que se encuentra inmerso; es decir, si era esperada o no y si esta es de carácter positivo o negativo para el individuo.

2.2 El estrés en el contexto laboral

Hoy en día, vivimos en una sociedad en la que las personas suelen vivir estresados, ya que se encuentran con diversos agentes estresores como un examen, una mala noticia, cambio de puesto de trabajo, carga laboral, despidos, entre otros más.

Haciendo énfasis en el estrés laboral, Moreno y Báez (2010, como se citó en Osorio y Cárdenas, 2017) mencionan que este aparece cuando en el lugar de trabajo se presentan factores de riesgo psicosociales, que tienden a afectar al individuo debido a su desempeño y salud, así como también afectan el funcionamiento general de la empresa, al verse inmersa en un fenómeno como el ya mencionado.

En México, los niveles de estrés laboral en los trabajadores ya están sobrepasando el límite, ya que como se indica en Cruz, et al. (2016), el 75% de la población mexicana refiere que presenta estrés ligado a su trabajo. Con esta cifra, México se posicionó en primer lugar, dejando atrás a China.

Aunado a lo anterior, el estrés se presenta tanto en hombres como en mujeres; sin embargo la situación que lo desencadena no es la misma, según Fernández y

Martínez (2009; como se citó en Segura-González y Pérez, 2016); y la Organización Internacional del Trabajo (2020); ya que en el caso de las mujeres, éstas tienden a destinar un período largo de tiempo a su trabajo y a realizar actividades de tipo familiar, debido a que éstas resultan ser demandantes y exigentes en la vida de una mujer de acuerdo con los estereotipos sociales, sobre que una mujer está destinada a tener una vida únicamente de carácter reproductivo. En este sentido, se señala que una de las situaciones que para una mujer se vuelve estresante es la multiplicidad de roles (Torres, 2004, como se citó en Segura-González y Pérez, 2016; OIT, 2020).

Como se mencionó con anterioridad, el estrés también afecta a los hombres; no obstante, la situación que para ellos se vuelve estresante es diferente a la de las mujeres; es decir, de acuerdo a lo que mencionan Segura-González y Pérez (2016), los hombres manifiestan sentirse sobrepasados cuando tienen una mala experiencia laboral o no llegan a cumplir las expectativas que se requieren, ya que ante la sociedad, los hombres deben ser quienes trabajan, llevan el sustento a la casa y , por ende, deben contar con disponibilidad de tiempo y movilidad.

En relación con las variables sociodemográficas, en diversos estudios, como el presentado por Torres (2020), demuestran que, en tiempos de pandemia, las personas que se encuentran dentro de un rango de edad que desde los 26 a los 35 años presentaron en su mayoría un nivel medio de estrés. Por otra parte, en Cruz, et al. (2016) se menciona que el estrés laboral afectó a personas de 18 a 30 años, ya que, según los autores, es el grupo etario más propenso a sufrir este fenómeno.

2.2.1 Factores de riesgo del Estrés Laboral

Partiendo de la definición de estrés, este fenómeno en el ámbito laboral suele presentarse a causa de diversas situaciones que implican presiones, conflictos y preocupaciones. Así mismo, este evento tiende a manifestarse cuando dentro de las organizaciones o lugares de trabajo no existe un control sobre las relaciones entre trabajadores y autoridades, no hay una retroalimentación en cuanto a trabajo realizado, o bien, las condiciones y recursos para la labor son insuficientes y limitados, lo que genera, en palabras de Rodríguez y Rivas (2011), una tensión emocional y eleva el nivel de estrés percibido.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.) plantea que las principales razones por las cuales una persona se estresa en el trabajo están divididas en dos categorías. La primera tiene que ver con las características del trabajo, en donde se pueden contemplar las siguientes:

- La carga excesiva de tareas y trabajo referentes al puesto; así como también la falta de éste o tiempo para concluir las.
- La jornada laboral llega a ser muy larga o tediosa cuando no hay tiempo de interactuar en otras actividades o con otras personas.
- Los trabajadores tienen poca influencia a la hora de tomar decisiones sobre asuntos referentes al puesto de trabajo u organización, y existe un control casi nulo sobre el desarrollo de éstos.

La segunda categoría está compuesta por las causas referentes al contexto laboral, en donde se incluyen los siguientes ejemplos:

- Ambiente desfavorable para la ejecución de tareas, como la falta de espacio o mantenimiento al equipo de trabajo.
- Complicaciones al entablar relaciones interpersonales, por ejemplo, problemas con el jefe o compañeros, o bien, presencia de abuso, intimidación o acoso dentro de la organización.
- Causas relacionadas con la cultura de la institución, en este caso, tener un líder incapaz de dirigir al equipo, falta de apoyo a los trabajadores y, por otro lado, que las tareas no estén bien diseñadas y definidas.
- Los problemas que se presentan al contraponer el trabajo con la familia, o viceversa; falta de tiempo para atender tanto el trabajo como la familia.

Aunado a lo anterior, Cirera, Aparecida, Rueda-Elías y Ferraz (2012), hacen alusión a una tercera causa, la cual está determinada por factores personales, es decir, la personalidad y actitudes del individuo; así también como aspectos demográficos y culturales del lugar al que pertenece y su familia. En efecto, Grandjean (1998, como se citó en Cirera et al; 2012), estipula que, de acuerdo con el modelo transaccional de Lazarus y Folkman, el estrés es originado por un desequilibrio entre el acontecimiento

que se presenta en el trabajo y lo que éste requiere para ejecutarse (exigencias) con los recursos que dispone una persona para enfrentarse a éste.

Así como las anteriores, existen más factores que pueden desencadenar a mediano o largo plazo un cuadro de estrés en un trabajador, si el problema persiste y sobrepasa los recursos del individuo para afrontarlo.

2.2.2 Consecuencias

Vivir ante una situación de estrés en el trabajo puede tener fuertes repercusiones, ya sea en la organización o bien, a nivel personal, esto significa, emocional o físicamente. Referente a esto, Del Hoyo (2018) reporta que dentro de las repercusiones a nivel fisiológico que se presentan al vivir con estrés, son alteraciones en el organismo de la persona, tales como taquicardias, cefaleas, pérdida de cabello y peso, hipertensión, insomnio y demás trastornos sexuales, respiratorios, cardiovasculares, musculares, por mencionar las más comunes.

A su vez, Del Hoyo (2018) refiere que, en el nivel cognitivo, las consecuencias que suelen presentarse son mal humor, sentir preocupación e hipersensibilidad, puede suscitarse una desorientación o bloqueo mental; así también como empezar a consumir tabaco o alcohol en exceso, entre otras más. Por otra parte, en el nivel psicológico, este fenómeno se asocia con trastornos del sueño, personalidad y alimentación, ansiedad, adicciones, entre otros más. Por último, hablando del nivel psicomotor, el impacto puede transformarse en temblores, dificultad para hablar (tartamudeo o precipitación), cambios de conducta, falta de apetito o bien, exceso de este y explosiones emocionales.

De igual manera, Rodríguez y Rivas (2011) explican que como consecuencias de este evento puede suscitarse el ausentismo de los trabajadores, disminución de sus capacidades de concentración, lo que afecta al rendimiento de este, y a su vez, la productividad y economía de la empresa comienzan a verse impactadas por este fenómeno en sus trabajadores. Posteriormente, Cirera et al. (2012) hacen hincapié en que cuando el estrés se convierte en un estado repetitivo y persistente, los individuos

están propensos a padecer el Síndrome de Agotamiento Crónico, o conocido también como Burnout.

2.2.3 Características del Trabajo Remoto

Aquije (2018) menciona que las empresas han tomado cartas en el asunto sobre la mejora e incremento de la productividad en éstas, así como la importancia de la calidad de vida de sus trabajadores; es por ello que cerca de los años 70's se comenzó a implementar la modalidad de *Home Office* (HO) en Estados Unidos, cuya finalidad era evitar pérdidas de tiempo de traslado de los trabajadores hasta la oficina, ahorro económico, y a su vez, permite que el trabajador pueda tener tiempo para su trabajo y sus actividades personales.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2017 como se citó en Aquije, 2018), el HO es definido como Teletrabajo, en donde esta modalidad hace uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramientas de apoyo para efectuar sus actividades desde su propia casa, visualizándose, así como una modalidad flexible que procura la calidad de vida de los colaboradores y trabajadores de la organización.

En relación con lo anterior, García (2020) menciona que el Home Office o teletrabajo como se conoce en México, se trata de una estrategia u opción que aplican diversas empresas y trabajadores para llevar a cabo sus actividades laborales a distancia mediante el uso de la tecnología y el internet.

2.3 Antecedentes de Desgaste Ocupacional

Cuando el estrés no se atiende a tiempo o de manera correcta, llega a una etapa crónica, a partir de la cual se puede llegar a desencadenar el Síndrome del quemado, o mejor conocido como *Burnout*. Gil-Monte (como se citó en Saborío e Hidalgo, 2015) lo ha definido como una respuesta negativa del organismo ante el estrés crónico y que, en este caso, los individuos que lo padecen tienden a tratar mal a sus clientes, suele tener actitudes desfavorables dentro de su trabajo y con sus compañeros.

Cabe mencionar, que unos de los precursores de los estudios y diagnósticos relacionados con este síndrome, Cristina Maslach y Michael P. Leiter, habían expuesto que este padecimiento únicamente afectaba a los profesionales que trabajaban atendiendo a otras personas; sin embargo, actualmente se sabe que esta afección puede desarrollarse en cualquier persona que lleve expuesta a una situación estresante por un periodo de tiempo bastante prolongado (Saborío e Hidalgo, 2015).

Así mismo, Saborío e Hidalgo (2015) mencionan que el Burnout no se encuentra registrado ante el DSM y el CIE-10. Se ha encontrado que el estrés no es el único factor que genera el Síndrome de Burnout, sino que puede estar ligado a factores como personales (edad, género), sociales (ser una persona con altas aspiraciones), laborales (carga laboral excesiva y sueldos muy bajos), ambientales (acontecimientos importantes en la vida de una persona), profesionales (no contar con una buena preparación y tener deficiencias en conocimientos prácticos), etcétera. Para fines de definición, el *Burnout* es “una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes; agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización” (Perlman y Hartman, 1982 como se citó en Uribe-Prado, Patlán y García, 2015).

En cuanto a los factores individuales del *Burnout*, en López-Mejía (2013) se comenta que no se ha encontrado algún dato que revele relación entre el género y otras variables sociodemográficas (como la edad de los trabajadores) con la presencia del desgaste ocupacional; sino que, se relaciona más con el tipo de trabajo que se realiza o la antigüedad en este.

Haciendo alusión a lo anterior, el *Burnout* o Síndrome del quemado se compone por 3 acontecimientos, de acuerdo con lo que exponen Uribe-Prado (2007) y Saborío e Hidalgo (2015) se describen a continuación:

- El primero está caracterizado por el cansancio y agotamiento emocional, en donde se hace presente la fatiga y una disminución de la energía del individuo.
- El segundo se trata de una despersonalización, a la cual se le atribuye la creación de un sistema de defensa por la persona para afrontar situaciones que le generan impotencia y frustración.

- Por último, se encuentra el abandono de la realización personal, que hace alusión al desvanecimiento del interés que existía en la persona por su trabajo, ya no tiene un sentido de importancia para éste.
- Estos eventos pueden acontecer cíclicamente en la vida del afectado.

Cuenta con 4 fases en su desarrollo: leve, moderada, grave y extrema (Apiquian, 2007).

- El primer estadio, leve, comienza con la presencia de sintomatología física, en específico dolores de cabeza, espalda, y cintura.
- El segundo consiste en dificultad para dormir y poner atención. Durante esta etapa, las personas están más expuestas a practicar la automedicación.
- La tercera fase, grave, está relacionada con el rechazo a las tareas y actividades de su profesión, pérdida de interés, y exceso de uso de sustancias nocivas para la salud, como cigarrillos, tabaco o drogas.
- La última fase está designada como extrema, ya que hay mayor riesgo de que el afectado caiga en un cuadro depresivo que lo lleve a aislarse del exterior, hasta cometer un acto de suicidio.

Por consiguiente, Uribe-Prado, López-Flores y Pérez (2014) mencionan que los síntomas de sufrir desgaste ocupacional en un trabajador pueden ir desde dolores de cabeza frecuentes, insomnio, gastritis, adicciones, entre las más comunes. De igual manera, de acuerdo con Buendía y Ramos (2001, como se citó en Uribe-Prado et al; 2014) este fenómeno provoca que los trabajadores experimenten un colapso de carácter emocional, físico y cognitivo, lo que a su vez conlleva a que exista un desinterés y desentendimiento del individuo por su trabajo a causa del estrés manifestado. Por otra parte, también afecta significativamente a la empresa de la cual forma parte el individuo, manifestándose mediante la disminución de la calidad del servicio que presta el trabajador, así como en las ausencias y por ende en la rotación de personal.

2.4 Evaluación del Desgaste Ocupacional

De acuerdo con lo que menciona Uribe-Prado (2007), el instrumento que más se utiliza para medir el *Burnout* es el *Maslach Burnout Inventory* de Maslach y Jackson (1981),

mismo que abarca las tres dimensiones mencionadas anteriormente (Cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal).

De igual forma, existe una lista de instrumentos que se utilizan para la evaluación del Burnout, algunos de ellos son la Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) de Jones (1980); el Burnout Measure (BM) de Pines, Aronson y Kafry (1981); Shirom-Melamed Burnout Questionnaire (Shirom & Melamed, 2006); Teacher Burnout Scale de Seidman y Zager (1987); la Holland Burnout Assessment Survey (HBAS) de Holland y Michael (1993). Todos los instrumentos mencionados con anterioridad fueron estandarizados en poblaciones extranjeras, quedando excluida la mexicana. (Uribe, 2007; Torres-Hernández, El-Sahili y Gutiérrez, 2019).

En cuanto a los instrumentos para la población en México, de acuerdo con Torres-Hernández, et al. 2019) existen dos: el Cuestionario Breve de Burnout de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997) y EMEDO (Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional) de Uribe-Prado, García, Leos, Archundia, Pizano y Lozano (2008). La EMEDO, o mejor conocida como Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) es un instrumento que tuvo una confiabilidad de 91% desde su primera aplicación. (Uribe-Prado, et al; 2014).

3. Método

3.1 Diseño

La investigación está realizada bajo un diseño no experimental transeccional descriptivo, en donde se recolectó información en un solo momento con la finalidad de describir a un grupo de personas en cuanto a distintas variables -edad, sexo, ocupación, nivel de estrés y desgaste ocupacional- y su incidencia en éstas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2 Muestra

Se obtuvo por muestreo no probabilístico o dirigido y por conveniencia, ya que la elección de la muestra está relacionada con las características de la investigación y los resultados no pueden extrapolarse a una población más amplia. (Hernández, et al. 2010). Los criterios de inclusión para el estudio fueron, que vivieran en México, que

trabajaran por lo menos dos días a la semana de manera remota en casa y que fueran trabajadores de tiempo completo.

3.3 Participantes

Inicialmente se contó con 127 individuos, pero se encontraron inconsistencias en las respuestas de 3 individuos, por lo que se excluyó su participación. Finalmente, la muestra se conformó por 124 individuos, de los cuales 104 eran mujeres (83.9%) y 20 eran hombres (16.1%); y se encontraban en un rango de edad de 20 a 59 años (\bar{x} = 35.73 años, S = 8.720 años). En cuanto al estado civil, el 30.6% de la muestra, reportó no tener pareja y un 69.4% sí tiene pareja. Del total de los participantes, el 50.8% tienen hijos; respecto a la cantidad de éstos, 23.4% tienen 1 hijo; 19.4% tiene 2; el 5.6% tiene 3; y el 2.4% tiene 4 hijos.

Respecto a su escolaridad, el 60.5% de la muestra reportó contar con estudios universitarios, siendo este la mayoría; seguido por un 25.8% con posgrado y, por último, 13.7% con bachillerato o equivalente. Cabe mencionar, que no hubo participantes que tuvieran un nivel de escolaridad de secundaria o menor.

Referente a su actividad laboral, se encontró que el principal giro en el que se encuentran laborando es el sector de servicios (educación, tecnología, comunicación, publicidad, etc.) con un 92.7% de los participantes; enseguida, se encuentra el sector comercial con 4.8% y, por último, el sector industrial con 2.4% de los casos. Por otro lado, los participantes reportaron las horas que laboran al día en su actual trabajo; los datos arrojaron un mínimo de 3 y un máximo de 18 horas (\bar{x} = 8.56, S = 2.540).

3.4 Instrumentos

Se aplicó el Cuestionario de Estrés, Emociones y Afrontamiento (CEEA) de Muñoz, Berra y Vega (2012) (ver anexo 2), el cual cuenta con 27 ítems relacionados a las diversas estrategias de afrontamiento, emociones positivas y negativas que suele ejecutar o experimentar un individuo en determinadas situaciones estresantes o placenteras de su día a día.

Se presenta una pregunta abierta para conocer si existe una situación estresante y la descripción de la misma. Se pide que esta situación se valore del 1 al 10 de acuerdo

a la intensidad del estrés que le provocó, el tiempo que duró y las acciones que realizó la persona ante la misma (estrategias de afrontamiento); posteriormente se presenta un listado de 15 emociones en las que el sujeto debe indicar una por una si la experimentó en la situación y con qué intensidad en una escala del 0 al 3, donde 0 es nada y 3 es mucho; de igual manera, hay un ítem que pide reportar la duración de la emoción que tuvo con mayor intensidad.

Posteriormente, el CEEA cuenta con una sección donde se presentan 11 opciones, de las cuales se debe valorar del 1 al 10, dependiendo el nivel de responsabilidad que se le adjudica; donde 1 es un nivel muy alto y 10 un nivel bajo.

Así mismo, se presentan 5 opciones de respuesta de acuerdo con los efectos que se pudieron haber presentado después de la situación estresante, cuya valoración debe ir de 1 a 4, donde 1 es lo más significativo y 4 lo menos importante.

Se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe-Prado (2010) la cual cuenta con 130 ítems, de los cuales 30 tienen por objetivo medir tres factores de desgaste ocupacional (desgaste, despersonalización e insatisfacción del logro), se presentan en una escala Likert del 1 al 6, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 6 totalmente de acuerdo; 40 reactivos para medir trastornos psicosomáticos (trastornos del sueño, dolor, sexuales, pseudoneurológicos, gastrointestinales, depresión y ansiedad) también en escala Likert del 1 al 6, donde 1 es nunca y 6 es siempre, y por último, 35 reactivos sobre las características sociodemográficas de los sujetos.

Los reactivos son acerca de cómo considera el individuo diversos acontecimientos y la frecuencia con la que le suceden; el tipo de respuesta es de Totalmente en Desacuerdo a Totalmente de Acuerdo en los primeros y de Nunca a Siempre los del segundo tipo, todos con 1 opción a elegir entre 6 opciones.

3.5 Constructos

Estrés “es una relación particular entre el individuo y el entorno por éste como amenazante o desbordante de sus recursos, y que pone en peligro su bienestar”. (Lazarus y Folkman, 2000, como se citó en Berra et al; 2014, p. 38).

Afrontamiento hace referencia a los “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas externas

y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. (Lazarus y Folkman, 1986, como se citó en Amarís, Madariaga, Valle y Zambrano, 2013, p. 127).

Emociones “son respuestas que nos permiten adaptarnos, comunicarnos e interactuar con nuestro medio y las personas que nos rodean, podemos experimentar ira, felicidad, alegría, asco, miedo, tristeza, dependiendo de la valoración que realicemos sobre la situación que estamos enfrentando”. (Vega, et al. 2012, p. 1053).

El Desgaste Ocupacional (Burnout) “es una respuesta al estrés emocional crónico que incluye tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización”. (Perlman y Hartman, 1982; como se citó en Uribe-Prado, 2015, p. 450).

3.6 Procedimiento

Se llevó a cabo la aplicación en línea de los instrumentos CEEA y EDO a personas que radiquen en México, mayores de edad y que estuvieran trabajando mediante la modalidad de home office mínimo 2 días a la semana, a raíz de la pandemia por SARS-CoV2. La administración de los instrumentos fue mediante un formulario de Google, en el cual se les presentó un consentimiento informado (ver anexo 2) para que decidieran participar o no en la evaluación. Posteriormente se utilizó el software SPSS versión 21 para realizar los análisis estadísticos correspondientes, aplicando la prueba U de Mann Whitney, Kruskal-Wallis y Rho de Spearman.

4. Resultados

El CEEA es un instrumento que permite identificar situaciones estresantes y placenteras; sin embargo, en la muestra estudiada, todos los individuos expusieron una situación estresante negativa, por lo que este estudio estuvo enfocado únicamente a éstas. Respecto a las categorías de estas situaciones se encontró que de las 12 que evalúa el CEEA los participantes reportaron 6 de ellas relaciones sociales, problemas económicos, embarazo o paternidad / maternidad duelo, consigo mismo, salud y laborales (ver tabla 1). Entre los resultados destaca que el 66.9% del total refirió que la situación que vivió era del ámbito laboral y derivado de las

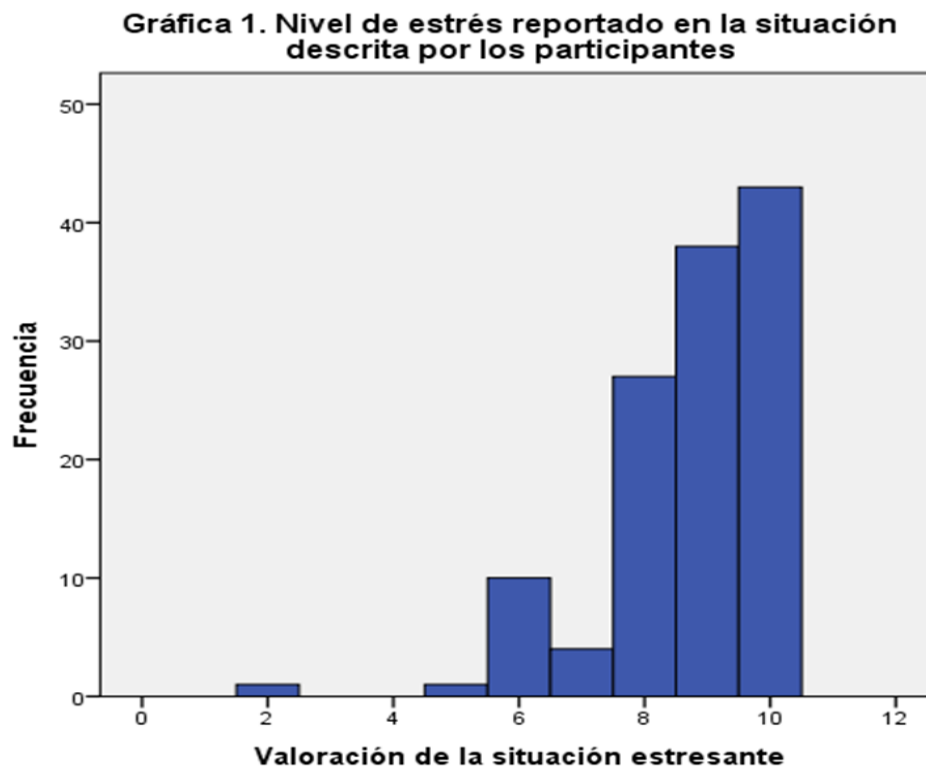
respuestas, se añadieron 2 subcategorías del ámbito laboral, siendo estas una combinación entre lo laboral-familiar (21.8%) y lo laboral-escolar (3.2%), en el primer caso la experiencia estresante fue provocada por aspectos como traslapar actividades de la oficina con las personales (atender a los hijos, quehacer, padres, fallas en la conexión a internet), por mencionar las más frecuentes y respecto a la segunda comentó que su estrés provenía por situaciones relacionadas con lo laboral y lo escolar, como por ejemplo hacer tareas, tener videollamadas, entrega de trabajos finales, cursos y diplomados, etc. En cuanto a la pregunta sobre el tiempo que tiene de haberse experimentado dicho suceso estresante, se reportaron 11 casos (8.1%) en los que ya había pasado más de un año del hecho; sin embargo, se encuentran fuera de tiempo, ya que sucedieron antes de que se iniciara la cuarentena por el virus SARS-Cov2.

Los casos tienen más incidencia en la opción de hace un mes (47.6%), posteriormente, los sucesos se ubicaron en las opciones de hace una semana con 17.7%, y hace unos días con 26.6% del total.

Tabla 1. Frecuencia de situaciones estresantes		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones Sociales	2	1.6
Problemas económicos	3	2.4
Embarazo-Paternidad/Maternidad	1	.8
Consigo mismo	2	1.6
Salud	2	1.6
Laboral	83	66.9
Laboral - Familiar	27	21.8
Laboral - Escolar	4	3.2
Total	124	100.0

Por otra parte, en la valoración de qué tan estresante fue la situación descrita, en una escala del 1 al 10, donde 1 es poco y 10 es demasiado; se encontró que ésta se situó

en mayor medida dentro de un rango alto (de 8 a 10), con una media de 8.73 ($S=1.374$). La distribución de los puntajes se presenta en la gráfica 1, y en ella se puede observar que la población estudiada experimentó una situación que valoraron como altamente estresante.



En cuanto a las estrategias de afrontamiento que adoptaron los sujetos se encontró que el 75.8% se enfocó en estrategias de acción, tales como organizar tiempos y priorizar actividades; y el 24.2% enfrentó la situación con base en sus emociones, emitiendo comportamientos tales como llorar, esperar o simplemente no actuar.

En los ítems relacionados con las emociones, se reportó que las que más se presentaron en las situaciones estresantes eran de carácter negativo; ocupando el primer lugar la ansiedad con un nivel alto (51.6%); seguida de la ira con un nivel moderado en su mayoría (27.4%). En esta última emoción, la distribución de la frecuencia con la que se experimentó fue muy similar en las 4 categorías de intensidad.

Por otra parte, en la tabla se puede observar que las emociones positivas como felicidad, orgullo, alivio, esperanza, amor, gratitud y compasión sí se presentaron con

poca, moderada y mucha frecuencia, pero en menor cantidad; sin embargo, el porcentaje sumado de estas tres categorías corresponde a casi la mitad del total de los participantes, ya que la otra mitad, reportó no haberlas experimentado. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Frecuencia de las emociones experimentadas en situaciones estresantes				
Emoción/Intensidad	Nada (%)	Poco (%)	Moderado (%)	Mucho (%)
Ira	24.2	23.4	27.4	25
Ansiedad	5.6	12.9	29.8	51.6
Temor	31.5	28.2	22.6	17.7
Culpa	53.2	14.5	17.7	14.5
Vergüenza	62.9	20.2	10.5	6.5
Tristeza	34.7	25.8	18.5	21
Envidia	79.8	11.3	5.6	3.2
Celos	88.7	7.3	1.6	2.4
Felicidad	50	29.8	12.9	7.3
Orgullo	58.1	17.7	16.9	7.3
Alivio	55.6	23.4	14.5	6.5
Esperanza	42.7	24.2	24.2	8.9
Amor	54	16.1	15.3	14.5
Gratitud	44.4	15.3	24.2	16.1
Compasión	55.6	17.7	13.7	12.9

Respecto al tiempo que duró la emoción con mayor intensidad, los participantes reportaron que se presentó durante un día o más (48.4%); varias horas (25.8%); pocos minutos (15.3%) y una hora (10.5%).

En el ítem relacionado con los responsables del evento, se utilizó una valoración del 1 al 10, en donde el 1 representa un nivel de responsabilidad alto y el 10 un nivel muy bajo. Hubo casos que evaluaron con 0, dando a entender que la opción presentada no tenía responsabilidad alguna sobre el estrés percibido. Además, se encontró que 46.8% de los participantes se consideraron a ellos mismos como “muy responsables”; aunque también el porcentaje de participantes que no se consideran como responsables del estrés es significativo. Por el contrario, hubo personas que en su mayoría no consideran a las fuerzas sobrenaturales, destino y suerte como responsables; sin embargo, un mínimo porcentaje sí lo hace, lo que se puede observar en la tabla 3.

Responsable	Nada (%)	Poco (%)	Moderado (%)	Mucho (%)
Yo	36.3	8.9	8.1	46.8
Amigos	85.5	4.8	4.8	4.8
Parientes Cercanos	81.5	3.2	4.8	10.5
Compañeros	71.8	3.2	8.1	16.9
Extraños	83.1	3.2	9.7	4
Figuras de Autoridad	63.7	6.5	6.5	23.4
Fuerzas Naturales	77.4	6.5	7.3	8.9
Fuerzas Sobrenaturales	90.03	6.5	3.2	0
Suerte	87.1	4	5.6	3.2
Destino	89.5	4	3.2	3.2
Ninguno	82.3	1.6	0	16.1

Por otra parte, en los efectos que se presentaron en la situación estresante que describieron los participantes, la mayoría de ellos reportaron que no hubo efectos; no

obstante, un 25.8% reveló que en un nivel moderado presenció problemas de salud y otro 21% problemas familiares, tal como se muestra en la tabla 4.

Efecto	Nada (%)	Poco (%)	Moderado (%)	Mucho (%)
Problemas Familiares	57.3	11.3	21	10.5
Problemas con Amigos	77.4	5.6	5.6	11.3
Problemas de Salud	47.6	22.6	25.8	4
Bienestar	61.3	11.3	21	6.5
Ninguno	73.4	22.6	0.8	3.2

En cuanto a otros efectos de la situación estresante, la mayoría de las respuestas coincidieron con problemas de salud y psicológicos como dolor de cabeza, dolor de estómago, ansiedad, depresión, insomnio, por mencionar las más comunes.

Derivado de los resultados expuestos con anterioridad, se utilizaron análisis estadísticos para determinar si existían diferencias significativas de acuerdo con el nivel de estrés con el sexo de los participantes. Para ello, en primer lugar, se corrió la prueba de Kolmogorov-Smirnov y se determinó que los datos no se distribuían de manera normal ($p < 0.05$), por lo que se procedió a emplear la prueba U de Mann-Whitney y se encontró que el nivel de estrés de las mujeres es mayor ($Md = 67.34$) al de los hombres igual ($Md = 37.35$) ($z = -3.565$, $p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

De igual manera, se comparó mediante la prueba Kruskal-Wallis el nivel de estrés de acuerdo a los rangos de edad de la muestra, de 20 a 30 años ($Md = 56.10$), de 31 a 40 años ($Md = 62.04$) y de 41 a 59 años ($Md = 70$), y se encontró que no existen diferencias significativas ($X^2(1) = 3.421$, $p > 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Por otra parte, la calificación de la EDO se obtuvo mediante el Modelo de Leiter presentado en el cuadernillo de calificación e interpretación. Una vez que se realizaron

las conversiones correspondientes a las sumas de los puntajes obtenidos en los factores Agotamiento, Despersonalización e Insatisfacción de logro, se obtuvo el siguiente diagnóstico de todos los participantes (ver tabla 5).

Tabla 5. Diagnóstico de Desgaste Ocupacional de los participantes de acuerdo con el Modelo de Leiter	
Diagnóstico Modelo Leiter	Frecuencia (%)
Desgaste Ocupacional Bajo "Sano"	2.4
Desgaste Ocupacional Regular "Normal"	17.7
Desgaste Ocupacional Alto "En Peligro"	33.9
Desgaste Ocupacional Muy Alto "Quemado"	46

Considerando la información presentada en la tabla, se pudo observar que el 79.9% de los participantes presentan un desgaste ocupacional alto o muy alto, lo que indica que podrían estar manifestando Burnout.

Respecto al sexo, tanto hombres como mujeres se agruparon principalmente en los niveles alto y muy alto, por lo que se encuentran en peligro de presentar Burnout (ver tabla 6). Mediante la prueba U de Mann Whitney se determinó que la diferencia entre mujeres (Md=63.31) y hombres (Md=58.30) no es estadísticamente significativa ($z=-0.616$, $p>0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 6. Diagnóstico de Desgaste Ocupacional por sexo según el Modelo de Leiter		
Diagnóstico Modelo Leiter	Mujeres (%)	Hombres (%)
Desgaste Ocupacional Bajo “Sano”	2.9	0
Desgaste Ocupacional Regular “Normal”	16.3	25
Desgaste Ocupacional Alto “En Peligro”	33.7	35
Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado”	47.1	40
Total	100	100

Tomando en cuenta el diagnóstico de Desgaste Ocupacional por rangos de edad, se puede observar que, dentro del grupo de 20 a 30 años, un 54% de los participantes se encuentran en un nivel muy alto, siendo este el porcentaje más alto en comparación con los otros dos grupos de edades.

Por otra parte, en el grupo de los 31 a los 40 años, los participantes se ubicaron en mayor medida dentro de los niveles alto con 42.5% y en el nivel muy alto con 47.5%, lo que indica que los participantes que se ubican en este grupo se encuentran en peligro, o bien, se encuentran experimentando el síndrome de Burnout (ver tabla 7). Sin embargo, se utilizó la prueba de Kruskal-Wallis y se determinó que no existen diferencias significativas respecto al desgaste ocupacional entre los grupos de edades ($X^2(1) = 5.017, p > 0.05$).

Tabla 7. Frecuencia de Diagnóstico de Desgaste Ocupacional por rangos de edad			
Diagnóstico Leiter	20-30 años	31-40 años	41 años en adelante
Desgaste Ocupacional Bajo "Sano" (%)	2.3	0	5
Desgaste Ocupacional Regular "Normal" (%)	15.9	10	27.5
Desgaste Ocupacional Alto "En Peligro" (%)	27.3	42.5	32.5
Desgaste Ocupacional Muy Alto "Quemado" (%)	54.5	47.5	35

Además, estos niveles de desgaste ocupacional podrían tener una afectación física, y los trabajadores podrían presentar síntomas como dolor de espalda y cuello (Md=4.40), mala calidad del sueño (Md=4.09), desesperación o ansiedad (Md=3.89), sueño en exceso (Md= 3.47), dolores de cabeza (Md=3.40), dolor en las articulaciones (Md=3.26), depresión (Md= 3.08), sensación de debilidad muscular en ciertas partes del cuerpo (Md=2.95), por mencionar los más frecuentes.

Por último, para identificar si existe una relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en la muestra, se procedió a correr la prueba rho de Spearman, y se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre el nivel de estrés y de desgaste ocupacional de los participantes ($r_s=0.276$, $p<0.05$). Esto quiere decir que, a mayor estrés, mayor presencia de desgaste ocupacional y viceversa.

5. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar el nivel de estrés y desgaste ocupacional presentado en un grupo de trabajadores de México, laborando

en modalidad Home Office debido a la pandemia por SARS-CoV2, por lo que los instrumentos empleados (CEEA y EDO) permitieron determinar que los participantes se encontraron con niveles altos en ambos constructos, lo que en un futuro puede llegar a desencadenar Burnout. No obstante, los resultados permitieron dar a conocer que la mayoría de los individuos tienden a actuar para afrontar el estrés percibido, en lugar de dejarse llevar por las emociones, lo que significa que, en cuanto la persona se siente sobrecargada, busca la manera de salir de esa situación, resultados que coinciden con lo expuesto por Di-Collredo, et al. (2007), quien menciona que las personas buscan mantener el control y buscar el lado positivo a dicho acontecimiento.

Por otra parte, la presencia de emociones negativas cuando las personas evaluadas se sintieron estresadas fue predominante y el período de duración fue de un día, lo que es similar con lo mencionado por Berra, et al. (2014), quien indica que la situación desbordante para las personas tiende a estar acompañada de emociones, y en este caso en particular, fueron negativas en el contexto de la pandemia y home office.

Cabe recalcar que los participantes reconocieron su responsabilidad ante el hecho de sentirse estresados, aunque de igual manera, hubo quienes no lo hicieron, pues se presentaron casos en donde la responsabilidad fue adjudicada hacia los compañeros de trabajo y a las figuras de autoridad, lo que es consecuente con lo expuesto por la OIT (2020) cuando afirma que entre las consecuencias del teletrabajo para los trabajadores se encuentran la inconformidad las divisiones del trabajo y las prácticas de los jefes.

Así mismo, en cuanto a los objetivos específicos, se encontró que referente al nivel de estrés, las mujeres tuvieron un nivel de estrés mayor en comparación con el de los hombres, información que se corroboró con la prueba U de Man Whitney. Derivado de la información anterior, cabe recalcar que las mujeres manifestaron que la mayor parte del tiempo, el hecho de tener que traslapar sus actividades personales con las laborales, se tornaba como una situación desbordante para ellas, lo que se relaciona con lo que Kaushik y Guleria (2020) y la OIT (2020) describen en cuanto a que una de las desventajas de practicar home office resultaba en que las mujeres tienden a estresarse aún más que los hombres debido a la cantidad de tareas que ellas realizan,

mismas que van desde las actividades domésticas, el cuidado de los hijos, el estudio, el trabajo, etc.

En relación con lo anterior, una característica que influye en el nivel de estrés en los trabajadores, corresponde a las estrategias de afrontamiento que emplean, ya que dependiendo del tipo de estrategia (dirigida a la acción o emoción) que la persona utilice para manejar la situación estresante, el impacto físico, emocional y cognoscitivo será diferente (Di-Collredo, et al; 2007). En el caso de los hombres, se esforzaban por quedar bien en el trabajo; es decir, trabajar hasta tener lo solicitado, adaptarse y otorgar tiempo para cada actividad laboral. Por otro lado, en las respuestas de las mujeres sobresalieron acciones como enojarse, llorar, sobreponer el trabajo ante las actividades de maternidad, trabajar fuera de horarios laborales, etc. Lo que da respuesta al porqué existe diferencia en el nivel de estrés entre sexos, y esto se debe, tal como lo mencionan Ramos y Jordão (2014), a las prioridades que establece cada persona, la mayoría de los hombres se centran en ellos mismos, y por el contrario, las mujeres tienden a compartir responsabilidad entre su familia, su trabajo y sus relaciones sociales.

No obstante, en los niveles de desgaste ocupacional, la diferencia no fue significativamente estadística, por lo que se indica que tanto hombres como mujeres se encontraron entre un nivel alto y muy alto de este fenómeno, expresando de esta manera, que la población estudiada se encuentra en riesgo y es muy probable que desarrolle Burnout, si no se cuentan con las herramientas necesarias para afrontar la situación que para ellos sobrepasa sus límites. Lo que se encontró en esta investigación es similar a lo encontrado por López-Mejía (2013), sin embargo, el contexto de su investigación fue en tiempos sin pandemia, pero basándose en las diferencias que pudieron existir entre el desgaste y entusiasmo laboral tanto del trabajo tradicional como del teletrabajo, en donde se reportó que no había diferencia estadística significativa entre ambos géneros respecto al desgaste ocupacional; pero cabe recalcar que los hombres se mostraron más favorecidos con el teletrabajo. Siguiendo en el marco del presente estudio, la información pudo haberse sesgado debido a la gran diferencia entre la cantidad de mujeres y hombres participantes, siendo los hombres aproximadamente la quinta parte del total de mujeres.

Por otra parte, se pudo determinar que tanto el estrés como el desgaste ocupacional no dependen de la edad de las personas; lo cual puede indicar que el estrés puede depender más a otro tipo de variables como el tipo de trabajo efectuado, las horas que se le dedican o la antigüedad en este, por lo que se recomienda que en estudios posteriores puedan abordar las variables mencionadas con anterioridad para tener una perspectiva complementaria. El presente estudio es similar con el realizado por Torres (2020), sin embargo, en éste el estrés fue percibido en su mayoría por personas que se encontraron dentro de un rango de edad de los 26 a los 35 años; y en cuanto al desgaste, existe una similitud con lo encontrado por López-Mejía (2013), ya que, de igual forma, no se encontraron correlaciones entre la edad y el desgaste por teletrabajo.

De igual manera, Patlán (2017) menciona que los trabajadores en algún momento llegan a un período de sensibilización que vuelve al trabajador vulnerable frente al desgaste ocupacional, lo que indicaría que, sin importar la edad, el hecho de experimentar una situación laboral nueva para muchos y que, a su vez, exige mucha demanda en cuanto al tiempo y organización de los trabajadores, puede representar el período de vulnerabilidad mencionado por la autora. En este sentido, y de acuerdo con el contexto en que fue realizada la presente investigación, trabajar bajo una nueva modalidad representa una reestructura en las tareas, comunicación e interacción, e incluso, en el liderazgo (Ramírez et al; 2021).

6. Conclusiones

El Home Office es una buena práctica para poder llevar el trabajo a otro extremo en las empresas mexicanas; no obstante, es importante que las empresas se preocupen por el bienestar de los trabajadores, brindándoles herramientas necesarias para ejecutar el trabajo remoto adecuada y organizadamente para evitar la saturación de la persona debido a un mal manejo de las tareas encomendadas.

A fin de concluir, se puede decir que la muestra estudiada se encuentra en riesgo de padecer Burnout, y que el hecho de encontrarse en esta nueva modalidad de trabajo, ha devenido en un desajuste en la estabilidad emocional de las personas; por lo tanto, tomando en cuenta la información obtenida, se afirma que los trabajadores necesitan contar con estrategias para poder afrontar el estrés, y a su vez, contar con habilidades

tecnológicas y de organización, ya que en una situación como la que se vivió en todo el país, estar en cuarentena debido al virus del SARS-Cov2, el mundo del trabajo tuvo un giro de 360°, lo que orilló a todos a modificar su forma de trabajo, lo que para muchos se tornó estresante, y en algunos casos, desgastante, al grado de no sentir motivación para trabajar. No obstante, es importante hacer mención sobre que los participantes han podido ir adoptando estrategias de afrontamiento que les permiten sobrellevar la situación; aunque sigue habiendo casos en los que las personas se sienten estancadas y no logran evadir la situación estresante para ellos.

Otro punto importante, es reconocer que las mujeres han demostrado tener una alta tendencia a desarrollar estrés, y todo esto, relacionado con el sinfín de actividades personales sumado a las actividades de carácter laboral, en especial cuando no se les respetan sus horarios, carga de trabajo, tener hijos que demandan mucha atención, etc. Sin embargo, al hablar de desgaste ocupacional, no existen diferencias entre sexos, lo que significa que este fenómeno ha aparecido de la misma manera en la vida cotidiana de las personas, sin importar tampoco su edad. Si no se toman medidas necesarias para tratar y controlar el desgaste en las personas, existe la pronta posibilidad de manifestarse el Síndrome de Burnout, trayendo consigo impactos negativos tanto en los individuos como en su lugar de trabajo.

Aunado a lo anterior, el hecho de que en primera instancia los hombres no presentaron niveles altos de estrés pero si de desgaste ocupacional, al encontrarse en el mismo nivel que las mujeres, permite tener una perspectiva distinta, ya que esto pudo haberse debido a que los hombres pudieran sentirse menos abrumados, no saben reconocer que se encuentran estresados debido a que llegan a sentir que las situaciones de rutina son normales, pero cuando se les pregunta específicamente por los síntomas, comportamientos, y diversas acciones que se presentan durante el la presencia de desgaste ocupacional, el número de hombres que reportaron sentirse identificado con dicho acontecimiento se elevó al relacionar su experiencia con cada característica. De igual manera, otro factor que pudo desencadenar un alto nivel de desgaste ocupacional en hombres fue el hecho de estar experimentando una situación nueva para la mayoría de las personas, tanto sanitaria como laboral, que a su vez, se encontró acompañada de incertidumbre por saber si se regresaría a las actividades presenciales, cumplir con las habilidades que esta modalidad de trabajo requiere y

poder realizar satisfactoriamente las actividades a pesar de las circunstancias.(Howard y Moran, 2020 ; Ramírez, et al; 2021).

En cuanto a las limitaciones de este estudio, se tiene principalmente la diferencia de participantes de cada sexo; por lo que se recomienda que, en futuras investigaciones relacionadas con el tema, se opte por seleccionar una muestra más homogénea.

De igual manera, se recomienda complementar con más estudios tanto de carácter cualitativo como cuantitativo, para poder ampliar la información e incluir variables de estudio como la antigüedad en el trabajo, y posteriormente, contar con las herramientas necesarias para implementar una intervención pertinente para controlar el estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores y empresas en su totalidad.

Los datos recabados permiten tener una visión amplia de cómo los trabajadores están tratando de adaptarse a la nueva normalidad en su ámbito laboral, y las consecuencias que esto ha traído para la vida de los trabajadores, tales como enfrentarse al trabajo remoto debido a la pandemia y como dicha situación se ha tornado estresante y a la vez, desgastante al verse empalmada con otras situaciones, personales o académicas. Por lo que es importante que, a partir de las investigaciones sobre este tema, puedan desarrollarse diversas intervenciones dentro del ámbito laboral para evitar que los trabajadores sigan siendo víctimas del estrés y así, cuenten con habilidades, herramientas y conocimientos que les permitan tener un mejor desempeño en su trabajo y una mejor calidad de vida.

Como se mencionó en el párrafo anterior, es indispensable que el trabajador cuente con herramientas necesarias para poder llevar a cabo su labor correcta y sanamente; por lo que resulta preocupante la mala calidad de internet con la que se cuenta en México, ya que esta es una de las principales razones por las que los trabajadores manifestaron sentirse estresados. Entonces, se recomienda que la empresa cuente con una red de internet más eficaz y que pueda brindarles a sus trabajadores dicho servicio para mantener una buena conexión y no existan dificultades a la hora de laborar por falta o inestabilidad del internet.

Referencias:

Alcalde, J.H. (junio, 2010). Estrés Laboral. Informe técnico sobre el estrés en el lugar de trabajo. Plan Integral de Salud Mental de Andalucía. *Junta de Andalucía, Consejería de Salud*. Recuperado de: https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf

Amarís, M.M; Madariaga, C.O; Valle, M.A. y Zambrano, J. (enero, 2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30(1). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n1/v30n1a07.pdf>

Apiquian, A.G. (abril, 2007). *El Síndrome del Burnout en las empresas*. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac en Mérida, Yucatán. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>

Aquije- Niño de Guzmán, C.P. (2018). Home Office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Palermo Business Review*. Recuperado de: https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf

Barrio, J.A., García, M.R., Ruíz, I. y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1 (1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>

Berra, E.R; Muñoz, S; Vega, C.V., Silva, A.R. y Gómez, G.E. (junio, 2014). Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 16(1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80230114003>

Bértola, D. (abril, 2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina Universitaria*, 12(47). Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-universitaria-304-articulo-hans-selye-sus-ratas-estresadas-X1665579610537461>

Cirera, Y.O; Aparecida, E.D; Rueda-Elías, V.S. y Ferraz, O.F. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>

Cruz, M. M; López, E; Cruz, R. y Llanillo, M. (2016). El estrés laboral en México. *ECORFAN*. Recuperado de: https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf

Del Hoyo, M.D. (2018). Estrés Laboral. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Di-Collredo, C., Cruz, D.A., y Moreno, J. (julio, 2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psicología. Avances de la disciplina*, 1(2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>

Escamilla, M.Q., Rodríguez, I.M. y González, G.M. (junio, 2009). El Estrés Como Amenaza y Como Reto: Un Análisis de su Relación. *Ciencia & Trabajo*, (32). Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Isabel_Rodriguez10/publication/237466636_El_Estres_Como_Amenaza_y_Como_Reto_Un_Analisis_de_su_Relacion_STRESS_AS_A_THREAT_AND_AS_A_CHALLENGE_AN_ANALYSIS_OF_THEIR_RELATIONS_HIP/links/0c9605299cd7c2cfd0000000.pdf

Esquivel, G. (2020). Los impactos económicos de la pandemia en México. México: BANXICO. Recuperado de: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/articulos-y-otras-publicaciones/%7BD442A596-6F43-D1B5-6686-64A2CF2F371B%7D.pdf>

Gallego, Y.Z., Gil, S.C. y Sepúlveda, M.Z. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. (Tesis de Especialidad). Facultad De Medicina. División De Postgrados En Salud Pública, Medellín. Recuperado de: <http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4229/1/REVISI%C3%93N%20TEORICA%20DE%20EUISTR%20Y%20DISTR%20DEFINIDOS%20COMO%20REACCI%C3%93N%20HACIA%20LOS%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20LAS%20ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO%2028102018.pdf>

García, L.J. (8 julio de 2020). Home office, una opción laboral antes y después del coronavirus. *Ciencia UNAM- DGDC*. <http://ciencia.unam.mx/leer/1015/home-office-una-opcion-laboral-antes-y-despues-del-coronavirus>

Gómez, O.V. (2005). Richard Stanley Lazarus (1922-2002). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 37 (1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/805/80537112.pdf>

González-Ramírez, M.T. y Landero, R.H. (octubre, 2008). Síntomas psicósomáticos y estrés: comparación de un modelo estructural entre comparación de un modelo estructural entre hombres y mujeres. *CIENCIA UANL*, 11(4).

Hernández, E. (21 de abril de 2020). ¿Las tiendas Elektra y Coppel son negocios esenciales? *El Universal*. Recuperado de: <https://www.eluniversal.com.mx/metropoli/cdmx/las-tiendas-elektra-y-coppel-son-negocios-esenciales>

Hernández, R.S; Fernández, C.C. y Baptista, M.L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A de C.V.

Howard, N. & Moran, B. (2020). The future of the office. *Brunswick Group*. Recuperado de: <https://www.brunswickgroup.com/media/7421/the-future-of-the-office-brunswick-report-6-july-2020.pdf>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f.). *Estrés Laboral*. Gobierno de México. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (1 de junio de 2020). *Nueva Normalidad*. Gobierno de México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/covid19medidaseconomicas/acciones-y-programas/nueva-normalidad-244196>

Kaushik, M. & Guleria, N. (2020). The Impact of Pandemic COVID-19 in Workplace. *European Journal of Business and Management*, 12(15). Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/342011150> The Impact of Pandemic COVID -19 in Workplace

López-Mejía, L.G. (2013). Teletrabajo, Trabajo Tradicional: Diferencias entre Desgaste Profesional y Entusiasmo Laboral. (Tesis de Maestría). Recuperado de: https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3220/Modelo%20de%20Teletrabajo_Trabajo%20Tradicional.pdf;jsessionid=A1E30FD49051D297365E2309326FC714?sequence=2

Molina, T.J; Gutiérrez, A.G; Hernández, L.D. y Contreras, C.M. (diciembre, 2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de Psicología*, 24(2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589019.pdf>

Moscoso, M.S. (julio, 1998). Estrés, Salud y Emociones: Estudio de la Ansiedad, Cólera y Hostilidad. *Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 11(2). Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Manolete_Moscoso/publication/283488827_Estrés_Salud_y_EmocionesEstudio_de_la_Ansiedad_Colera_y_Hostilidad/links/563a248208aeed0531dca6d4/Estres-Salud-y-EmocionesEstudio-de-la-Ansiedad-Colera-y-Hostilidad.pdf

Ordaz, A.D. (18 de diciembre de 2020). Valle de México, en semáforo rojo; suspenden actividades no esenciales. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/noticias-valle-mexico-semaforo-rojo-suspende-actividades-esenciales/>

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El Teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella-Guía práctica*. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Ortega, A.M. y Salanova, M.S. (2016). Evolución de los modelos sobre el afrontamiento del estrés: hacia el coping positivo. *Ágora de Salud*, 3. Recuperado de: http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2016_Ortega-Maldonado-Salanova.pdf

Ortíz, G.V. y Ortega, M.H. (julio, 2009) El síndrome de burnout en psicólogos y su relación con la sintomatología asociada al estrés. *Psicología y Salud* 19(2). Recuperado de: <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/630/1098>

Osorio, J.E. y Cárdenas, L.N. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología*, 13(1). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

Patlán, J.P. (enero, 2017). Diferencias de burnout y trastornos psicósomáticos en hombres y mujeres que trabajan. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*, 7(1). Recuperado de: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rlmc/article/view/62345/54860>

Ramírez, L.S; Zamora, M.Q. y Ramírez, LM. (2021). Agotamiento emocional, trabajo en casa y teletrabajo. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34458/2021auraramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, V. y Jordão, F. (abril, 2014). Género y Estrés Laboral: Semejanzas y Diferencias de Acuerdo a Factores de Riesgo y Mecanismos de Coping. *Revista Psicología: Organizaciones y Trabajo*, 14(2). Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a08.pdf>

Rivera-Cabezas, S.L. (2014). Percepción de la experiencia de colaboradores que trabajan desde casa (Home Office). Guatemala: Universidad <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rivera-Stephanie.pdf>

Rivero Cob, E. M. (2020). Medidas para la recuperación económica ante la emergencia sanitaria Covid-19: Del crédito solidario al seguro de desempleo. Cuaderno de Investigación No. 9. Recuperado de: http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4861/CuadernoDelnvestigaci%c3%b3n_9%20VF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, M.C., Ocampo, I.J. y Nava, C.Q. (julio, 2009). Relación entre valoración de una situación y capacidad para enfrentarla. *SUMMA Psicológica UST*, 6(1). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3020310>

Rodríguez, R.C. y Rivas, S.H. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1). Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Saborío, L.M e Hidalgo, L.M. (junio, 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext

Sandín, B. (enero, 2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>

Secretaría de Salud. (14 de agosto de 2020). *Lineamiento para la estimación de riesgos del semáforo por regiones COVID 19*. https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/10/SemaforoCOVID_Metodo.pdf

Segura-González, R.M. y Pérez, I.S. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas en Psicología*, (36). Recuperado de:

<https://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>

Torres, A.S. (2020). *Percepción de estrés durante la pandemia de COVID-19 en el asentamiento humano Santa María-San Juan de Lurigancho- Lima– 2020*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:

<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/391/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20ESTR%C3%89S%20DURANTE%20LA%20PANDEMIA%20DE%20COVID-19%20EN%20EL%20ASENTAMIENTO%20HUMANO%20SANTA%20MARIA-SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO-%20LIMA%E2%80%932020.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres-Hernández, E.F; El-Sahili, L.F. y Gutiérrez, V.O. (enero, 2019). Análisis del Burnout y sus escalas de medición. *Praxis Investigativa REDIE*, 11(20). <http://praxisinvestigativa.mx/assets/praxisinv20.pdf#page=106>

Uribe-Prado, J.F. (2007). Estudio confirmatorio de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO): Un instrumento de Burnout para mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26(1).

Uribe-Prado, López-Flores y Pérez (agosto, 2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2). Recuperado de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000200008

Uribe-Prado, J.F; Patlán, J.P y García, A.S. (abril, 2015). Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y Administración*, 60(2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/395/39535648009.pdf>

Vanegas, M.F., González, M.R. y Cantú, R.G. (abril, 2016). Regulación del estrés y emociones con actividades gráficas y narrativa expresiva. *Revista de Psicología*, 34(2). Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v34n2/a04v34n2.pdf>

Vega, Z.V., Muñoz, S.M., Berra, E.R., Nava, C.Q. y Gómez, G.E. (septiembre, 2012). Identificación de Emociones desde el Modelo de Lazarus y Folkman: Propuesta del Cuestionario de Estrés, Emociones y Afrontamiento (CEEA). *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15(3). Recuperado de: <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol15num3/Vol15No3Art14.pdf>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario De Estrés, Emoción y Afrontamiento.



Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Estudios Superiores Iztacala



CUESTIONARIO DE ESTRÉS, EMOCIÓN Y AFRONTAMIENTO Muñoz, Berra, Vega (2012)

Edad _____ Sexo M__ F__ Grado escolar _____

Ciudad, Delegación o Municipio _____

A continuación te pedimos nos describas una situación y lo que experimentaste alrededor de ella, así como una serie de preguntas para conocer cómo te sentiste en dicha situación. No existen respuestas buenas o malas; los datos que nos proporciones son confidenciales y la información que nos aportes es muy valiosa.

Escribe una situación en la que te hayas sentido estresado(a).

¿Del 1 al 10 qué tan estresado(a) te sentiste?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Hace cuánto tiempo fue?

1) Hace unos días 2) Hace una semana 3) Hace un mes 4) Hace un año o más

¿Qué hiciste ante dicha situación?

Del siguiente listado identifica la emoción que experimentaste y califica la intensidad de dicha emoción.

0 1 2 3
 NADA POCO MODERADO MUCHO

Emoción	0	1	2	3	Emoción	0	1	2	3
Ira					Felicidad				

UNAM – FES Itzacala

1

Ansiedad					Orgullo				
Temor					Alivio				
Culpa					Esperanza				
Vergüenza					Amor				
Tristeza					Gratitud				
Envidia					Compasión				
Celos									

¿Cuánto tiempo duró la emoción que tuvo mayor intensidad?

- 1) Pocos minutos 2) Una hora 3) Varias horas 4) Un día o más

¿Quién piensas que fue el responsable del evento en primer lugar? Puedes elegir más de una opción, de ser así, ordénalas jerárquicamente colocando un 1 a la más significativa y un 10 a la menos importante.

- | | |
|--|--|
| <p>___ Yo</p> <p>___ Amigos cercanos</p> <p>___ Parientes cercanos</p> <p>___ Compañeros</p> <p>___ Extraños</p> <p>___ Figuras de autoridad</p> | <p>___ Fuerzas naturales</p> <p>___ Fuerzas sobrenaturales</p> <p>___ Suerte</p> <p>___ Destino</p> <p>___ Ninguno de los anteriores</p> |
|--|--|

¿Qué efectos se presentaron después del evento? Puedes elegir más de una opción, de ser así, ordénalas jerárquicamente colocando un 1 a la más significativa y un 4 a la menos importante.

- | | |
|---|--|
| <p>___ Problemas familiares</p> <p>___ Problemas con los amigos</p> <p>___ Problemas de salud</p> | <p>___ Bienestar</p> <p>___ Ninguno</p> <p>___ Otros, ¿Cuáles? _____</p> |
|---|--|

Anexo 2. Consentimiento informado.

Consentimiento informado



Título: Consentimiento para participación

Nombre de la investigación: Estrés presentado en trabajadores en "Home Office" a partir de la pandemia de COVID-19.

Introducción

A través de este documento quiero hacerle una invitación a participar voluntariamente en una investigación, la cual tiene como objetivo principal: Identificar el nivel de estrés presentado en grupo de trabajadores de México, laborando en modalidad "Home Office" debido a la pandemia por SARS-CoV2

Antes de que usted acepte participar en este estudio/práctica, se le presenta este documento de nombre "Consentimiento Informado", que tiene como objetivo comunicarle sobre la práctica y la recolección de la información que se está llevando a cabo.

Una vez que tenga conocimiento sobre el estudio, se le pedirá que firme esta forma. Su decisión de participar es voluntaria, lo que significa que usted es totalmente libre de ingresar o no en el estudio. Podrá retirar su consentimiento en cualquier momento.

Propósito de la investigación

Se realizará una investigación con trabajadores de diversas empresas y puestos laborales en México, que se encuentren trabajando bajo la modalidad de "Home Office" a raíz de la pandemia por Covid-19, con la finalidad de identificar el nivel de estrés que puedan presentar.

La información obtenida será confidencial, y utilizada únicamente para fines académicos.

Para llevar a cabo esta actividad es importante que responda completamente los instrumentos y conteste todas las preguntas con sinceridad.

Tiempo aproximado para contestar: 20-25 minutos