



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA.**

**División de Estudios Profesionales**

**Síndrome de desgaste ocupacional y ansiedad  
en el regreso a la nueva normalidad laboral  
por la epidemia Covid-19 en trabajadores mexicanos:**

**Estudio en diversas modalidades  
de trabajo Presencial-Teletrabajo  
en la actividad económica terciaria.**

**T E S I S**

Que para obtener el título de:  
**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

PRESENTA:  
**LIZBETH GARCÍA FLORES.**

Director de tesis:

**DR. EMMANUEL MARTÍNEZ MEJÍA**

Revisora:

**DRA. ALEJANDRA GARCÍA SAISÓ**



Ciudad Universitaria, CDMX agosto de 2022.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

***A mis padres, José Luis García y Angélica Flores...***

## **Agradecimientos:**

A cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante. Es para mí una gran satisfacción poder decirles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo lo he logrado.

A mis padres José Luis García y Angélica Flores por haberme dado la vida, brindarme su apoyo incondicional, quererme, cuidar y creer en mí; gracias por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi hermano Luis Eder García y mi novio Luis Fernando López, quienes me apoyaron y alentaron cuando más quise abandonar; con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y lo que puedo llegar a ser.

Al Dr. Emmanuel Martínez Mejía, mi director de tesis, quien fue camino, luz y guía en mi trayectoria académica; gracias a su experiencia, conocimiento y motivación hoy puedo culminar este trabajo.

A los miembros del jurado, por tomarse el tiempo de leer el presente trabajo y por los comentarios hechos al respecto.

A mí apreciada Universidad Nacional Autónoma de México.

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo estudiar la presencia del síndrome de desgaste ocupacional (*burnout*) y la ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria, entre diversas modalidades de trabajo, tomando en cuenta el trabajo presencial, el teletrabajo y el híbrido, en el regreso a la nueva normalidad 2021 por la epidemia de COVID-19 en México. Se realizó un estudio transversal, descriptivo y correlacional. Participaron 308 sujetos, 151 hombres y 157 mujeres distribuidos entre las distintas modalidades laborales. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas sobre los puntajes del burnout entre las modalidades de trabajo; en cuanto a la ansiedad, sí se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las modalidades laborales; además se encontró una correlación significativa entre el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad. Se concluye que, además del impacto del cambio en la modalidad de trabajo por la epidemia, mantenerse en modalidad híbrida propicia que se siga desarrollando burnout y ansiedad en mayores niveles. Esto puede deberse al riesgo de contagio, a la incertidumbre del posible regreso laboral y a las condiciones en las que éste se puede dar en el contexto de una nueva normalidad laboral.

**Palabras clave:** Síndrome de desgaste ocupacional, ansiedad, trabajo presencial, teletrabajo, trabajo híbrido, COVID-19.

## **Abstract**

The aim of this research is to study the presence of burnout syndrome and anxiety in workers of the tertiary economic activity among diverse work modalities, considering face-to-face work, telework and hybrid work, in the return to the new normality 2021 due to the COVID-19 epidemic in Mexico. A cross-sectional, descriptive, and correlational study was carried out. 308 subjects participated, 151 men and 157 women distributed among the different work modalities. No statistically significant differences were found on burnout scores between work modalities. Regarding anxiety, statistically significant differences were found in work modalities; In addition, a significant correlation was found between occupational burnout syndrome and anxiety. It is concluded that, in addition to the impact of the change in work modality due to the epidemic, staying in a hybrid work modality encourages burnout and anxiety to continue to develop at higher levels. This may be due to the risk of contagion and the uncertainty of the possible return to work and the conditions in which this may occur in the context of a new work normality.

**Key words:** Burnout syndrome, anxiety, face-to-face work, telework, Hybrid work, COVID-19.

## Índice

<b>1. Introducción</b>	11
<b>2. Marco Teórico</b>	17
<b>2.1. Síndrome de desgaste ocupacional</b>	18
2.1.1. Definición y relevancia del síndrome de desgaste ocupacional	19
2.1.2. Instrumentos de medición	22
2.1.3. Síndrome de desgaste ocupacional en la actividad económica terciaria	25
<b>2.2. Ansiedad en el ámbito laboral</b>	26
2.2.1. Definición y características de la ansiedad	27
2.2.2. Instrumentos de medición	29
2.2.3. Estudio de la ansiedad en el ámbito laboral	30
2.2.4. Relación entre síndrome de desgaste ocupacional y ansiedad en el trabajo	33
<b>2.3. Modalidades de trabajo, síndrome de desgaste ocupacional y ansiedad</b>	35
2.3.1. Modalidades de trabajo presencial y teletrabajo en México	37
2.3.1.1. Trabajo presencial	39
2.3.1.1.1. Definición y características	40
2.3.1.1.2. Tipos de trabajo presencial	42
2.3.1.1.3. Regulación del trabajo presencial	44
2.3.1.2. El Teletrabajo	47
2.3.1.2.1. Definición y características	48
2.3.1.2.2. Tipos de teletrabajo	51
2.3.1.2.3. Regulación del teletrabajo en México	55
2.3.2. Modalidades de trabajo y síndrome de desgaste ocupacional	61
2.3.2.1. Trabajo presencial y síndrome desgaste ocupacional	61
2.3.2.2. Teletrabajo y síndrome de desgaste ocupacional	63
2.3.3. Modalidades de trabajo y ansiedad	66
2.3.3.1. Trabajo presencial y ansiedad	66
2.3.3.2. Teletrabajo y ansiedad	69

<b>2.4. Condiciones de trabajo en la actividad económica terciaria y Epidemia por Covid-19</b>	71
2.4.1. Características de la actividad económica terciaria	72
2.4.2. Impacto de la epidemia por Covid-19 en el sector terciario. Regulación de seguridad y salud en el trabajo por la epidemia.	74
2.4.3. Cambios por la epidemia Covid-19 en las condiciones de trabajo de la actividad económica terciaria.	77
2.4.4. Modalidades de trabajo ante la epidemia por Covid-19	79
2.4.4.1. Trabajo presencial y Covid-19	80
2.4.4.2. Teletrabajo y Covid-19	82
<b>3. Método</b>	84
<b>4. Resultados</b>	99
4.1. Análisis del desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional	100
4.2. Análisis de la manifestación de la Ansiedad	106
4.3. Análisis de Correlaciones y Regresión Lineal	110
<b>5. Discusión y Conclusiones</b>	119
<b>6. Referencias</b>	131
<b>7. Apéndices</b>	146



## Índice de tablas y figuras

### **Tabla 1**

Tipos de teletrabajo según distintos criterios: Según el lugar donde se realiza, según el tiempo que se le dedica, según el estatus de empleo de los trabajadores y formas de trabajo individuales y colectivas. \_\_\_\_\_ 52

### **Tabla 2**

Capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, que regula el Teletrabajo en México.  
\_\_\_\_\_ 57

### **Tabla 3**

Forma en que se ha visto afectada la actividad económica terciaria. \_\_\_\_\_ 75

### **Tabla 4**

Clasificación de personas trabajadoras de la actividad económica terciaria que participaron en el estudio en cada modalidad de trabajo Presencial-Teletrabajo. \_\_\_\_\_ 90

### **Tabla 5**

Proceso del modelo de Leiter y Maslach (1988) del proceso del Burnout en una tabla de combinaciones de valores altos y bajos. \_\_\_\_\_ 93

### **Tabla 6**

Valores de la puntuación del BAI según criterios de gravedad. \_\_\_\_\_ 94

### **Tabla 7**

Comparación de estadísticos descriptivos entre el estudio actual y el estudio de Martínez-Mejía et al. (2020). \_\_\_\_\_ 100

## **Tabla 8**

Comparación de la distribución de los participantes de este estudio en las fases del síndrome de desgaste ocupacional con los parámetros del estudio de Martínez-Mejía et al. (2020). \_\_\_\_\_ 101

## **Figura 1**

Comparación de la distribución de los participantes de este estudio en las fases del síndrome de desgaste ocupacional con los parámetros del estudio de Martínez-Mejía et al. (2020). \_\_\_\_\_ 102

## **Tabla 9**

ANOVA de los grupos de cada modalidad de trabajo y el puntaje de síndrome de desgaste ocupacional. \_\_\_\_\_ 103

## **Figura 2**

Puntaje natural promedio de Burnout en cada modalidad de trabajo. \_\_\_\_\_ 105

## **Figura 3**

Puntaje de participantes por niveles de ansiedad en la muestra total (n=208).  
\_\_\_\_\_ 106

## **Tabla 10**

ANOVA de los grupos de cada modalidad de trabajo y el puntaje de ansiedad.  
\_\_\_\_\_ 107

## **Figura 4**

Puntaje natural promedio de Ansiedad por cada modalidad de trabajo. \_\_\_\_\_ 109

## **Tabla 11**

Correlaciones entre el burnout y sus factores y la ansiedad. \_\_\_\_\_ 111

## **Tabla 12**

Modelo de regresión lineal simple de Burnout sobre la Ansiedad. \_\_\_\_\_ 112

### **Tabla 13**

Modelo de regresión lineal múltiple entre los factores del Burnout sobre la Ansiedad.

\_\_\_\_\_ 112

### **Figura 5**

Gráfica de dispersión simple con ajuste de línea del Agotamiento Emocional sobre la Ansiedad. \_\_\_\_\_ 113

### **Figura 6**

Gráfica de dispersión con ajuste de línea del Cinismo sobre la Ansiedad. \_\_\_\_\_ 114

### **Figura 7**

Gráfica de dispersión simple sin ajuste de la Autoeficacia Laboral sobre la Ansiedad.

\_\_\_\_\_ 115

### **Figura 8**

Puntajes de ansiedad en la progresión de las fases de desarrollo del burnout en el total de la muestra. \_\_\_\_\_ 116

### **Tabla 14**

Puntajes de ansiedad en la progresión de las fases de desarrollo del burnout por cada modalidad de trabajo. \_\_\_\_\_ 117

### **Figura 9**

Puntajes de ansiedad en la progresión de las fases de desarrollo del burnout en las dos modalidades de trabajo con el mayor y menor puntaje de ansiedad en la fase 4 de desgaste ocupacional (burnout). \_\_\_\_\_ 118

# **1. Introducción**

En México, la epidemia por COVID-19 representó una fuerza impulsora para avanzar en la modernización del trabajo y, aunque ya se contaba con modalidades de trabajo virtual e híbrida, muchas organizaciones se vieron obligadas a cambiar su modalidad de trabajo de manera radical, migrando del trabajo presencial hacia el teletrabajo (García, 2020). Fue de esta forma como organizaciones que no eran de primera necesidad, o de actividades esenciales, tuvieron que cerrar sus puertas y trasladar sus oficinas a casa de los empleados. Cambio que resultó difícil pero esperanzador, pues fue así como muchas empresas lograron subsistir y no desaparecer ante la crisis. Debido a esto se creó la necesidad de desarrollar investigación que tenga que ver con el teletrabajo en el contexto de la epidemia, con el fin de poder determinar las ventajas y desventajas de este en cuanto a la salud de los empleados.

Muchas empresas y trabajadores no se encontraban preparados para este cambio tan repentino, sin embargo, se tuvieron que valer de las herramientas y conocimientos que tenían a la mano para salir adelante; pero, ¿qué es lo que pasa cuando la combinación o la transición entre trabajo y teletrabajo es una exigencia o demanda laboral y no se cuenta con suficientes recursos para poder abordar estas demandas? Según la teoría de Bakker y Demerouti (2013), los distintos entornos de trabajo o características laborales pueden dividirse en dos categorías, las demandas y los recursos laborales; puede ser aplicada a todos los centros de trabajo y profesiones; explica como estas categorías tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés laboral, el síndrome de desgaste ocupacional y la motivación; dicha teoría nos brinda una posibilidad de comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados y el rendimiento laboral.

El teletrabajo puede llegar a ser una herramienta muy eficaz y favorable tanto para las empresas como para los empleados; pues, tal como lo menciona Galluser (2005), la base del crecimiento de los países desarrollados es la planificación estratégica y la aplicación de herramientas tecnológicas, por lo tanto, no reconocer la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el mundo laboral global implica autoexclusión. Sin embargo, es importante mencionar que existen trabajos que no se pueden digitalizar (Rigotti et al, 2021).

Por otra parte, para considerar al teletrabajo como una herramienta que pueda traer múltiples beneficios para los trabajadores y las empresas, se debe de tomar en cuenta aspectos claves que ayuden a que los trabajadores estén preparados para desarrollarse en esta modalidad. Mann y Holdsworth (2018) mencionan que el teletrabajo tiene múltiples beneficios, ya que aumenta el desempeño laboral, la productividad y la satisfacción laboral; reduciendo gastos, ya que de esta forma los empleados no tienen que invertir tiempo y dinero en el traslado, y las empresas al tener menos personal en sus instalaciones, consumen menos recursos.

Esta modalidad de trabajo a distancia plantea más retos, pues involucra un cambio de cultura de cara a cara, a una cultura orientada a resultados, promoviendo la responsabilidad y la confianza (Jeffrey et al, 2003). Se debe tener en cuenta que el teletrabajo también tiene desventajas, tales como el aislamiento social, la difusión entre los roles trabajo-familia, carencia de apoyo en cuanto a soporte técnico, dificultad para gestionar trabajos, incrementa gastos de telecomunicaciones, equipo, entrenamiento, entre otros (Mann et al, 2018 y Buomprisco et al, 2021).

Debido a la creciente adopción del teletrabajo en 2019, en México hubo una modificación al artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo (LFT) para que existiera

una regulación en el teletrabajo (García, 2020). Sin embargo, es importante seguir desarrollando investigación que considere los riesgos laborales en cuanto a la salud de los teletrabajadores derivado de la epidemia por COVID-19.

Las empresas que consideren al teletrabajo como una herramienta viable, y lo implementen de manera adecuada, podrán minimizar bajas de personal por razones de tiempo de traslado, cambios de lugar de residencia y viajes por periodos de tiempo largos (Mello, 2007). Si se disminuye el riesgo de desarrollar síndrome de desgaste ocupacional y ansiedad en las empresas se pueden reducir costos organizacionales. Es importante tomar en cuenta que los factores de riesgo para la salud de los trabajadores siguen existiendo, aunque estos desempeñen sus labores desde casa. Por ello, en la presente investigación se pretende estudiar la presencia del síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria, entre diversas modalidades de trabajo, tomando en cuenta el trabajo presencial, el teletrabajo, y la modalidad híbrida, en el regreso a la nueva normalidad 2021 por la epidemia de COVID-19 en México.

En cuanto al marco teórico de referencia, en primer lugar, se hablará del síndrome de desgaste ocupacional, revisando su definición y relevancia, los instrumentos de medición que se han utilizado, así como la profundización de su manifestación en personas trabajadoras en la actividad económica terciaria. En segundo lugar, se revisará la ansiedad en el ámbito laboral, su definición y características, así como los instrumentos que se han utilizado; se profundizará en el estudio de la ansiedad en el ámbito laboral y en su relación entre el síndrome de desgaste ocupacional y ansiedad en el trabajo. En tercer lugar, se revisarán las modalidades de trabajo, el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad, se investigará acerca de las modalidades de trabajo presencial y teletrabajo en México,

además de la relación entre las modalidades laborales y el síndrome de desgaste ocupacional; y también entre las modalidades de trabajo y la ansiedad. Por último, en cuarto lugar, se revisarán las condiciones de trabajo en la actividad económica terciaria y la epidemia por COVID-19, revisando las características de la actividad económica terciaria, el impacto de la epidemia y los cambios por esta en las condiciones de la actividad económica terciaria, así como las modalidades de trabajo ante la epidemia por COVID-19.

En la sección del método se señala la justificación de la presente investigación, las preguntas de investigación, el objetivo, tipo y diseño de estudio, la población y estrategia de muestreo, además de la información de los participantes, las variables, hipótesis planteadas, instrumentos empleados, el procedimiento y el análisis de datos.

En los resultados se realiza el análisis del desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional, para identificar cómo es que se comportó dicho síndrome en las distintas modalidades laborales y ver si su variación es realmente significativa o no, además de hacer una comparación entre los parámetros de otro estudio. También se realiza el análisis de la manifestación de la ansiedad, mostrando cómo es que la ansiedad se manifiesta en las distintas modalidades laborales y si su variación es realmente significativa o no. Por último, se hace un análisis de correlaciones y regresión lineal, para identificar la relación entre una variable con otra, es decir, que tanto el síndrome de desgaste ocupacional predice la ansiedad.

Finalmente, en la sección de discusión y conclusiones, se compararon los resultados de esta investigación en contraste con los hallazgos en la literatura, sus semejanzas y diferencias, así como reflexiones críticas. En segundo lugar, se señalan las principales conclusiones a las que se pueden llegar con base en los



resultados del presente estudio. Finalmente, se señalan limitaciones y propuestas de seguimiento de la investigación.

## **2. Marco Teórico**

## **2.1. Síndrome de desgaste ocupacional**

En este primer apartado se hablará de una de las dos variables principales de la investigación, el síndrome de desgaste ocupacional, es relevante ya que al ser tema principal de la investigación se debe entender sus características, síntomas, y por qué surge; de este modo se pretende aclarar cualquier duda que surja respecto a dicho síndrome, para tener un panorama amplio acerca del por qué es importante.

Se abordarán tres subsecciones, la primera tiene que ver con la definición y relevancia del síndrome de desgaste ocupacional, ya que se debe revisar la relación entre este síndrome con la nueva normalidad laboral derivada de la epidemia por COVID-19 y, saber la importancia que se le ha dado a este tema. Como segunda subsección se hablará acerca de los instrumentos de medición, haciendo mención acerca de cuáles son los que más se ocupan para la medición del síndrome de desgaste ocupacional, así como un poco de su historia e, índices de confiabilidad y validez. Por último, en la tercera subsección se tratará el tema del desgaste ocupacional en la actividad económica terciaria, de esta forma centraremos el enfoque desarrollando la investigación sólo en dicha actividad económica. Este tema junto con sus subtemas es de importancia para comenzar a comprender el panorama en el que se desarrollará la presente investigación.

### 2.1.1. Definición y relevancia del síndrome de desgaste ocupacional

En esta subsección se hablará acerca de la definición y la relevancia de saber qué es el síndrome de desgaste ocupacional, cómo se desarrolla, sus consecuencias, como afecta a los trabajadores y de igual forma a las empresas; además de saber la importancia que se le ha dado en las organizaciones.

El Síndrome de desgaste ocupacional fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida y la salud mental (Morales e Hidalgo, 2015). La Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) lo define como un síndrome conceptualizado, resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito.

Se caracteriza por:

- 1) Sentimientos de falta de energía o agotamiento.
- 2) Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo.
- 3) Una sensación de ineficacia y falta de realización. (OMS, 2018).

El cuadro clínico puede seguir la siguiente secuencia:

- **Etapas 1.** Se percibe desequilibrio entre demandas laborales y entre recursos materiales y humanos, los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.
- **Etapas 2.** El individuo realiza un sobre esfuerzo para adaptarse a las demandas (hasta aquí el cuadro es reversible).

- **Etapas 3.** Aparece el síndrome de desgaste ocupacional con los componentes descritos.

En general, pueden establecerse dos tipos de repercusiones del síndrome de desgaste ocupacional, para el individuo (afectaciones en la salud y las relaciones interpersonales) y para la institución (afectaciones que tienen que ver con insatisfacción laboral, propensión al abandono, ausentismo, deterioro de la calidad del servicio, hostilidad y resentimiento (Gutiérrez et al, 2006).

Este mismo autor menciona que diversos autores han documentado que el síndrome de desgaste ocupacional afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con las personas ya que estos trabajos necesitan más entrega e implicación.

En otro sentido, según la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), los trastornos específicamente relacionados con el estrés están directamente asociados con la exposición a un acontecimiento traumático severo; mientras que la ansiedad es una reacción que desencadena el estrés, pues existe una relación entre el burnout con la presencia de ansiedad, ya que las personas con burnout tienen mayor riesgo de presentar ansiedad. Sin embargo, la diferenciación entre estas no es clara, y proponer una delimitación no es confiable, ya que estas comparten síntomas, como fatiga, irritabilidad, deterioro en el desempeño, sensación de angustia, ausentismo laboral, disminución de la actividad física y deterioro de la atención. A pesar de ello, es importante señalar que el síndrome de burnout y la ansiedad son síndromes distintos pero que pueden afectar simultáneamente a los trabajadores (Sánchez-Narváez y Velasco-Orozco, 2017).

Acerca de la historia del síndrome de desgaste ocupacional, el primer caso reportado en la literatura fue hecho por Graham Greens en 1961, en su novela “*a burnout case*” (un caso quemado). Luego, en 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y observó que muchos de sus compañeros de trabajo, luego de más de 10 años de laborar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo y, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación hacia su trabajo. A raíz de estos hallazgos explicó que el síndrome de desgaste ocupacional es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos. Esto se observa cuando el empleado, después de muchos intentos se vuelve inoperante (Gutiérrez et al., 2006) y (Maslach et al, 1986).

Por otra parte, para Salanova (2006) el burnout se trata de un síndrome con connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores en distintos niveles (personal, social y laboral). El síndrome de desgaste ocupacional metafóricamente hablando describe un estado de agotamiento similar a un fuego que se sofoca, a una vela que se extingue, o a una batería que se agota.

Conforme pasan las décadas, su relevancia ha confirmado que el síndrome de desgaste ocupacional es un fenómeno presente en cualquier condición laboral y que las consecuencias a nivel individual, organizacional y social, pueden generar altos costos y desventajas. Por lo que, en los últimos años, ha surgido la necesidad en diversas organizaciones de trabajar en mejorar la calidad laboral y de esta forma contribuir en el bienestar de sus trabajadores (Martínez-E et al, 2020).

### **2.1.2. Instrumentos de medición**

Como segunda subsección se hablará acerca de los instrumentos de medición, haciendo mención acerca de cuáles son los instrumentos que se ocupan para medir el síndrome de desgaste ocupacional, un poco de su historia, además de los índices de confiabilidad y validez. Esto con el fin de brindar un panorama más amplio sobre la importancia de contar con distintos instrumentos que sean confiables y válidos, ya que gracias a la medición de estas se pueden obtener resultados certeros y de este modo poder efectuar un correcto seguimiento para la mejora de ciertas condiciones laborales.

Medir es muy importante, todas las personas miden todo el tiempo, lo hacen cuando ven el reloj, cuando calculan el tiempo estimado de llegada o la distancia de un lugar a otro; sin estas mediciones la vida sería muy difícil (Hernández, 2014). Según este mismo autor, medir significa asignar números, símbolos o valores a las propiedades de acuerdo con determinadas reglas. Como no todo es físico, la medición también engloba el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, esta se realiza mediante un plan explícito y organizado para clasificar y cuantificar los datos disponibles, en términos del concepto que el investigador tiene en mente. Es aquí donde el instrumento de medición o de recolección de datos tiene un papel importante ya que, sin este, no habría observaciones objetivas.

De esta forma se entiende que, un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente; es aquel que registra datos que representan las variables que el investigador pretende medir. Toda medición o instrumento de recolección de datos

debe reunir tres requisitos esenciales, deben ser confiables, válidos y objetivos (Hernández, 2014).

- **Confiabilidad:** Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales o muy similares.
- **Validez:** Que el instrumento mida la variable que se busca medir.
- **Objetividad:** Si el instrumento es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan.

Es importante contar con instrumentos adecuados que ayuden a medir distintas variables, ya que al tener datos reales y certeros sobre la problemática que se pretende evaluar, se podrá realizar un seguimiento y aplicar herramientas para disminuir dichos problemas.

Una de las variables que se pretende medir en la presente investigación es el síndrome de desgaste ocupacional; para ello se utilizará el instrumento Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS).

Aun cuando en otros países se han utilizado diversos cuestionarios para la detección y evaluación de este síndrome, el más utilizado en México es el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), se utiliza hasta en 90% de la investigación generada en este tema. El MBI tiene tres versiones, el primero está enfocado para profesionales de la salud y servicios humanos; el segundo para estudiantes; y el tercero va dirigido a la población en general (Martínez-Mejía et al., 2020).



La investigación sobre el síndrome de desgaste ocupacional ha señalado que existe un lenguaje común (en términos de medida) que viene del Maslach Burnout Inventory (MBI) que ha sido y es la medida dominante del burnout. Es a partir de la publicación en el año 1981 del Maslach Burnout Inventory (MBI) por Maslach y Jackson cuando se establecen los criterios de medida y evaluación del síndrome de desgaste ocupacional y, se extiende el uso de un instrumento de medida estandarizado. Es importante mencionar que en esta época el estudio del síndrome de desgaste ocupacional comenzaba y, se creía que sólo los profesionales dedicados al trabajo de contacto con personas (sector sanitario, educación, servicios, etc.) eran susceptibles de sufrir síndrome de desgaste ocupacional. Sin embargo, hoy en día se sabe que también pueden sufrir de síndrome de desgaste ocupacional otro tipo de profesionales que no necesariamente tienen contacto con personas. Por esta razón el MBI se construyó originalmente para medir el síndrome de desgaste ocupacional en educadores y personal del sector servicios; la escala evaluaba tres dimensiones por medio de tres subescalas. Debido a que el cuestionario puede aplicarse de forma rápida y sencilla ha sido muy utilizado, facilitando así que la definición de síndrome de desgaste ocupacional implícita en el MBI se haya convertido en la más aceptada (Salanova, 2006).

Se ha llegado a construir un instrumento de medida genérico que es útil para medir el síndrome de desgaste ocupacional en todo tipo de trabajos independientemente de las tareas que realicen. Éste es el llamado MBI-GS (General Survey) publicado por Schaufeli et al (1996), está basado en el original. La versión española y adaptada fue publicada en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones; dicho instrumento es el que se ocupará para la realización de la presente investigación. Esta versión del MBI-GS contiene 15 ítems y ha mostrado

validez y confiabilidad en la población mexicana (Martínez-Mejía et al., 2020): 1) Agotamiento emocional (0.880, ej. “Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo”), 2) Cinismo (0.750, ej. “Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él”) y 3) Autoeficacia laboral (0.825, ej. “Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo”).

Por último, es importante mencionar que también existen otros instrumentos que miden el síndrome de desgaste ocupacional, tales como el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) de Bakker y Demerouti (2007); Maslach, Schaufeli y Leiter, (2001). El OLBI está basado en la argumentación de que existen limitaciones psicométricas en el MBI debido a que los ítems en las mismas escalas van en la misma dirección (en positivo o en negativo). El OLBI fue creado para mitigar estos posibles sesgos del MBI; está basado en una conceptualización similar al MBI tiene solo dos escalas: agotamiento y desvinculación (Bakker y Demerouti, 2008). Otro instrumento para medir burnout es el Burnout Measure (BM) de Pines y Aronson, este se diseñó alrededor de una medida simple del síndrome de desgaste ocupacional: el agotamiento. Los ítems están escritos en términos generales y por tanto se pueden aplicar a cualquier grupo ocupacional. No obstante, la investigación sobre esta medida ha identificado un número de problemas resultantes de su estructura factorial y sus bases teóricas subyacentes (Rosales y Rosales, 2013).

### **2.1.3. Síndrome de desgaste ocupacional en la actividad económica terciaria**

En esta última subsección se tratará el tema del desgaste ocupacional centrándonos en la actividad económica terciaria, de esta forma reduciremos el

enfoque, centrando el desarrollo de la investigación sólo en la actividad económica terciaria.

El síndrome de desgaste ocupacional ha sido reconocido como un problema de salud pública a nivel mundial por la OMS (Martínez-Mejía et al, 2020). Este es un fenómeno presente en cualquier condición laboral y que las consecuencias a nivel individual, organizacional y social pueden ser peligrosas. Según los mismos autores, mencionan que históricamente en México las condiciones laborales no han sido favorables a pesar de que el derecho a un trabajo digno y decente está contemplado en la Constitución Mexicana, la Ley Federal del Trabajo (LFT) y el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST) en donde los patrones están obligados a generar condiciones de trabajo que permitan prevenir riesgos a la salud y seguridad de los trabajadores, incluyendo los riesgos psicosociales.

La experiencia en el estudio del síndrome de desgaste ocupacional en México es reciente, se puede identificar hace alrededor de 25 años y se ha estudiado principalmente en profesionales de la salud y docentes (Bakker y Demerouti, 2013). Lo anterior representa una importante razón para continuar incrementando la evidencia empírica que describa la prevalencia y, que valide herramientas que permitan aproximarse a este síndrome (Martínez-Mejía et al, 2020). Por ello es importante continuar realizando investigaciones que involucren este tema y, otras variables de salud organizacional.

## **2.2. Ansiedad en el ámbito laboral**

En este segundo tema se hablará acerca de la ansiedad, ya que esta es la segunda variable de la investigación, de esta forma, se vuelve importante aclarar qué es la ansiedad, algunos de sus síntomas, y el por qué se presenta; una vez

aclarado este tema; se tendrán tres subsecciones, en la primera se hablará acerca de la definición y las características de la ansiedad, exponiendo información importante para el desarrollo del tema de investigación, saber el cómo y por qué se presenta la ansiedad en los trabajadores, cómo afecta está en sus actividades laborales, y qué se hace al respecto. Como segunda subsección se hablará acerca del estudio de la ansiedad en el ámbito laboral de esta forma la investigación centrará su enfoque. Como tercer y último subtema, se hablará acerca de la relación entre síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en el trabajo, este tema es de importancia ya que de este modo se explica cómo es que ambas variables repercuten en la salud de los trabajadores.

### **2.2.1. Definición y características de la ansiedad**

En esta primera subsección del segundo tema se hablará acerca de la definición y las características de la ansiedad, para obtener información importante que permita conocer puntos específicos para la comprensión y el desarrollo del tema; ya que, de otra forma, no se podría entender qué es la ansiedad, por qué se presenta, y cómo repercute en la vida de las personas que la padecen.

El término ansiedad proviene del latín *anxietas* (ansiedad), refiriendo un estado de agitación, inquietud o pérdida del ánimo y, suponiendo una de las sensaciones más frecuentes del ser humano. La ansiedad es una reacción que todos pueden llegar a experimentar, esta produce una reacción psicofisiológica de activación intensa del sistema nervioso central y de todo el organismo, aparece cuando se debe actuar en una situación que demanda un esfuerzo intenso o sostenido ya que sirve para activar y hacer frente a una amenaza o peligro que está ocurriendo en el presente o que puede pasar en el futuro (Forcadell et al, 2019).

La ansiedad es un estado de ánimo normal, un mecanismo útil de los seres humanos que gracias a él es que se pueden enfrentar distintas amenazas. Sin embargo, cuando la ansiedad se torna algo incontrolable y persistente es cuando comienza a afectar la salud de las personas que la padecen, a esto se le conoce como trastorno de ansiedad. Según Forcadell et al, (2019) estos se caracterizan por presentar un miedo intenso y/o una preocupación excesiva lo que genera un importante malestar y afectando el funcionamiento habitual de la persona ya sea en su relación con la familia, amistades, o en el rendimiento laboral. Otra definición de esta variable es que es un sistema de respuesta conductual, fisiológica, afectiva y cognitiva que se activa al anticipar sucesos imprevisibles o incontrolables que podrían amenazar los intereses vitales de un individuo (Clark y Beck, 2012).

Por otra parte, la Guía de Práctica Clínica (2010) menciona que la ansiedad es un estado emocional displacentero que se acompaña de cambios somáticos y psíquicos, que pueden presentarse como una reacción adaptativa, como síntoma o como síndrome que acompaña a diversos padecimientos médicos y psiquiátricos. Se considera que la ansiedad es patológica cuando su presencia es irracional, ya sea porque el estímulo esté ausente, la intensidad es excesiva o la duración es injustificadamente prolongada, lo que pudiera generar un grado evidente de disfuncionalidad en la persona.

Según la CIE-11 el trastorno de ansiedad generalizada se caracteriza por síntomas marcados de angustia que persisten durante al menos varios meses, ya sea por aprehensión general o preocupación excesiva centrada en eventos cotidianos, con frecuencia relacionados con la familia, la salud, las finanzas, la escuela o el trabajo, presentando síntomas adicionales como tensión muscular,

actividad simpática autónoma, experiencia subjetiva de nerviosismo, dificultad para mantener la concentración, irritabilidad o trastornos del sueño (OMS, 2018).

El trastorno de ansiedad puede causar una angustia significativa y un deterioro significativo en las áreas personales, laborales, familiares, sociales, educativas, ocupacionales y otras áreas importantes del funcionamiento. Es importante considerar que los síntomas no deben ser una manifestación de otra condición de salud y no deben estar relacionados a los efectos de una sustancia o medicamento en el sistema nervioso central (OMS, 2018).

### **2.2.2. Instrumentos de medición**

Como segunda subsección se hablará acerca de los instrumentos de medición, haciendo mención acerca de cuáles son algunos de los instrumentos que se ocupan para medir la ansiedad; un poco de su historia, e índices de confiabilidad y validez. Esto con el fin de brindar un panorama más amplio sobre la importancia de contar con distintos instrumentos confiables y válidos, pues gracias a la medición de estas se pueden obtener resultados fiables y hacer inferencias a partir de ellos.

Hablando de la variable ansiedad, se cuenta con varios cuestionarios o instrumentos que permiten medirla, uno de ellos es el Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI), que a partir de la tesis doctoral de Bermúdez y de las publicaciones que derivaron de esta, se realizó la primera edición del manual de la adaptación española del STAI; dicho instrumento se sigue empleando frecuentemente, y comprende escalas separadas de autoevaluación que la miden como Estado y como Rasgo. La primera, hace referencia a un estado o condición emocional transitoria del organismo humano, la cual se caracteriza por sentimientos subjetivos de tensión que se perciben conscientemente; mientras que la ansiedad

Rasgo hace referencia a los motivos, ya que señala una estable propensión ansiosa con tendencia a percibir situaciones como amenazadoras y a elevar por consecuencia la ansiedad Estado (Spielberg et al., 1982).

Otro instrumento comúnmente utilizado es el Inventario de Ansiedad de Beck (IAB), este es un breve cuestionario autoadministrado para medir la ansiedad en adultos y adolescentes. El IAB fue desarrollado por Beck en 1988, con el objetivo de poseer un instrumento capaz de discriminar de manera fiable entre ansiedad y depresión. Fue concebido específicamente para valorar la severidad de los síntomas de ansiedad. Está compuesto por 21 ítems (ej. “Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo”). La consistencia interna de dicho instrumento (alfa de Cronbach) en población mexicana es de 0.83 (Robles et al, 2001). Cada ítem se puntúa de 0 a 3, correspondiendo la puntuación 0 a “nada” 1 “ligeramente”, 2 “moderadamente” y la puntuación 3 “severamente”. La puntuación total es la suma de los 21 ítems (todos directos), y cada ítem se evalúa en una escala de cuatro puntos (de 0 a 3), si en alguna ocasión se eligen dos respuestas se considera sólo la de mayor puntuación; la puntuación global puede oscilar entre 0 y 63 puntos (Robles et al, 2001). Los síntomas hacen referencia a la última semana y al momento actual.

Si bien, de igual forma existen otros instrumentos que miden ansiedad, el IAB es el que se utilizará en la presente investigación.

### **2.2.3. Estudio de la ansiedad en el ámbito laboral**

Es esencial tratar el tema de la ansiedad en el ámbito laboral, ya que de este modo se reducirá el enfoque y se obtendrá información importante para el desarrollo del tema de investigación, la cual se enfoca únicamente en los trabajadores, por

ello, se pretende explicar por qué se presenta la ansiedad en este grupo de personas, cómo afecta está en sus actividades laborales, y qué se hace al respecto.

Por ejemplo, en un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) acerca de las políticas y programas de salud mental muestra que la incidencia de los problemas mentales está aumentando, hasta el punto de que uno de cada diez trabajadores sufre de ansiedad, estrés o cansancio, que en algunos casos llevan al desempleo y a la hospitalización. El informe calcula que, en los países de la Unión Europea, entre un 3% y un 4% del Producto Interno Bruto (PIB) se gasta en problemas de salud mental. En Estados Unidos, el gasto nacional del tratamiento de la ansiedad se sitúa entre \$30,000 y \$44,000 millones de dólares al año. En México, así como en países de ingreso mediano y bajo, existe una brecha de inversión en el tratamiento para los Trastornos Mentales Graves (TMG) aproximadamente del 80%, en contraste con 40% existente en países de ingresos altos; por lo que México es un país vulnerable a la discapacidad asociada a los TMG, como hospitalizaciones recurrentes, necesidad de apoyo comunitario y pobre funcionamiento social, con pérdida de la productividad y altas tasas de desempleo (Díaz-Castro et al., 2022). En este sentido, en muchos países crece la jubilación prematura debido a problemas mentales, hasta el punto de estar convirtiéndose en el motivo más común para la asignación de pensiones de incapacidad (Phyllis et al., 2000).

Estos mismos autores expresaron su alarma por la magnitud que están adquiriendo los gastos de estos preocupantes índices que afectan a la salud de los trabajadores. Mencionaron que los empleados sufren desánimo, cansancio, ansiedad, estrés, pérdida de ingresos e incluso desempleo. Para los empleadores, las consecuencias se reflejan en baja productividad, disminución de los beneficios,



alta rotación de plantilla e incremento de los costos de selección y formación del personal que sustituye. Para los gobiernos, estos incluyen gastos de atención sanitaria, pagos por seguros y merma de renta a nivel nacional.

Si bien, los problemas de salud laboral tienen un gran impacto en cuanto a la salud de los empleados, estos también repercuten a nivel organizacional, incluso a nivel gubernamental, ya que al tener que resolver los problemas de salud derivados de un mal manejo de personal en las organizaciones, afecta económicamente en otras áreas. Por ello, el enfoque debe estar centrado en alternativas para la prevención y no en el tratamiento o rehabilitación, ya que de este modo se podrá obtener un máximo aprovechamiento de los recursos y así, incrementar la posibilidad de tener empleados saludables.

Por otra parte, la ansiedad laboral se puede presentar por múltiples razones, una de estas es el incremento de las demandas laborales y el no contar con los recursos suficientes para poder afrontarlas, lo cual puede llegar a generar preocupación excesiva, dificultad para mantener la concentración, irritabilidad o trastornos del sueño, trayendo como consecuencia un deterioro en la salud tanto física como cognitiva de los empleados y, como consecuencia no rindan en sus diversas esferas (laboral, familiar, social) (Bakker y Demerouti, 2013).

Hablando de cómo es que se ha realizado el estudio de la ansiedad en el ámbito laboral, Martínez-Mejía et al (2020), mencionan que lo más reciente es la publicación de la NOM-035-STPS-2018 -Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención, en la que se encuentran obligaciones tanto para patrones como para trabajadores sobre especificaciones que se deben atender. Sin embargo, ya que el instrumento que viene en dicha norma no evalúa solamente las variables de interés, no podrá ser tomado en cuenta para la

recolección de datos, pues ésta engloba a distintos factores de riesgos psicosociales y, en esta investigación solo se tomarán en cuenta la ansiedad y el síndrome de desgaste ocupacional; sin embargo, es importante mencionarlo para tener un antecedente de que la ansiedad en el ámbito laboral ha sido constantemente estudiada, a pesar de ello, estos estudios no contemplan las distintas modalidades laborales y la exposición al virus por COVID-19.

#### **2.2.4. Relación entre síndrome de desgaste ocupacional y ansiedad en el trabajo**

En esta última subsección del segundo tema se hablará acerca de la relación entre síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en el trabajo, de este modo se explicará cómo es que ambas variables en conjunto pueden tener repercusiones en la salud de los trabajadores.

La relación que pueden presentar el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad, es que ambos afectan de manera significativa en la salud de las personas. Aunque el síndrome de desgaste ocupacional se desarrolla sólo en el ambiente laboral, y la ansiedad no, ambos tienden a presentarse de manera conjunta. En un estudio desarrollado por Aedo (2015) se encontró una relación altamente significativa entre ansiedad y síndrome de desgaste ocupacional, es decir, la presencia de ansiedad favorece la adquisición del síndrome de desgaste ocupacional.

En este mismo sentido, Ding et al (2014) encontraron que el agotamiento emocional y el cinismo se relacionaron positivamente con los síntomas de ansiedad, mientras que la eficacia profesional se relacionó negativamente. Sin embargo, este

estudio concluyó que, aún no está clara la relación exacta entre el agotamiento y la ansiedad.

Según Sierra et al (2003), la ansiedad es un estado de inquietud generalizada que surge por la anticipación de algún peligro, en el cual, predomina la sensación de catástrofe, incertidumbre, miedo o peligro ante las circunstancias que rodean la vida de las personas. La combinación entre los síntomas cognitivos y fisiológicos, provocan una reacción de sobresalto, donde el individuo trata de buscar una solución al peligro. Por otro lado, según Freudenberger (1974, En Diaz et al; 2005) el burnout es un conjunto de manifestaciones anómalas características de las personas que trabajan en profesiones que brindan ayuda a los demás. Definió al síndrome como un conjunto de síntomas biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía; en el cual se experimenta una sensación de fracaso, pérdida de la motivación e interés, intolerancia, resentimiento e incluso hostilidad. Además, Aedo (2015) menciona que se trata de una reacción a la tensión emocional crónica creada por el contacto continuo con otros seres humanos ya que el factor característico del síndrome de desgaste ocupacional es la interacción social entre el operador y el destinatario. Cuando los síntomas se agudizan el síndrome puede ser causante de pérdida de profesionalismo, agotamiento físico, insomnio, de abuso de alcohol y drogas o de problemas personales y familiares. Por lo tanto, la presencia de ansiedad, así como todas sus manifestaciones conductuales, cognitivas y actitudinales conllevarían a generar burnout.

Por otro lado, para distintos autores existe una relación entre el burnout con la presencia de ansiedad. El estrés desencadena la ansiedad, es decir, las personas con burnout tienen mayor riesgo de presentar ansiedad. Pero, la diferenciación entre

estas no es del todo clara y, plantear una delimitación no es tarea fácil, ya que estas comparten síntomas como fatiga, irritabilidad, deterioro en el desempeño, sensación de angustia, ausentismo laboral, disminución de la actividad física y deterioro de la atención. A pesar de ello, es importante señalar que el síndrome de burnout y la ansiedad son distintos, pero, pueden afectar o coexistir simultáneamente en los trabajadores (Sánchez-Narváez y Velasco-Orozco, 2017).

### **2.3. Modalidades de trabajo, síndrome de desgaste ocupacional y ansiedad**

Este tercer apartado tratará acerca de las modalidades de trabajo, el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad; se abordará de forma más específica las variables de investigación, este tema es importante ya que se hablará de las variaciones en la manera de trabajar que se derivan a partir del trabajo presencial y teletrabajo; por ello, ambos términos deben quedar claros pues el trabajo a distancia es una modalidad que hoy en día ha aumentado su prevalencia debido a la nueva normalidad que se originó como consecuencia de la epidemia por COVID-19.

Dicho apartado contara con tres subtemas, el primero tratará acerca de las modalidades de trabajo presencial y teletrabajo en México; el segundo hablará de las modalidades de trabajo y el síndrome de desgaste ocupacional; mientras que en el tercer subtema se encontrará información que tenga que ver con las modalidades de trabajo y la ansiedad. Además, estos tres subtemas que se encuentran dentro del tema número tres contarán con distintos apartados, esto con la finalidad de esclarecer la información pertinente al tema que se pretende investigar.

El primer subtema que habla acerca de las modalidades de trabajo presencial y teletrabajo en México es importante ya que de este modo podrá comprenderse de una manera más clara la distinción entre trabajo a distancia o teletrabajo y el trabajo presencial sólo en México; dicho subtema se divide en dos grandes apartados; el primero habla sólo del trabajo presencial, mientras que el segundo apartado habla específicamente del teletrabajo.

Dentro del primer gran apartado (Trabajo presencial) se encuentran tres subapartados, el primero habla acerca de la definición y las características del trabajo presencial, el segundo subapartado trata de los tipos de trabajo presencial; por último, el tercero acerca de la regulación del trabajo presencial; todos estos contenidos esclarecerán toda la información que tiene que ver acerca del trabajo presencial.

Dentro del segundo gran apartado (El teletrabajo) se encuentran tres subapartados, el primero habla acerca de la definición y las características del teletrabajo, el segundo subapartado trata el tema de los tipos de teletrabajo; por último, el tercero tratará el tema de la regulación del teletrabajo; todos estos contenidos esclarecen toda la información que tiene que ver acerca del teletrabajo.

Volviendo a los subtemas del apartado tres, el segundo subtema hablará acerca de las modalidades de trabajo y el síndrome de desgaste ocupacional, tema de importancia, ya que aquí es donde se habla acerca de la información que tiene que ver con la integración de las variables a tratar en la presente investigación. Por ello, en este subtema se tendrán dos apartados, el primero hablará acerca del trabajo presencial y el síndrome de desgaste ocupacional mientras que el segundo apartado tratará el tema del teletrabajo y el síndrome de desgaste ocupacional. Así

se contará con información previa de cómo es que se comportan estas variables juntas.

El tercer tema, cuenta con un último subtema, el cual trata el tema de las modalidades de trabajo y la ansiedad, dicho subtema pretende aclarar la información pertinente a la ansiedad involucrando a las dos variables de importancia para la investigación, por ello este subtema cuenta con dos apartados; el primero tiene que ver con el trabajo presencial y la ansiedad, mientras que el segundo involucra al teletrabajo y la ansiedad. De este modo se podrá contar con información previa de cómo es que se comportan estas variables juntas y se podrá abarcar cada punto importante del tema tres.

### **2.3.1. Modalidades de trabajo presencial y teletrabajo en México**

En este primer subtema se hablará acerca de las distintas modalidades de trabajo en México, un punto importante a resaltar es que muchos cambios en cuanto a las modalidades de trabajo en México adquirieron mayor magnitud a consecuencia de la epidemia por COVID-19, ya que por esta razón muchas empresas se vieron obligadas a trasladar sus oficinas a casa de cada uno de los trabajadores.

Este tema se vuelve importante ya que así se podrá saber por qué este cambio representó un reto para muchas organizaciones y también para los trabajadores. Además, se podrá obtener información acerca de las ventajas y desventajas que esta modalidad pudiera tener.

Se ha adoptado una forma de trabajo inusual, pues el mundo, tal como se conocía, se detuvo abruptamente a principios del año 2020 y los gobiernos tuvieron

que aplicar medidas drásticas para salvar vidas. Uno de los retos para los políticos es cómo seguir protegiendo la vida y la salud de las personas sin causar un daño irreversible a la economía. Las medidas que garantizan el distanciamiento físico, el cierre de escuelas, la suspensión de vuelos, el cese de grandes reuniones y el cierre de lugares de trabajo fueron el comienzo de la lucha contra el virus y sirvieron únicamente como herramienta para frenar su propagación (CEPAL, 2020a).

Según Eurofound y OIT (2019), antes de la epidemia, solo una fracción de la fuerza laboral trabajaba ocasionalmente desde casa, la mayoría siempre se presentaba al trabajo de manera presencial. Sin embargo, entre enero y marzo de 2020, a medida que las infecciones por COVID-19 se extendieron por todo el mundo, los países dieron instrucciones a los empleadores de cerrar sus operaciones y, de ser posible, realizar sus funciones en la modalidad de teletrabajo, contando con muy poco tiempo de preparación tanto para los empleadores como para los trabajadores, por ejemplo, en Europa, 4 de cada 10 empleados migraron al teletrabajo (Eurofound, 2020). Algo que se planeó como una solución temporal a corto plazo y se extendió durante varios meses (CEPAL, 2020a). Sin embargo, esto resultó ser un gran reto para las empresas y los empleados, pero no había otra opción, todo trabajo que no era de primera necesidad tuvo que cerrar sus puertas.

Los empleadores deben tener en cuenta las perspectivas de los trabajadores en relación con los desafíos y las oportunidades del teletrabajo (situación familiar, de vida, aptitudes, etc.), por ello, los trabajadores deben participar activamente en el proceso de adopción de decisiones ya que esta nueva normalidad laboral requerirá un nuevo tipo de gestión basado en la confianza y en la obtención de resultados, generando una nueva forma de trabajar más autónoma y flexible, que

se adapte tanto a las circunstancias como a las preferencias individuales de los trabajadores (Eurofound y OIT, 2019).

Como se ha mencionado anteriormente, el cambio de modalidad, de trabajo presencial a teletrabajo ha implicado un gran reto, de esta forma se vuelve importante realizar investigaciones que ayuden a clarificar el tema y a poder informar acerca de las consecuencias positivas y negativas tanto para el empleado como para el empleador, además de plantear puntos importantes para una correcta implementación del teletrabajo.

#### **2.3.1.1. Trabajo presencial**

En este apartado se hablará acerca del trabajo presencial, ya que este es una de las variables que se va a tomar en cuenta en el desarrollo de la presente investigación, por ello es importante que quede claro ciertos aspectos como, qué es el trabajo presencial, sus características, cómo influyen en la vida de las personas, su importancia, entre otros puntos.

El trabajo es una actividad central en la vida de los seres humanos, ya que se le dedica una gran cantidad de tiempo y, gracias a esta se permite la satisfacción de necesidades tanto económicas como psicosociales debido a su interrelación con otras áreas de la vida. Sin embargo, según Navarro et al (1996), la importancia que el trabajo tiene en la vida, varía de una persona a otra ya que cada una tiene su propio conjunto de creencias, valores y actitudes. Si bien, este es un factor importante para el desarrollo de las personas, la forma en cómo se desarrolla puede causar un impacto importante en sus vidas.



### 2.3.1.1.1. Definición y características

En este subapartado se definirá qué es el trabajo presencial, además de brindar las características de esta modalidad, con el fin de identificarlo de manera más fácil y, además, ampliar la información para una correcta identificación de dicha modalidad laboral que hasta antes de la pandemia por COVID-19 era la más común que se empleaba en las distintas empresas.

El origen de la palabra trabajo es incierto, algunos autores señalan que proviene del latín *trabs* o *trabis*, que significa traba, pues se puede considerar que el trabajo representa un obstáculo o reto ya que involucra un esfuerzo. Otros autores consideran que el origen de la palabra proviene de *laborare* o *labrare* que quiere decir labrar. Algunos otros consideran que proviene del griego *thilbo*, concepto que denota una acción de apretar, oprimir o afligir (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1994).

Según la Real Academia Española (RAE) (RAE, 2001), el término trabajo se refiere al esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza. Por otro lado, Rodríguez (2006), menciona que el trabajo es el resultado de la actividad humana que tiene como objetivo crear satisfactores y que hace necesaria la intervención del Estado para regular su vinculación y funcionamiento con los demás causantes de la producción.

El trabajo es un factor de producción que realizan los seres humanos para obtener en la mayoría de los casos como recompensa un salario, y gracias a este se producen y obtienen bienes y servicios. El trabajo además consiste en el ejercicio de las facultades humanas para la consecución de algún fin en el desarrollo y progreso de los trabajadores en diversas esferas (Piernas, 2005).

Una vez explicada la definición de lo que es el trabajo, se vuelve más fácil hacer énfasis de qué es el trabajo presencial. Esta modalidad es exclusiva de las labores que se realizan en las oficinas o instalaciones del empleador. Y se define como una forma de actividad laboral que se realiza en la oficina o en los establecimientos de la organización, en el cual los trabajadores pueden tener contacto directo con el demás personal y colegas que estén en la oficina (Cataño y Gómez, 2014).

Las características del trabajo presencial son:

- Se cuenta con un centro de trabajo en el cual los empleados asisten para llevar a cabo sus funciones.
- Se cuenta con un horario de entrada y de salida de las instalaciones del empleador.
- Los empleados al tener que asistir de manera presencial a las instalaciones conviven cara a cara con el demás personal (Buomprisco et al, 2021).

Según este mismo autor algunas ventajas del trabajo presencial son:

- Menor aislamiento.
- Mayor visibilidad para la ejecución de planes de sucesión.
- Mayor control sobre la seguridad en el trabajo.
- Límite marcado entre hogar y oficina.
- Facilidad de gestión de trabajos.

Algunas desventajas podrían ser:

- Menor tiempo libre para los trabajadores.
- El empleado forzosamente tiene que vivir en zonas relativamente cercanas al centro de trabajo.
- Menor flexibilidad organizacional.
- Incremento de costos organizacionales.
- Menor productividad.
- Menor satisfacción laboral.

#### **2.3.1.1.2. Tipos de trabajo presencial**

Este subapartado habla acerca de los tipos de trabajo presencial, esto con el fin de distinguir los tipos de trabajo que existen, se vuelve importante ya que de esta forma se podrá identificar de manera más objetiva nuestra variable a medir en la presente investigación.

Según Rotundo (2012), existen distintos tipos de trabajo, estos se dividen en función de:

##### **1. En función de la herramienta principal:**

- Trabajo manual.
- Trabajo artesanal (combinación de trabajo intelectual y manual).
- Trabajo intelectual.

## **2. En función de la cualificación necesaria:**

- Trabajo poco cualificado o no cualificados: No se necesita tener un mínimo de estudios.
- Trabajo semicualificado: Necesario un mínimo de conocimientos sobre un tema en concreto.
- Trabajo cualificado: Se requiere una licenciatura.
- Trabajo altamente cualificado: Se requiere estudios superiores al de una licenciatura.

## **3. En función de la legalidad:**

- Trabajo registrado (que el empleador cumpla con la normativa vigente).
- Trabajo no registrado (trabajo informal).

## **4. En función para quién se trabaja:**

- Trabajo por cuenta ajena.
- Trabajo por cuenta propia.

Si bien estos tipos de trabajo también pueden llevarse a cabo dentro de las distintas modalidades laborales, en un principio solo era característico de la modalidad presencial; hoy en día con la nueva normalidad debido a la epidemia por COVID-19 se vuelve difícil hacer una distinción específica de los tipos de trabajo presencial, ya que algunos de estos pueden trasladarse a la modalidad a distancia.

Por otra parte, es importante mencionar que existen algunos trabajos que no se pueden realizar en modalidad teletrabajo, tal es el caso del personal que labora brindando algún servicio de forma presencial a los clientes, por ejemplo, empleados de tiendas de autoservicio (Rigotti et al, 2021).

### **2.3.1.1.3. Regulación del trabajo presencial**

En este último subapartado se hablará acerca de la regulación del trabajo presencial, si bien, como se sabe, hasta antes de la pandemia por COVID-19 el trabajo en México comúnmente se llevaba a cabo de manera presencial, ya se contaba con una regulación general del trabajo en sí. Sin embargo, es importante explicarla, para ver el contraste entre la regulación laboral posterior a dicha epidemia.

El derecho laboral se constituyó por presión de los trabajadores, de sus nacientes sindicatos y de partidos obreros, pero este, no fue aceptado fácilmente por las clases dominantes, ya que se negaban a aceptar que la sociedad estaba dividida en niveles sociales cuyos intereses podían no coincidir, en particular las de los obreros y patrones. Las leyes laborales en los diferentes países nacieron en contextos muy poco regulados (De la Garza, 2005, en González, 2006).

Como un referente histórico sobre al concepto de previsión social es posible señalar que desde los inicios del siglo XX la preocupación por asegurar la vida de los trabajadores dio origen a los primeros reglamentos laborales, es importante mencionar que, antes del surgimiento del Derecho del Trabajo se expidieron acuerdos que apoyaban el mutualismo, la seguridad social y los primeros derechos sociales (González, 2006).

En lo que se refiere a los antecedentes sobre el tema de la regulación del trabajo en México, en el siglo XX, puede señalarse en principio al régimen de Francisco I. Madero quien en 1911 crea el Departamento del Trabajo, dependiente de la Secretaría de Fomento, Colonización e Industria, oficializando diversas acciones en favor de los trabajadores. Una vez promulgada la Constitución Federal

de 1917, la misma estableció en su artículo 123, entre otros, los siguientes derechos: Fijación de jornada máxima de ocho horas; indemnización por despido injustificado; el derecho de asociación y de huelga por parte de los trabajadores y, el establecimiento de normas en materia de Previsión y Seguridad Social. Se debe tener en cuenta que, en este mismo año, la Ley de Secretarías del Estado incluye la materia laboral como uno de los ramos de la Administración Pública al instituir dentro de la Secretaría de Industria, Comercio y Trabajo, el servicio de inspección del trabajo a cargo de un departamento específico (Rodríguez, 2006).

Según el Comité Nacional Mixto de Protección al Salario (2016) La LFT señala como condiciones de trabajo: la jornada laboral, días de descanso, vacaciones, salario y aguinaldo. Se vuelve importante mencionar que el salario no es objeto de compensación alguna, por lo tanto, los salarios de los trabajadores no podrán ser embargados, salvo en el caso de pensiones alimenticias decretadas por la autoridad competente.

Algunas causas de suspensión temporal de las obligaciones de prestar el servicio y pagar el salario, sin responsabilidad para el trabajador y el patrón son:

- Enfermedad contagiosa del trabajador.
- Incapacidad temporal ocasionada por un accidente o enfermedad que no constituya un riesgo de trabajo.
- La prisión preventiva del trabajador seguida de sentencia absolutoria.
- Arresto del trabajador.
- Falta de documentos que exijan las leyes y reglamentos necesarios para la prestación del servicio.

Por otra parte, la jornada de trabajo se refiere al tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo. En lo que respecta a esta, el trabajador y el patrón fijarán la duración de la jornada, sin que pueda exceder de los máximos legales. Podrán repartir las horas de trabajo, a fin de permitir a los trabajadores el reposo del sábado en la tarde o cualquier modalidad equitativa.

- Jornada diurna comprende entre las 6 y las 20 horas (jornada máxima 8 horas).
- Jornada nocturna comprende entre las 20 y las 6 horas (jornada máxima 7 horas).
- Jornada híbrida comprende períodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el período nocturno sea menor de tres horas y media (jornada máxima 7 horas y media).

Durante la jornada continua de trabajo se concederá al trabajador un descanso de media hora, por lo menos. Cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, el tiempo correspondiente le será computado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo.

La prolongación del tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana obliga al patrón a pagar al trabajador el tiempo excedente con un doscientos por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada, sin perjuicio de las sanciones establecidas en la LFT.

En cuanto a los días de descanso, la LFT señala que, por cada seis días laborales, el trabajador disfrutará de un día de descanso con goce de salario íntegro. Aquellos trabajadores que laboren en domingo tendrán derecho a una prima adicional de un 25 por ciento sobre el salario de los días ordinarios de trabajo.

Hablando acerca de las vacaciones, Según el artículo 76 de la LFT, los trabajadores que tengan más de un año de servicio disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas y que no podrán ser inferiores a seis días laborables. Dicho período, aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce por cada año subsecuente de servicio. Después del cuarto año, el período vacacional aumentará en dos días por cada cinco años de servicio.

Por otra parte, los trabajadores tendrán derecho a percibir un aguinaldo anual equivalente a quince días de salario por lo menos y, deberá pagarse antes del día 20 de diciembre.

En cuanto a las relaciones de trabajo, estas pueden ser por obra, por tiempo determinado o por tiempo indeterminado. A falta de estipulaciones expresas, la relación será por tiempo indeterminado (Comité Nacional Mixto de Protección al Salario 2016).

Si bien existen más artículos que tienen que ver acerca de los derechos y obligaciones de los empleados y de los empleadores, las mencionadas anteriormente son algunos de los principales.

#### **2.3.1.2. El teletrabajo**

En este apartado, se hablará acerca del teletrabajo, ya que como se ha mencionado anteriormente, este es una variable a medir en la presente



investigación, por ello es de suma importancia hablar de este tema para comprender qué es el teletrabajo, la definición, sus características, los tipos, así como sus posibles ventajas y desventajas que esta modalidad laboral proporciona, además de su regulación en el marco legal.

#### **2.3.1.2.1. Definición y características**

En este subapartado se hablará acerca de la definición y las características del teletrabajo, este es un tema importante, ya que el teletrabajo es una de las variables que se considerará para el desarrollo de la presente investigación, por ello se debe aclarar qué es, además, identificar las características de este nos ayudará a poder diferenciarlo de mejor manera, y poder hacer un mejor análisis de las variables.

Según Galluser (2005), la primera referencia al teletrabajo surge a través del norteamericano Jack Nilles en 1973, ya que, en plena crisis petrolera, una de las principales preocupaciones mundiales era el abastecimiento de combustible y, en consecuencia, el transporte. La idea de llevar el trabajo al trabajador en lugar de que el trabajador fuera a las oficinas del empleador resultaba altamente atractiva ya que parecía solucionar el problema de la escasez de combustible, los congestionamientos y las pérdidas de tiempos muertos en la actividad de transportarse al centro laboral. Desde los años 70, la situación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (*TIC*) y los servicios asociados a estas ha cambiado radicalmente y hoy las telecomunicaciones presentan cada vez menor costo e incremento en la capacidad de uso. Las empresas han ido evolucionando hacia una tercerización de la economía y, los diferentes modos de realización del

trabajo son capaces de apropiarse perfectamente a las nuevas necesidades de las organizaciones, permitiendo que la empresa esté atenta a su mercado y reaccione con rapidez.

El teletrabajo abarca todas las actividades que pueden ser llevadas a cabo remotamente fuera del lugar de trabajo habitual y que precisan para ello del uso de tecnologías de la información y la comunicación (Galluser, 2005).

Por otra parte, la OIT (2014, En Cataño y Gómez, 2014), define al teletrabajo como una actividad que:

- a) Se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción del empleador, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en la oficina.
- b) Es posible realizar esta separación y facilitar la comunicación con la asistencia de las TIC en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador.

Si bien, en este apartado queda claro qué es el teletrabajo, por qué se le llama así y, además se menciona brevemente su historia, es importante mencionar que la epidemia por COVID-19 obligó a muchas empresas a implementar esta forma de trabajo para que pudieran continuar operando, pero no todas estas estaban preparadas para este cambio, además de que no es posible realizarlo en todas las actividades laborales.

Mann y Holdsworth (2018) mencionaron algunos beneficios del teletrabajo, tales como:

- A) **Mayor equilibrio entre la vida familiar y laboral:** Al pasar menos tiempo fuera de casa, los trabajadores pueden emplear el tiempo que se ahorran en dedicarle tiempo a su familia.
- B) **Mayor flexibilidad:** Los teletrabajadores por lo general pueden elegir las horas que laboran y esto les permite una mejor administración de sus tiempos.
- C) **Reducción de los desplazamientos:** A su vez se reducen costos, y tiempos de traslado, e incluso por ello puede llegar a disminuir el estrés.
- D) **Gastos generales reducidos para el empleador:** Las empresas reducen costos al no tener la necesidad de rentar o tener algún espacio de oficina y, gastos generales como electricidad y desgaste.
- E) **Mayor base de habilidades para el empleador:** Las organizaciones pueden aprovechar un mercado laboral de personas calificadas que no necesariamente tengan que trabajar tiempo completo desde un entorno de oficina, personas discapacitadas o que tengan a su cuidado niños o ancianos.
- F) **Mayor productividad:** Al estar en casa, los empleados pueden manejar su tiempo de forma libre, e incluso, aprovechar horas muertas para adelantar trabajo.

Por otro lado, según estos mismos autores (Mann y Holdsworth, 2018), algunos problemas que puede presentar el teletrabajo son:

- A) **Aislamiento social:** Al no ir de manera física a un centro de trabajo, los empleados no forman lazos con sus compañeros de la misma forma que si fueran de manera presencial.

- B) **Presentismo:** Este no solo se trata de trabajar muchas horas, sino de trabajar incluso cuando se está enfermo, o no tomar tiempo suficiente para recuperarse adecuadamente.
- C) **Falta de apoyo:** A lo largo de la jornada del trabajo se pueden presentar problemas en cuanto a soporte técnico o algunas otras cuestiones, y los empleados no llegan a contar con los recursos necesarios para hacerle frente a estas demandas.
- D) **Desdibujar los límites:** Aunque el trabajo se lleve a casa, es importante marcar los límites entre vida familiar y vida laboral ya que en ocasiones se puede desdibujar la relación entre roles, por ello, es importante desarrollar límites espaciales y temporales, como la creación de una habitación para desempeñar solo las labores organizacionales.

#### 2.3.1.2.2. Tipos de teletrabajo

En este subapartado se hablará acerca de los tipos de teletrabajo, tema de importancia ya que se tendrá un panorama más amplio acerca de lo que abarca esta modalidad, pues a este comúnmente se le conoce como todo aquel que se realiza fuera de las instalaciones del empleador, además, aquí se abordarán distintas modalidades que derivan de esta forma de trabajo.

Galluser (2005) clasifica los tipos de teletrabajo según distintos criterios: dónde se realiza el trabajo, cuánto tiempo se le dedica, el estatus de empleo del trabajador y, por último, distingue formas de teletrabajo individuales y colectivas (Tabla 1).

**Tabla 1**

*Tipos de teletrabajo según distintos criterios: Según el lugar donde se realiza, según el tiempo que se le dedica, según el estatus de empleo de los trabajadores y formas de trabajo individuales y colectivas.*

<b>Criterio</b>	<b>Tipos de teletrabajo</b>
<b>Según el lugar donde se realiza:</b>	<p><b>1.-Teletrabajo en el domicilio:</b> El trabajador pasa toda la jornada laboral en su hogar o en otro lugar, no en las instalaciones del empleador.</p> <p><b>2.-Telecommuting o teletrabajo combinado:</b> El lugar de trabajo varía entre la oficina y el hogar.</p> <p><b>3.-Teletrabajo móvil:</b> El trabajador puede estar en cualquier parte, ya sea en su casa, en la oficina o de viaje. Se conecta con la empresa o el cliente a través de las TIC.</p> <p><b>4.-Hot-desking (Escritorio compartido):</b> Consiste en compartir un espacio independiente del empleador entre varios trabajadores.</p> <p><b>5.-Hotelling:</b> Modalidad en la que las sedes de las empresas se diseñan como hoteles donde no existen espacios fijos destinados a un único empleado. Por lo general utilizan esta categoría consultores y técnicos, quienes pasan gran parte de su tiempo trabajando en la sede del cliente. Comparten su espacio con otras empresas u otros particulares. Se asignan lugares sólo para los días que el empleado trabajará.</p> <p><b>5.-Oficinas satélite:</b> Se trata de unidades relativamente autosuficientes de una empresa que han sido reubicadas fuera de su matriz. Dichas oficinas pueden estar ubicadas lejos de las oficinas centrales, para desempeñar una labor destinada a toda la organización. Estas sedes se sitúan cerca del mayor número de empleados del departamento.</p> <p><b>6.-Centros de trabajo vecinales:</b> Centros de trabajo equipados y financiados por diversas organizaciones que se caracterizan por estar situados cerca de la residencia de quienes trabajan allí. Las principales razones de la</p>

---

implantación del teletrabajo en centros externos son: la necesidad de compartir el costo de los equipos necesarios para trabajar y tratar de evitar la soledad del teletrabajador.

**7.-Telecentros o centros de recursos compartidos:** Centros de trabajo establecidos por un tercero, normalmente por la administración, para ser utilizados por profesionales autónomos que por sí mismos no podrían acceder a las TIC. En este, los trabajadores no forman un grupo de trabajo, sino que son independientes entre sí.

**8.-Telecottage:** Es un tipo de telecentro ubicado en poblaciones pequeñas o rurales, donde se desarrollan servicios para empresas ubicadas en áreas urbanas.

**9.-Oficinas virtuales:** Se trata de una forma de organización de trabajo totalmente descentralizada, en la que todo el personal de una empresa trabaja a distancia, comunicándose mediante las TIC y, donde la empresa no posee oficinas centrales en el sentido físico de la palabra. Las empresas virtuales suelen contar con trabajadores en diversos países.

---

<b>Tipos de teletrabajo según el tiempo que se le dedica:</b>	<p><b>1.-Teletrabajadores marginales:</b> Son quienes trabajan lo suficiente como para que se les pueda definir como teletrabajadores, pero la frecuencia o la regularidad es insuficiente para que el teletrabajo se convierta en un aspecto rutinario. Este sigue siendo un trabajador convencional, ya que su lugar de trabajo principal sigue siendo las oficinas de la empresa.</p> <p><b>2.-Teletrabajadores sustanciales:</b> Para éstos el teletrabajo es regular y frecuente, se ha convertido en un aspecto rutinario. Las oficinas de la empresa se siguen considerando como el lugar de trabajo principal, pero también se ha creado una rutina de trabajo en casa.</p> <p><b>3.-Teletrabajadores primarios:</b> Son teletrabajadores tiempo completo, para quienes el teletrabajo se ha convertido en su única forma laboral. Tal vez esporádicamente tengan que visitar la oficina (en el caso de no ser autónomos) pero su casa se considera como el centro laboral.</p>
---	---

---

<b>Tipos de teletrabajo según el estatus de empleo de los trabajadores:</b>	<p><b>1.-Teletrabajadores por cuenta ajena:</b> El contrato del empleado contempla la casa del empleado como lugar de trabajo, además de las oficinas de la empresa.</p> <p><b>2.-Teletrabajadores autónomos:</b> El trabajador elige trabajar en su casa.</p> <p><b>3.-Teletrabajo informal:</b> Se adopta el teletrabajo como un acuerdo entre jefes y empleados, aunque formalmente no sea parte de su contrato de trabajo.</p>
<b>Formas de teletrabajo individuales y colectivas:</b>	<p><b>1.-Formas individuales:</b> Incluyen el teletrabajo realizado parcialmente en el hogar y el teletrabajo móvil.</p> <p><b>2.-Formas colectivas:</b> Incluyen la redistribución de funciones de apoyo al trabajo de oficina en otras regiones o países, la subcontratación de funciones de apoyo y actividad laboral en equipo.</p>

*Nota:* Adaptado de Galluser (2005).

Si bien esta autora distingue diferentes tipos de teletrabajo, en México la implementación de esta modalidad era poco frecuente hasta antes de la pandemia por COVID-19; es por ello que en el presente estudio se toma en cuenta al teletrabajo como todo aquel trabajo que se realiza fuera de las instalaciones del empleador, es decir, se realiza de forma remota, en cualquier lugar ajeno a las instalaciones de la organización. De esta forma, y por intereses de la presente investigación se centrará el enfoque en las seis distintas combinaciones que se pueden dar entre el trabajo presencial y el teletrabajo.

1. Teletrabajo 100% antes de la epidemia y continúa al 100% en teletrabajo hasta el momento.
2. Antes trabajaban 100% en presencial y por epidemia cambiaron a teletrabajo y siguen en teletrabajo 100%

3. Antes trabajaban 100% en presencial y cambiaron a trabajo híbrido (teletrabajo-presencial) por epidemia y continúan en híbrido (teletrabajo-presencial).
4. Antes trabajaban 100% en presencial y cambiaron a trabajo híbrido por epidemia y regresó a presencial 100%
5. Antes trabajaban 100% en presencial y cambiaron a Teletrabajo 100% por epidemia y regresó a presencial 100%
6. Siempre trabajó de manera presencial 100% durante la epidemia y continúa trabajando presencial 100%.

#### **2.3.1.2.3. Regulación del teletrabajo en México**

Este apartado es importante ya que el teletrabajo en México es una herramienta que se comenzó a utilizar en mayor medida de un momento a otro, por esta razón es importante saber si este ya cuenta o no con alguna regulación en México.

La Organización Internacional del Trabajo (1996, En Montalvo, 1996) en su convenio 177 sobre el trabajo a domicilio de 1996, lo define como el trabajo que una persona designada como trabajador a domicilio, labora en su hogar o en otros locales que escoja, distintos de las oficinas del empleador, a cambio de una remuneración; con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello.

Inicialmente se pensó que el teletrabajo podría equipararse al trabajo a domicilio, el cual es definido en México por la LFT en su artículo 311 como aquel



que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él sin vigilancia ni dirección inmediata de algún superior; sin embargo, con la reforma del 2012 a la LFT, se adicionó un segundo párrafo a este artículo, en el cual se destaca que la actividad laboral realizada utilizando tecnologías de la información y la comunicación también es considerado trabajo a domicilio. No obstante, la conceptualización legal queda limitada al solo intercambio de materiales cuantificables que no incluyen las actividades especializadas realizadas con conocimientos tecnológicos que implica el teletrabajo (Montalvo, 2020).

Por otro lado, el fundamento para hacer posible esta modalidad de trabajo, se encuentra en el artículo 6º de la Constitución, en cual en uno de sus párrafos señala la obligación del Estado de garantizar el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el internet. En este contexto, el 9 de junio del 2019 la Cámara de Senadores aprobó la iniciativa de decreto por la que se modifica el Artículo 311.- de la Ley Federal del Trabajo, en el que se define al teletrabajo como: Trabajo a domicilio que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él; sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo. En este mismo se menciona que si el trabajo se ejecuta en condiciones distintas de las señaladas en el artículo se regirá por las disposiciones generales de esta misma ley (Ley Federal del Trabajo, 2021)

El concepto de teletrabajo se incluye de la siguiente manera en el Artículo 330-A: Será considerado como teletrabajo a la forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo y utilizando como soporte las

tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y empleador. Para fines de esta ley, el teletrabajador es la persona que en el marco de la relación laboral utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador (Ley Federal del Trabajo, 2021).

En México, el Teletrabajo se reguló en 2021 cuando por decreto se adicionó a la Ley Federal del Trabajo (LFT) el 11 de enero de 2021, en el Capítulo XII Bis Artículo 330 (Tabla 2).

## **Tabla 2**

*Capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, que regula el Teletrabajo en México.*

### **CAPÍTULO XII BIS**

#### **Teletrabajo**

*Capítulo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-A.-** El teletrabajo es una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, en el centro de trabajo, utilizando primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón.

La persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo será quien preste sus servicios personal, remunerado y subordinado en lugar distinto a las instalaciones de la empresa o fuente de trabajo del patrón y utilice las tecnologías de la información y la comunicación. Para efectos de la modalidad de teletrabajo, se entenderá por tecnologías de la información y la comunicación, al conjunto de servicios, infraestructura, redes, software, aplicaciones informáticas y dispositivos que tienen como propósito facilitar las tareas y funciones en los centros de trabajo, así como las que se necesitan para la gestión y transformación de la información, en particular los componentes tecnológicos que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información.

Se regirán por las disposiciones del presente Capítulo las relaciones laborales que se desarrollen más del cuarenta por ciento del tiempo en el domicilio de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, o en el domicilio elegido por ésta.

No será considerado teletrabajo aquel que se realice de forma ocasional o esporádica.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-B.-** Las condiciones de trabajo se harán constar por escrito mediante un contrato y cada una de las partes conservará un ejemplar. Además de lo establecido en el artículo 25 de esta Ley, el contrato contendrá:

**I. Nombre, nacionalidad, edad, sexo y domicilio de las partes;**

**II.** Naturaleza y características del trabajo;

**III. Monto del salario, fecha y lugar o forma de pago;**

**IV.** El equipo e insumos de trabajo, incluyendo el relacionado con las obligaciones de seguridad y salud que se entregan a la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo;

**V.** La descripción y monto que el patrón pagará a la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo por concepto de pago de servicios en el domicilio relacionados con el teletrabajo;

**VI.** Los mecanismos de contacto y supervisión entre las partes, así como la duración y distribución de horarios, siempre que no excedan los máximos legales, y

**VII.** Las demás estipulaciones que convengan las partes.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-C.-** La modalidad de teletrabajo formará parte del contrato colectivo de trabajo, que en su caso exista entre sindicatos y empresas, y deberá entregarse gratuitamente una copia de estos contratos a cada una de las personas trabajadoras que desempeñen sus labores bajo esta modalidad.

Asimismo, deberán de facilitar los mecanismos de comunicación y difusión a distancia con los que cuente el centro de trabajo, incluyendo el correo electrónico u otros, con el fin de garantizar que las personas trabajadoras bajo la modalidad de teletrabajo tengan conocimiento de los procedimientos de libertad sindical y negociación colectiva, como lo establecen las obligaciones previstas en las fracciones XXXII y XXXIII del artículo 132 de la presente Ley.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-D.-** Los patrones que no cuenten con un contrato colectivo de trabajo deberán incluir el teletrabajo en su reglamento interior de trabajo, y establecer

mecanismos que garanticen la vinculación y contacto entre las personas trabajadoras que desempeñen sus labores bajo esta modalidad.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-E.-** En modalidad de teletrabajo, los patrones tendrán las obligaciones especiales siguientes:

I. Proporcionar, instalar y encargarse del mantenimiento de los equipos necesarios para el teletrabajo como equipo de cómputo, sillas ergonómicas, impresoras, entre otros; II. Recibir oportunamente el trabajo y pagar los salarios en la forma y fechas estipuladas;

**II. Recibir oportunamente el trabajo y pagar los salarios en la forma y fechas estipuladas;**

III. Asumir los costos derivados del trabajo a través de la modalidad de teletrabajo, incluyendo, en su caso, el pago de servicios de telecomunicación y la parte proporcional de electricidad;

IV. Llevar registro de los insumos entregados a las personas trabajadoras bajo la modalidad de teletrabajo, en cumplimiento a las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social;

V. Implementar mecanismos que preserven la seguridad de la información y datos utilizados por las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo;

VI. Respetar el derecho a la desconexión de las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo al término de la jornada laboral;

VII. Inscribir a las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo al régimen obligatorio de la seguridad social, y

VIII. Establecer los mecanismos de capacitación y asesoría necesarios para garantizar la adaptación, aprendizaje y el uso adecuado de las tecnologías de la información de las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo, con especial énfasis en aquellas que cambien de modalidad presencial a teletrabajo.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-F.-** Las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo tienen las obligaciones especiales siguientes:

I. Tener el mayor cuidado en la guarda y conservación de los equipos, materiales y útiles que reciban del patrón;

II. Informar con oportunidad sobre los costos pactados para el uso de los servicios de telecomunicaciones y del consumo de electricidad, derivados del teletrabajo;

III. Obedecer y conducirse con apego a las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo establecidas por el patrón;

**IV.** Atender y utilizar los mecanismos y sistemas operativos para la supervisión de sus actividades, y

**V.** Atender las políticas y mecanismos de protección de datos utilizados en el desempeño de sus actividades, así como las restricciones sobre su uso y almacenamiento.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-G.-** El cambio en la modalidad de presencial a teletrabajo, deberá ser voluntario y establecido por escrito conforme al presente Capítulo, salvo casos de fuerza mayor debidamente acreditada.

En todo caso, cuando se dé un cambio a la modalidad de teletrabajo las partes tendrán el derecho de reversibilidad a la modalidad presencial, para lo cual podrán pactar los mecanismos, procesos y tiempos necesarios para hacer válida su voluntad de retorno a dicha modalidad.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-H.-** El patrón debe promover el equilibrio de la relación laboral de las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo, a fin de que gocen de un trabajo digno o decente y de igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitación, formación, seguridad social, acceso a mejores oportunidades laborales y demás condiciones que ampara el artículo 2o. de la presente Ley a los trabajadores presenciales que prestan sus servicios en la sede de la empresa. Asimismo, deberá observar una perspectiva de género que permita conciliar la vida personal y la disponibilidad de las personas trabajadoras bajo la modalidad de teletrabajo en la jornada laboral.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-I.-** Los mecanismos, sistemas operativos y cualquier tecnología utilizada para supervisar el teletrabajo deberán ser proporcionales a su objetivo, garantizando el derecho a la intimidad de las personas trabajadoras bajo la modalidad de teletrabajo, y respetando el marco jurídico aplicable en materia de protección de datos personales.

Solamente podrán utilizarse cámaras de video y micrófonos para supervisar el teletrabajo de manera extraordinaria, o cuando la naturaleza de las funciones desempeñadas por la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo lo requiera.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-J.-** Las condiciones especiales de seguridad y salud para los trabajos desarrollados al amparo del presente Capítulo serán establecidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en una Norma Oficial Mexicana, misma que deberá considerar a los factores ergonómicos, psicosociales, y otros riesgos que pudieran causar efectos

adversos para la vida, integridad física o salud de las personas trabajadoras que se desempeñen en la modalidad de teletrabajo.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

**Artículo 330-K.-** Los Inspectores del Trabajo tienen las atribuciones y deberes especiales siguientes:

I. Comprobar que los patrones lleven registro de los insumos entregados a las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo, en cumplimiento a las obligaciones de seguridad y salud en el trabajo;

II. Vigilar que los salarios no sean inferiores a los que se paguen en la empresa al trabajador presencial con funciones iguales o similares;

III. Constatar el debido cumplimiento de las obligaciones especiales establecidas en el presente Capítulo.

*Artículo adicionado DOF 11-01-2021*

*Nota:* Tomado de Ley Federal del Trabajo (2021).

### **2.3.2. Modalidades de trabajo y síndrome de desgaste ocupacional.**

En este subtema se hablará acerca de las distintas modalidades laborales que se tomarán en cuenta en la presente investigación, las cuales son trabajo presencial y teletrabajo; además de esto, se relacionarán estas modalidades con otra de nuestra variable de interés la cual es el síndrome de desgaste ocupacional, esto con el fin de tener información previa sobre cómo es que estas se comportan.

#### **2.3.2.1. Trabajo presencial y síndrome de desgaste ocupacional**

En este apartado se hablará del trabajo presencial y su relación con el síndrome de desgaste ocupacional, esto con el fin de tener un panorama previo de cómo es que se pueden llegar a comportar dichas variables.

Según Gil-Monte (2005), el desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional se inicia con un deterioro cognitivo, caracterizado por la pérdida de ilusión por el

trabajo y, con desgaste psíquico, que genera cansancio emocional y físico, acompañado también por un deterioro actitudinal en forma de indolencia e indiferencia hacia el trabajo.

Es posible encontrar dos perfiles en las personas que desarrollan el síndrome de desgaste ocupacional. En el primero las actitudes y conductas de apatía constituyen una estrategia de afrontamiento útil para los individuos dado que les permite reducir las fuentes de estrés laboral, en especial el que se genera a través del trato con las personas a las que atienden, sin embargo, esta tiene una connotación disfuncional para el usuario y para la organización. Mientras tanto, en el otro perfil, las personas sienten remordimientos por no cumplir de manera efectiva con las prescripciones del rol por tratar de manera negativa e impersonal a los usuarios. Es en este segundo caso el síndrome de desgaste ocupacional es más destructivo para el individuo. Estos modos de actuar los lleva a un círculo vicioso en el que se incrementa el síndrome hasta el punto de necesitar la baja laboral debido a problemas de salud vinculados al estrés laboral y la ansiedad (Unda et al, 2008).

Por otra parte, en un estudio Realizado por Gil-Monte (2005), se encontró que los hombres presentaron menor ilusión por el trabajo que las mujeres; en cuanto a desgaste psíquico, las mujeres fueron las que presentaron mayores niveles. Por último, en cuanto a la edad, los mayores niveles de síndrome de desgaste ocupacional se dan entre los 41 y 50 años, lo que coincide con lo informado por Maslach y Jackson (1981).

Gil-Monte (2005), explica que el mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en el contexto sociocultural. Las distintas exigencias del trabajo, el desajuste entre los requisitos del puesto laboral en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han

originado la aparición de nuevos riesgos psicosociales, entre ellos el síndrome de desgaste ocupacional, cuya prevalencia se ha ido incrementando y que ha venido a constituirse en un problema social y de salud pública.

Hace más de una década que la OMS alertaba del posible impacto de tales cambios en la salud de la población, sobre todo en los países industrializados, especialmente relacionados con las tecnologías y con los factores psicosociales (Gil-Monte, 2005). Visto de otra forma, desde antes de la epidemia por COVID-19, el síndrome de desgaste ocupacional ya era un problema social y de salud pública para muchas empresas. Se vuelve interesante e importante conocer cómo es que dicho síndrome se comporta ante la nueva normalidad por la epidemia COVID-19, ya que como se ha mencionado, esta pandemia supuso un cambio abrupto en la forma en el desarrollo de las funciones de los trabajadores.

#### **2.3.2.2. Teletrabajo y síndrome de desgaste ocupacional**

En este apartado se hablará acerca de cómo es que se puede relacionar el teletrabajo y el síndrome de desgaste ocupacional, esto hablando en el sentido de cómo repercute en la salud mental y en la vida de los teletrabajadores.

El escenario laboral luego de la epidemia por COVID-19 obligó a las instituciones a implementar el sistema de teletrabajo como alternativa para continuar con las actividades, esto ha generado condiciones de sobrecarga de trabajo, jornadas prolongadas y exceso del uso de plataformas tecnológicas, lo que conlleva a un aumento de estrés en los trabajadores, afectando el desempeño, la efectividad y la competitividad. Es importante mencionar que no todos los trabajos se pueden



digitalizar, hay algunos en los cuales se requiere estar presencialmente todo el tiempo (Pazoz, 2021).

Según García (2020), las empresas y los trabajadores que tuvieron que implementar el teletrabajo se enfrentaron a una situación atípica en la que no sólo tenían que tener una rápida transición a una nueva normalidad de trabajo, sino que esta debía realizarse en un contexto donde había una emergencia sanitaria a nivel mundial, confinamiento y diferentes problemáticas relacionadas con la salud, la economía, el entorno familiar, además, factores como la edad o la poca familiaridad con la tecnología pudieron ocasionar confusión y estrés. Es importante considerar que, si una persona tenía previamente problemas de salud mental, pudo tener mayores dificultades para adaptarse e incrementar su padecimiento.

Según Mann y Holdsworth (2018), algunos de los problemas que se pueden presentar en el teletrabajo son:

- A) **Aislamiento social:** Al no presentarse al centro de trabajo, los empleados no forman lazos con sus compañeros en la misma forma que si fueran de manera presencial.
- B) **Presentismo:** Este no solo se trata de trabajar muchas horas, sino de trabajar incluso cuando se está enfermo, ya que el empleado se siente comprometido a seguir laborando porque está en casa.
- C) **Falta de apoyo:** A lo largo de la jornada del trabajo se pueden presentar problemas en cuanto a supervisión o soporte técnico y los empleados no siempre cuentan con los recursos necesarios para hacerle frente a estas demandas.
- D) **Desdibujar los límites:** Aunque el trabajo se lleve a casa, es importante marcar bien los límites entre vida familiar y vida laboral ya que en

ocasiones se puede combinar la relación entre roles, por ello, es importante tener espacios físicos y temporales exclusivos para cada rol.

Los trabajadores al desempeñar sus funciones en modalidad teletrabajo deben lidiar con dificultades familiares y laborales en el mismo tiempo y lugar, el no poder solucionarlos por separado puede generar estrés crónico, lo que traerá como consecuencia baja en el rendimiento laboral y familiar. La falta de organización de tiempo propicia problemas tanto en sus actividades laborales como con su familia, ya que al no tener un horario fijo el empleado puede realizar más horas de las que están impuestas por la ley, afectando su salud (Vásconez, 2021). Esta misma autora menciona que la falta de actividades de recreación tanto en sus tareas laborales como en su hogar ha provocado que los trabajadores lleguen a tener un desinterés laboral y familiar, generando ausentismos, bajo rendimiento en sus labores, falta de interacción familiar; propiciando al distanciamiento familiar y profesional. Por otro lado, la falta de pausas activas (sesiones de actividad física con una duración mínima de diez minutos) provoca el sedentarismo, lo que puede ocasionar problemas de salud, afectando su productividad.

Es importante mencionar ¿cómo es que repercute el teletrabajo en hombres y en mujeres?, pues a diferencia de los hombres, es más probable que ellas integren y combinen las tareas domésticas al teletrabajo, es por eso que, las trabajadoras femeninas experimentan más conflicto de roles. Por otro lado, los trabajadores masculinos al no adaptarse a las tareas domésticas disminuyen los niveles de estrés si trabajan desde casa. Estas cuestiones que se pueden llegar a presentar pueden

repercutir de forma positiva o negativa en la salud de los empleados (Mann y Holdsworth, 2018).

### **2.3.3. Modalidades de trabajo y ansiedad**

En este subtema se hablará acerca de las dos modalidades de trabajo, las cuales son trabajo presencial y teletrabajo, pero ahora relacionándolas con la segunda variable de interés de la presente investigación, la cual es ansiedad; este tema se vuelve importante ya que se debe de tener un antecedente previo de cómo es que se comportan estas dos variables juntas para poder tener un panorama más claro acerca de la dirección que puede tomar la investigación y de esta forma poder aclarar las posibles dudas que puedan surgir o plantear nuevas preguntas.

#### **2.3.3.1. Trabajo presencial y ansiedad**

En este apartado se hablará de la primera modalidad de trabajo que se tomará en cuenta en la presente investigación, este es el trabajo presencial, pero esta vez se relacionará con nuestra otra variable de interés, la cual es ansiedad. Se hablará de ello con el fin de tener un panorama de cómo es que se comportaban estas variables antes de la pandemia por COVID 19.

La ansiedad es un estado de ánimo, que genera inquietud emocional y puede bloquear o limitar las capacidades del trabajador ya que puede reducir en algunas ocasiones la productividad y la motivación de los trabajadores. Según la OMS (2020) uno de cada diez trabajadores sufre síntomas de ansiedad. Es normal tenerla, pues esta se presenta comúnmente ante una situación nueva o peligrosa pero, comienza a ser un problema o una patología que se debe de tratar cuando la

intensidad no es acorde a la situación objetiva, es decir, en aquellos casos que suele ser muy alta, duradera y se mantiene cuando acaba la situación que la originó; lo cual conlleva a problemas de salud para los trabajadores que la experimentan (Arcones, 2019).

Según Arcones (2019) la ansiedad laboral puede producirse por distintas formas, entre las cuales se encuentran:

- Comunicación escasa.
- Inadecuadas políticas de seguridad y salud.
- Escasa participación en la toma de decisiones.
- Poco control sobre el trabajo que se realiza.
- Alta exigencia laboral.
- Horarios demasiado estrictos y poco flexibles.
- Roles difusos.
- Tareas poco claras, confusas o incoherentes.
- Inadecuada carga de trabajo (ya sea falta de carga de trabajo o exceso de la misma).
- *Mobbing* (acoso laboral).
- Miedo a cometer errores, a la evaluación negativa o a perder el trabajo.
- Mala relación con jefe o algún compañero.
- Ambiente conflictivo.
- Exceso de perfeccionismo.
- Tendencia exagerada a controlar.
- Mala organización del trabajo.

El trabajo en sí no es malo para la salud mental, de hecho, puede mejorarla aportando distracción y reconocimiento; el problema surge cuando empiezan a aparecer las situaciones anteriormente mencionadas, creando así un ambiente negativo y peligroso para el trabajador provocando problemas de salud mentales y físicos, propiciando al abuso de sustancias y consumo de alcohol. El bienestar en el lugar de trabajo influye en la salud y la productividad OMS (2020).

Arcones (2019) menciona que la ansiedad en el trabajo puede traer consigo múltiples consecuencias entre las cuales se encuentran:

- Excesiva preocupación, que puede producirse por un nivel alto de auto exigencia, excesivo perfeccionismo o al miedo a las valoraciones negativas.
- Cansancio o agotamiento, producido por un constante estado de tensión.
- Comprobación excesiva de tareas, ya sea por inseguridad, perfeccionismo o miedo a equivocarse.
- Lentitud por la revisión constante de tareas.
- No desconectar, es decir, estar constantemente atentos a las tareas y pendientes solicitados.
- Insomnio, pensando en el trabajo.
- Inseguridad.
- Excesiva sensibilidad.

Según esta misma autora la ansiedad laboral se puede prevenir con una buena gestión del tiempo, ejercicio físico, descanso y una adecuada resolución de problemas.

Es importante mencionar que el trastorno de ansiedad es un gran problema de salud y, este no solo es perjudicial para el empleado que lo padece, sino también para la empresa, ya que produce una baja en la productividad de la organización. Según la OMS (2020) los trastornos de ansiedad y depresión suman un 30% a las pérdidas económicas anuales para las empresas.

### **2.3.3.2. Teletrabajo y ansiedad**

En este último apartado se hablará acerca de la ansiedad, solo que ahora dirigido hacia la nueva normalidad laboral, es decir, el teletrabajo; se vuelve importante hablar de ello ya que con esto se obtendrá un panorama acerca de los retos en cuanto a la salud de los trabajadores; si bien, la ansiedad es algo que se presenta comúnmente en los trabajadores, es importante saber cómo cambió esta variable como consecuencia de la nueva normalidad.

Ya se ha hablado de qué es la ansiedad, sus síntomas, sus consecuencias y, en qué momento esta deja de ser normal, por ello, ahora se hablará específicamente de cómo la ansiedad ha repercutido en la salud de los trabajadores que se encuentran expuestos al teletrabajo.

Durante la epidemia y el trabajo a distancia se han desarrollado múltiples preocupaciones específicas entre los trabajadores, tales como cuestionar su estabilidad laboral, miedo a perder el trabajo, al cambio, a sentirse sobrepasados por lo que se pide y lo que pueden lograr, entre otros factores; todas estas situaciones pueden generar ansiedad en los trabajadores (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2021).

Según Fabregat et al (2002), la transición del trabajo presencial al teletrabajo generó un incremento en la ansiedad de los trabajadores, pues este fue un cambio no previsto y para el que no se encontraban preparados. Por lo tanto, esto representó para los trabajadores un incremento en las demandas de su trabajo, pues al carecer de los recursos para afrontarlas y ante el miedo de la posible pérdida de su trabajo, la ansiedad aumentó. El personal que realizó esta transición se vio expuesto a múltiples estresores derivados de esta nueva normalidad, ya que como se ha mencionado anteriormente, algunas desventajas del teletrabajo es la difusión de los límites en cuanto al tiempo que se le dedica al trabajo/familia, iniciativa o exigencia por extender jornadas laborales, incremento en la tensión ante la imposibilidad de manejar un teléfono móvil o una computadora, hasta la ansiedad por revisar a cada momento el correo electrónico.

Mantener la comunicación con el personal, informando de los cambios y las decisiones que se van adoptando es fundamental para reducir la incertidumbre, especialmente con los que no estén presentes en la empresa. Por ello, es importante planificar cómo va a llevarse a cabo la vuelta al trabajo, informándoles en todo momento para minimizar la incertidumbre y evitar tensiones; además de justificar siempre las decisiones con criterios objetivos y razonables para minimizar la aparición de conflictos (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2021).

## **2.4. Condiciones de trabajo en la actividad económica terciaria y Epidemia por Covid-19.**

Como cuarto tema se hablará acerca de las condiciones de trabajo en la actividad económica terciaria, esto para tener un panorama inicial de cómo es que se realizaba el trabajo en la actividad económica terciaria antes de la epidemia y, las condiciones en las que se encontraban los trabajadores. Es importante mencionar que aquí se reducirá nuevamente el enfoque, centrándonos solo en los trabajadores de la actividad económica terciaria. Este tema contará con cuatro subtemas; el primero tratará acerca de las características de la actividad económica terciaria, de esta forma se podrá comprender qué sectores económicos forman parte de esta actividad económica terciaria, y por qué se le conoce así.

En el segundo subtema se hablará acerca del impacto de la epidemia por COVID-19 en la actividad económica terciaria, se especificarán aspectos que han cambiado en el trabajo debido a dicha epidemia, además, se hablará acerca de las regulaciones en cuanto a seguridad y salud en el trabajo que se han implementado debido a la epidemia.

Respecto al tercer subtema, en él se encontrará información que tenga que ver con los cambios por la epidemia COVID-19 en las condiciones de trabajo que han ocurrido debido a la contingencia, involucrando solamente a la actividad económica terciaria, ya que esta actividad económica es la única que se tomará encuentra para la presente investigación.

El último subtema se abordarán las modalidades de trabajo ante la epidemia por COVID-19, en este se encontrarán dos apartados, el primero tiene que ver con el trabajo presencial y COVID-19, mientras que el segundo hablará del teletrabajo y



el COVID-19. Temas de vital importancia para el desarrollo de la presente investigación, ya que de este modo se estará hablando acerca de todas las variables que se pretenden medir.

#### **2.4.1. Características de la actividad económica terciaria**

Este primer subtema tratará de las características de la actividad económica terciaria, el contenido de este se vuelve importante ya que se podrá comprender qué sectores forman parte de la actividad económica terciaria, qué lo distingue y, por qué es importante.

Para poder comprender qué es la actividad económica terciaria, se debe saber que los sectores económicos son los grupos de la actividad económica que existen, es decir, subdivisiones de la actividad económica terciaria. Estos se dividen según el proceso comercial que realicen, lo cual comprende desde la extracción de algún recurso (actividad económica primaria) para la fabricación de algún producto (actividad económica secundaria) hasta la comercialización de este para el consumidor final (actividad económica terciaria) en esta última clasificación se encuentran los servicios.

La actividad económica primaria se dedica a explorar el medio natural, es decir, esta obtiene los recursos directamente de la naturaleza y los comercializa como materias primas para la industria. Por consiguiente, la actividad económica secundaria tiene como objetivo transformar la materia prima en productos industriales con el fin de crear distintos tipos de alimentos y productos.

De esta manera se comprende que la actividad económica terciaria se dedica a ofrecer servicios necesarios para el funcionamiento de la economía mediante tres

sectores, los cuales son, comercio, servicio y transporte; esta actividad económica no transforma los bienes, los comercializa, es decir, suministra los productos creados por la actividad económica secundaria.

Según INEGI/SCIAN (2018), la actividad económica terciara comprende diversas actividades las cuales son:

- **Distribución de bienes:** Involucra comercio al por mayor, al por menor, transportes, correos y almacenamientos.
- **Operaciones con información:** Aquí se encuentra la transmisión de la información a través de medios masivos.
- **Operaciones con activos:** Involucra a los servicios financieros y de seguros, así como inmobiliarios y alquiler de bienes, muebles e intangibles.
- **Servicios cuyo insumo principal es el conocimiento y la experiencia del personal:** Son los servicios profesionales, científicos y técnicos; los de apoyo a los negocios, manejo de desechos y servicios de remediación, además, los servicios educativos, de salud y de asistencia social.
- **Servicios relacionados con la recreación:** Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, también de alojamiento temporal, de preparación de alimentos y bebidas.
- **Servicios residuales y servicios de gobierno:** En este se encuentran otros servicios, excepto los gubernamentales. Algunos ejemplos son los centros de verificación vehicular, salones, clínicas de

belleza, panteones, estacionamientos, servicios domésticos, entre otros.

- **Gobierno:** Actividades legislativas, gubernamentales de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales.

Según INEGI (2016), la actividad económica terciaria representa el 89.6%. Menciona que la Ciudad de México y el Estado de México son las principales entidades que tienen mayor participación en el Producto Interno Bruto (PIB), la Ciudad de México con un 22.3% y el Estado de México con un 10.5%. Por todos los trabajos y empleos que genera es que radica la importancia de estudiar la actividad económica terciaria en el Valle de México (INEGI, 2021).

Una vez teniendo claro qué es la actividad económica terciaria se puede pasar a los siguientes subtemas, ya que todos estos se centrarán en esta actividad, involucrando además la nueva normalidad debido a la contingencia por COVID-19.

#### **2.4.2. Impacto de la epidemia por COVID-19 en la actividad económica terciaria. Regulación de seguridad y salud en el trabajo por la epidemia.**

Como segundo subtema se hablará acerca del impacto de la epidemia por COVID-19 en la actividad económica terciaria, en esta se especificarán aspectos que han cambiado en el trabajo debido a dicha epidemia, además, se hablará acerca de la o las regulaciones en cuanto a seguridad y salud en el trabajo que se han implementado debido a la epidemia. Este es un tema de suma importancia pues se debe saber qué es lo que se ha hecho al momento respecto al cambio que se

dio en cuanto a las modalidades laborales y también el cómo han sido abordadas desde el marco legal.

Antes de la epidemia, la estructura productiva de la actividad económica terciaria presentaba una gran heterogeneidad que limitaba seriamente las posibilidades de desarrollo económico. La epidemia ha vuelto más evidente estas debilidades y ha amplificado las tensiones económicas, sociales y ambientales. Se debe aumentar la productividad, generar encadenamientos productivos e incrementar el aprendizaje, la generación y la difusión de innovaciones (CEPAL, 2020c).

Los efectos sobre la oferta y la demanda de los productos y servicios han tenido intensidades distintas entre sectores. De acuerdo a CEPAL (2020d) en su cuarto informe, la magnitud de la intensidad de los efectos de la crisis en los distintos sectores de la actividad económica terciaria ha afectado a la actividad económica terciaria (Tabla 3).

**Tabla 3.**

*Forma en que se ha visto afectada la actividad económica terciaria.*

<b>Fuertes</b>	<b>Significativos</b>	<b>Moderados</b>
Servicios de turismo	Servicios empresariales	Medicamentos
Comercio	Actividades financieras	Telecomunicaciones
Hoteles y restaurantes	Bebidas	
Transporte	Muebles	
Moda	Electrónica	
Automóviles		

*Nota: Tomado de Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020d).*

Para disminuir un poco los efectos de la epidemia en los sectores se han adoptado medidas que han sido importantes pero insuficientes, según CEPAL (2020d) en su cuarto informe, algunas de estas ha sido reducir la destrucción de capacidades provocada en la fase crítica de la epidemia. Ya que esta dificulta la recuperación de las actividades de la economía una vez pasada la emergencia. El acceso a la protección social, incluidas la sanidad y la seguridad de los ingresos, así como al apoyo son algunas de las soluciones para mitigar los efectos negativos de la epidemia en la fuerza laboral; también es importante mencionar que las empresas informales a menudo tienen una baja productividad, bajas tasas de ahorro e inversión y una acumulación de capital insignificante, lo que las hace aún más vulnerables a las crisis y los altibajos. Por ello es necesario impartir capacitación a los trabajadores para que adquieran competencias profesionales y, formación directiva a las empresas para que puedan adaptarse a estos cambios (OIT, 2020b).

El cierre de empresas destruye el saber empresarial, así como cadenas productivas completas y circuitos de flujo de pagos. La dificultad de los agentes económicos de adaptarse a los cambios bruscos del entorno tiene efectos localizados y sistémicos, y se inician procesos poco viables en el que mantienen su comportamiento más allá de la crisis, prolongando así sus efectos.

Es de suma importancia disminuir los efectos negativos que tiene la epidemia por COVID-19 en el trabajo, ya que de lo contrario se afecta la economía tanto a manera individual, es decir, los empleados y también de manera general como país, ya que el cierre de empresas repercute en la economía de México.

### **2.4.3. Cambios por la epidemia Covid-19 en las condiciones de trabajo de la actividad económica terciaria**

En este tercer subtema se hablará solo de los cambios que han ocurrido en el trabajo debido a la contingencia, involucrando solamente a la actividad económica terciaria.

La epidemia por COVID-19 ha tenido efectos devastadores en el mundo del trabajo; las empresas y los trabajadores de la actividad económica terciaria son especialmente vulnerables a la drástica reducción de la actividad. Las microempresas son las más frágiles a la recesión económica, ya que a menudo no tienen acceso a créditos o disponen de pocos activos. Tal como lo menciona (CEPAL, 2020e) las medidas de contención del COVID-19 afectarán en mayor grado la viabilidad de muchas micro y pequeñas empresas formales. Estas ya de por sí están en desventaja estructural por múltiples razones, y una de estas es la brecha tecnológica que se ha registrado entre empresas de diferente tamaño en el contexto de la digitalización (Veugelers et al, 2019), por lo que se ha planteado que el fomento del uso de tecnologías digitales en las empresas debe poner el énfasis en empresas de menor tamaño (CEPAL, 2018). El cierre de una cantidad considerable de estas empresas provocaría un descenso en la cantidad de empleos formales accesibles para personas de niveles intermedios de educación formal, lo cual lleva a su vez a una disminución de la empleabilidad.

Como consecuencia de estos procesos de amenaza, la OIT ha estimado para América Latina y el Caribe en su conjunto, una pérdida de 10.3% de las horas de trabajo para el segundo trimestre del año, lo que corresponde a 25 millones de empleos a tiempo completo equivalentes (de 40 horas por semana) (OIT, 2020a).

El Banco Interamericano de Desarrollo (2020) estima que, en diferentes escenarios sobre la duración y profundidad de la crisis, se perderían entre 4.4% y 14.8% de los empleos formales de la región (Altamirano et al, 2020). Finalmente, la CEPAL proyecta que, en el promedio del año, la tasa de desempleo se ubicará en 11.5%, unos 3.4 puntos porcentuales por encima del nivel de 2019, lo que refleja un aumento en unos 11.6 millones del número de personas desocupadas (CEPAL, 2020e).

Una de las transformaciones del trabajo facilitadas por la digitalización es el teletrabajo, que en ocasiones, ha sido fomentado no solo por su potencial papel en el ámbito laboral, sino también por su posible contribución a una mejor conciliación entre el trabajo y la vida familiar, la descongestión del tráfico urbano y la descontaminación correspondiente (CEPAL, 2020e).

Es de suponer que las experiencias del COVID-19 provocan un mayor aprovechamiento del teletrabajo aún después de haber superado el impacto directo del virus en la economía y los mercados laborales. Aspectos como mantener cierto distanciamiento físico como medida preventiva y el aprovechamiento de aspectos laborales, familiares y de optimización de economía de tiempo podrían llevar a muchas empresas y trabajadores a buscar nuevas combinaciones de trabajo presencial y a distancia. En efecto, encuestas realizadas en EEUU indican un elevado interés en mantener el teletrabajo en el futuro (Morris, 2020).

El uso de las tecnologías incrementó debido a las distintas modalidades laborales que se emplearon para poder trabajar desde casa, sin embargo, a medida que el semáforo epidemiológico va cambiando, el gobierno plantea una posible vía para el regreso al trabajo presencial, esto es a través de una nueva normalidad laboral. Para Savona (2020) la nueva normalidad laboral es el resultado de una

transformación estructural de modos de producción y consumo, con el apoyo de las tecnologías digitales, para contener el virus. Este término fue introducido en 2008 y se refería a las condiciones económicas que surgieron ante la crisis financiera y la recesión mundial. Este término de nueva normalidad laboral se ha retomado debido a la epidemia, enfocándose en un regreso a las actividades cotidianas bajo un esquema que refuerza diferentes medidas sanitarias, como el lavado frecuente de manos, uso de cubre bocas, careta y gel antibacterial, acompañado del distanciamiento físico (Rivera, 2020).

#### **2.4.4. Modalidades de trabajo ante la epidemia por Covid-19**

En este cuarto subtema se hablará acerca de las modalidades de trabajo que surgieron ante la epidemia por COVID-19, tema de importancia ya que en este se podrá distinguir las variantes o combinaciones entre trabajo presencial y el teletrabajo y, de esta forma entender las variables consideradas para el presente estudio.

Para García et al (2021), el teletrabajo se presentó como una alternativa de flexibilización en el trabajo, que comprende la ejecución de las actividades desde la casa del empleado conectado a una computadora, para realizar las actividades solicitadas por el empleador. En este sentido, si la empresa lo considera conveniente, el empleado se puede acercar a las instalaciones de la empresa cada determinado tiempo, con el fin de entregar reportes, conectarse, comunicarse con sus compañeros de trabajo, asistir a reuniones, recibir capacitación, entre otros.

Según García-Rubio et al (2022), la aparición de la pandemia por COVID-19 obligó a algunas organizaciones a la aplicación del teletrabajo emergente de forma



inmediata y sin planificación previa, por este motivo no se pudo capacitar y/o apoyar a las empresas en la implementación de esta modalidad, por lo que se generaron problemas en los siguientes aspectos:

- a. Exceso de trabajo por parte de los teletrabajadores, debido a la extensión de la jornada laboral.
- b. Falta de emisión de directrices y asesoría por los jefes y/o directivos de la empresa.
- c. Falta de liderazgo y motivación a los teletrabajadores, por parte de jefes y/o directivos de la empresa.
- d. Falta de respeto a los derechos del trabajador, por ejemplo: Pago de horas extras, ayuda y colaboración en la ejecución del trabajo, entre otros.
- e. Imposición de cumplimiento de actividades extras a los teletrabajadores.

Durante el tiempo de confinamiento de las personas para minimizar la propagación del COVID-19, se aplicó la modalidad del teletrabajo, cabe recalcar que no en todos los puestos de trabajo ni en todas las empresas se pudo realizar esta migración del trabajo presencial al teletrabajo (García et al, 2021).

#### **2.4.4.1. Trabajo presencial y Covid-19**

En este primer apartado del subtema cuatro, se hablará acerca del trabajo presencial y el COVID-19, es importante hablar de ello ya que de esta forma se podrá tener un panorama más enfocado solo en una modalidad laboral, y se podrá distinguir de mejor manera las variables.

Es importante hablar acerca del Semáforo epidemiológico, este es un sistema de monitoreo para la regulación del uso del espacio público de acuerdo con el riesgo de contagio de COVID-19 y, conforme el color va cambiando, las actividades laborales se van reanudando poco a poco. En el sentido de la reactivación económica, distintos negocios han vuelto a abrir sus puertas, razón por la cual cada vez se hace más notoria la necesidad de que las personas laboren de manera presencial (Legal, 2020).

En ese sentido, se lleva a cabo el programa de Reapertura Responsable, que consiste en emplear distintas medidas de sanidad, en donde restaurantes, centros comerciales, el Centro Histórico, establecimientos de comida rápida y distintos comercios dan acceso con capacidad mínima, cuidando la sana distancia, utilizando gel antibacterial y cubrebocas en todo momento. Las actividades que congregan a más personas, permanecieron cerradas mayor tiempo, incluso las labores en oficinas, empresas y organizaciones siguen la línea del teletrabajo o modalidad híbrida, que combinan ciertos días modalidad presencial y los días restantes teletrabajo, a manera de que no haya tantas personas en el lugar de trabajo.

Considerar los cuidados de higiene ante el COVID-19 en el trabajo no es sencillo, sobre todo teniendo en consideración que debe ser una responsabilidad compartida entre el centro de trabajo, los trabajadores y la vida personal (CEPAL, 2020b).

Por su parte, Legal (2020) proporcionó algunas sugerencias y consejos para un regreso seguro a las instalaciones de tu trabajo:

- Usar cubrebocas: Este equipo de protección personal ayuda a que se detenga la propagación del virus.

- Mantener la sana distancia: Aunque en la mayoría de sitios laborales las vueltas se están dando de manera escalonada, se debe mantener 1.5 metros de distancia al interactuar.
- Tomar precauciones de regreso a casa: Tratar de cambiar la ropa y dejar el calzado en la entrada, bañarse y lavar las manos constantemente con agua y jabón, además del uso constante de gel antibacterial.
- Capacitarse: Tomar cursos de la Secretaría de Salud y consultar protocolos sobre el regreso laboral.

#### **2.4.4.2. Teletrabajo y Covid-19**

En este último apartado se hablará específicamente del teletrabajo y el COVID-19, es importante hablar de ello ya que de esta forma se podrá tener un panorama más enfocado en esta modalidad laboral y, se podrá distinguir de mejor manera la distinción entre las variables involucradas en la presente investigación.

El COVID-19 como pandemia global ha provocado efectos a nivel de la salud, pero también a nivel social pues como consecuencia para disminuir su propagación los gobiernos tomaron medidas que afectaron al trabajo, adoptándose el teletrabajo como una alternativa para poder continuar con las actividades laborales desde el hogar. Sin embargo, es importante considerar que hay aspectos que afectan la productividad, como trabajar largas horas, competencias personales, la automotivación, habilidades de organización y la salud mental (Galeano, 2020).

La modalidad de teletrabajo debido a una crisis sanitaria tiene otras consecuencias, entre las cuales se encuentran los problemas de inseguridad relacionados con el trabajo se han agudizado, estimándose una reducción del empleo al 6.7% (OIT, 2020a), afectando sobre todo los sectores donde no se puede adoptar una modalidad de trabajo alternativa como es el caso de los pequeños negocios. Adicionalmente se añade el miedo a enfermarse, por lo que los trabajos han adoptado medidas de protección a sus trabajadores (OIT, 2020a).

Por otro lado, a la condición del teletrabajo se suman las responsabilidades con los hijos, los que también se encuentran confinados dentro de los hogares, por lo que la relación con la familia que parecería fuese uno de los principales beneficios del teletrabajo, en estas circunstancias pueden ser fuente de interrupciones y desconcentración. Estudios previos de condiciones de teletrabajo con hijos han demostrado que las personas se frustran más por la falta de fronteras entre la vida familiar y laboral, donde las mujeres específicamente se sienten más perjudicadas pues al estar trabajando desde la casa con los hijos presentes deben emplear mayor tiempo y cuidados a estos (Galeano, 2020).

Debido a que la transición entre la modalidad presencial a la del teletrabajo fue abrupta por la pandemia, muchos trabajadores no estaban preparados para este cambio y los retos que se presentarían; por ello, se debe tener claro que para considerar al teletrabajo como una herramienta que pudiera traer múltiples beneficios para los empleados y para las empresas, se debe de tomar en cuenta aspectos claves que ayuden a que estos estén preparados para desarrollarse en dicha modalidad (Mann y Holdsworth, 2018).

## **3. Método**

## Justificación

En México, la epidemia por COVID-19 representó una fuerza impulsora para avanzar en la modernización del trabajo y, aunque ya se contaba con modalidades de trabajo virtual e híbrida, muchas organizaciones se vieron obligadas a cambiar su modalidad de trabajo de manera radical, migrando del trabajo presencial hacia el teletrabajo (García, 2020). Fue de esta forma como organizaciones que no eran de primera necesidad, o de actividades esenciales, tuvieron que cerrar sus puertas y trasladar sus oficinas a casa de los empleados. Cambio que resultó difícil pero esperanzador, pues fue así como muchas empresas lograron subsistir y no desaparecer ante la crisis. Debido a esto se creó la necesidad de desarrollar investigación que tenga que ver con el home office en el contexto de la epidemia, con el fin de poder determinar las ventajas y desventajas del teletrabajo en cuanto a la salud de los empleados. En México, el teletrabajo se reguló en enero de 2021 (LFT, Art. 330-A), por lo que resulta necesario comenzar a generar investigación para contar con las estadísticas necesarias.

Muchas empresas y empleados no se encontraban preparados para este cambio tan repentino, sin embargo, lo afrontaron con las herramientas y conocimientos que tenían, pero, cuando la combinación o la transición entre trabajo presencial y teletrabajo es una exigencia laboral y no se cuenta con suficientes recursos para poder abordar estas demandas puede ser perjudicial. Desde la teoría de Recursos-Demandas de Bakker y Demerouti (2013), las características laborales pueden dividirse en dos categorías, las demandas y los recursos laborales, estos tienen efectos directos e indirectos tanto en la motivación como en el estrés laboral;

gracias a estas interacciones es posible comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados y el rendimiento laboral.

Mann y Holdsworth (2018) mencionan que el teletrabajo tiene múltiples beneficios, ya que aumenta el desempeño laboral, la productividad y la satisfacción laboral, reduciendo gastos. Sin embargo, para considerar al teletrabajo como una modalidad de trabajo que traerá distintos beneficios para los empleados y empleadores, se debe de tomar en cuenta aspectos claves que ayuden a que los trabajadores estén preparados para desarrollarse en esta modalidad.

Galluser (2005), indica que la base del crecimiento de los países desarrollados es la planificación estratégica y la aplicación de herramientas tecnológicas, así que, no reconocer la influencia de las TIC en el mundo laboral implica autoexclusión. Por tanto, el teletrabajo puede llegar a ser una herramienta adaptativa muy eficaz y favorable para empresas y para empleados. Pero, de igual forma es importante tomar en cuenta que hay trabajos que no se pueden digitalizar, y por consecuencia el teletrabajo no es una opción para dichos puestos organizacionales (Rigotti et al, 2021).

Se debe contemplar que los factores de riesgo para la salud mental de los trabajadores siguen existiendo, aunque las labores se realicen en casa. Por ello, se pretende estudiar la presencia y la relación del síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria, entre diversas modalidades de trabajo, tomando en cuenta el trabajo presencial, el teletrabajo, y el híbrido, en el regreso a la nueva normalidad 2021 por a la epidemia de COVID-19 en México.

El teletrabajo, como modalidad de trabajo plantea retos, ya que involucra un cambio de cultura, en donde se requiere responsabilidad y confianza (Jeffrey et al.,

2003). Se debe tener en cuenta que el teletrabajo presenta también desventajas, como el aislamiento social, la difusión entre los roles trabajo-familia, carencia de apoyo, dificultad para gestionar trabajos, incrementa gastos de telecomunicaciones, equipo, entrenamiento, entre otros (Mann y Holdsworth, 2018; Buomprisco et al, 2021).

Si se disminuye el riesgo de desarrollar el síndrome de desgaste ocupacional y ansiedad, se pueden reducir costos organizacionales (Mello, 2007). Las organizaciones que consideren distintas modalidades de trabajo tanto presencial como teletrabajo y sus combinaciones, deberán tomar en cuenta su impacto en la salud mental de sus trabajadores. En este sentido, se plantean las siguientes preguntas de investigación y el objetivo.

#### **Preguntas de Investigación:**

¿Cuál es el nivel del síndrome de desgaste ocupacional en trabajadores de la actividad económica terciaria, entre diferentes modalidades de trabajo presencial-teletrabajo derivado del regreso a la nueva normalidad 2021 por la epidemia de Covid-19 en México?

¿Cuál es el nivel ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria, entre diferentes modalidades de trabajo presencial-teletrabajo derivado del regreso a la nueva normalidad 2021 por la epidemia de Covid-19 en México?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria en el regreso a la nueva normalidad 2021 por la epidemia de Covid-19 en México?



## **Objetivo**

Estudiar la presencia y relación del síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria, entre diversas modalidades de trabajo, tomando en cuenta el trabajo presencial, el teletrabajo, y la modalidad híbrida, en el regreso a la nueva normalidad 2021 por a la epidemia de COVID-19 en México.

## **Tipo y diseño de estudio**

Se realizó un estudio transversal, descriptivo y correlacional para conocer la relación de la modalidad de trabajo y su impacto en el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria. El diseño transversal o transeccional recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al, 2014). Por otra parte, el diseño de tipo descriptivo correlacional determina relaciones de causa y efecto o el impacto de un concepto sobre otro (Hernández et al, 2014). En esta se pueden presentar tres aproximaciones:

- 1.- Comparación entre grupos (categorías) para evaluar diferencias en una o más variables, o bien, comparar entre grupos o categorías de una variable independiente (causa) para analizar el efecto en un variable dependiente (efecto).
- 2.- Relacionar diversas variables.
- 3.- Determinar el impacto de una o más variables independientes (conceptos causales) sobre una o más variables dependientes (conceptos efectos).

## **Población y estrategia de muestreo**

La población estudiada fueron personas trabajadoras en la actividad económica terciaria en alguna de las distintas modalidades de trabajo.

La estrategia de muestreo fue no probabilística, por conveniencia y bola de nieve. El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en el cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar, es decir, se obtiene una muestra sin que todos los individuos de la población tengan las mismas posibilidades de ser elegidos. En el muestreo por conveniencia la muestra de la población se selecciona solo porque están convenientemente disponibles para el investigador, una de las razones más comunes es porque son fáciles de reclutar. Por último, el tipo de muestreo bola de nieve es un tipo de muestreo no probabilístico, en este, los participantes de la investigación reclutan a otros participantes y así sucesivamente (Hernández et al, 2014 y Hudelson, 1994).

## **Participantes**

Participaron 308 personas trabajadoras pertenecientes a la actividad económica terciaria, de los cuales fueron 151 hombres (49.02%) y 157 mujeres (50.97%); con una edad promedio de 35.37 (DE=12 años); el 54.5% de la Iniciativa Privada, el 29.5% del Gobierno y 15.9% de otro tipo de organizaciones; con una antigüedad promedio en su organización de 9.185 años (DE=10.34); en cuanto a las modalidades de trabajo la muestra se distribuyó como se indica en la Tabla 4.

**Tabla 4.**

*Clasificación de personas trabajadoras de la actividad económica terciaria que participaron en el estudio en cada modalidad de trabajo Presencial-Teletrabajo.*

Modalidad laboral	Número de trabajadores	%
He trabajado en modalidad Teletrabajo al 100% desde antes de la epidemia y continúo al 100% en teletrabajo hasta el momento.	19	6.16%
Antes trabajaba al 100% presencial y por la epidemia me cambiaron a Teletrabajo y sigo en teletrabajo al 100%.	51	16.55%
Trabajo híbrido por epidemia Teletrabajo-Presencial y continúo en esta modalidad híbrida.	40	12.98%
Trabajé modalidad Híbrida por epidemia y ya regresé a presencial al 100%.	27	8.76%
Trabajé en Teletrabajo al 100% por epidemia y ya regresé a presencial al 100%.	13	4.22%
Siempre trabajé de manera presencial al 100% durante la epidemia y continúo trabajando presencialmente al 100%.	158	51.29%

*Nota:* Elaboración propia.

## **Variables**

### ***Variables Clasificadorias***

- Sociodemográficas: Conjunto de datos sociales que describen las características de una población, que a partir de su análisis se pueden hacer interpretaciones y predicciones de su comportamiento en el campo de investigación (Tejada, 2012). Se incluyeron: Edad, Sexo, Pareja, Hijos, Número de hijos, Personas que viven en su domicilio, Nivel de estudios terminados, Años de su vida que tiene trabajando.
- Laborales y organizacionales:
  - Laborales: Características que indican el perfil laboral de las personas en el trabajo: Nivel del puesto que ocupa, Antigüedad en la

organización que trabaja, Antigüedad en el puesto actual, Tipo de contrato, Personas que tiene a su cargo, Si tiene o no contacto directo con clientes o usuarios.

- Organizacionales: Características que indican el perfil organizacional: Tipo de organización en la que trabaja actualmente, Principal servicio o giro que proporciona su organización, Especificación del tipo de actividad que realiza la organización, Clasificación del giro de la organización, Tamaño del centro de trabajo (número de trabajadores)

***Variable Independiente:***

**Modalidades de Trabajo:** Según el Diccionario de la Real Academia Española (*DRAE*) una modalidad hace referencia al modo de hacer o manifestar algo. El título segundo de la Ley Federal del Trabajo, sobre las relaciones individuales de trabajo, señala en sus diversos artículos las formas, características, condiciones y modalidades reguladas. A partir del 11 de enero de 2021 se agregó el artículo 330-A sobre el Teletrabajo como una nueva modalidad de trabajo regulado. Por lo tanto, con base en estos elementos se puede inferir que, las modalidades de trabajo se refieren a las variaciones o formas en las que se puede llevar a cabo las actividades propias del puesto de trabajo, involucrando el espacio físico donde se ejecutan las actividades y la forma de comunicación entre los miembros de la organización. Para este estudio dichas modalidades son: trabajo presencial, teletrabajo y modalidad híbrida (combinación entre presencial y teletrabajo).

- Definición conceptual
  - Presencial: El trabajo presencial, a diferencia del teletrabajo, es que este se realiza en un horario preestablecido, y los empleados tienen que estar en las instalaciones de la empresa de forma física, es decir, se trabaja de forma local en la organización (OIT, 2020c).
  - Teletrabajo: Forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, en esta modalidad no se requiere la presencia física de la persona trabajadora, además, se utilizan primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón (LFT, Art. 330-A, 2021).
  - Híbrido: El lugar de trabajo varía entre la oficina y el hogar (Galluser, 2005).
- Definición operacional:
  - Teletrabajo al 100% antes y después de la epidemia.
  - Presencial y por epidemia se cambió a teletrabajo y continúan en teletrabajo al 100%.
  - Híbrida por epidemia y se continúa en híbrida.
  - Híbrida por epidemia y regresó a presencial al 100%.
  - Teletrabajo al 100% por epidemia y regresó a presencial al 100%.
  - Presencial en todo momento durante epidemia y continúan en presencial al 100%

*Variables dependientes:*

Síndrome de desgaste ocupacional:

- Definición conceptual: Forma inadecuada de afrontar el estrés crónico (Maslach et al, 1986), cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, el cinismo y la falta de eficacia profesional (Schaufeli et al., 1996).
- Definición operacional: Puntaje promedio de los ítems de cada factor: agotamiento emocional, cinismo y autoeficacia profesional; para evaluar el nivel de desarrollo del síndrome, que se calcula obteniendo la media de cada factor para establecer dos grupos: 1) de cero a la media se considera “bajo”; y 2) de la media al valor superior, se considera “alto”. La tabla resultante y los valores asignados permiten clasificar a los participantes según corresponda en cada fase del modelo (Tabla 5).

**Tabla 5.**

*Proceso del modelo de Leiter y Maslach (1988) del proceso del Burnout en una tabla de combinaciones de valores altos y bajos.*

	<b>Fase 1 Sano</b>	<b>Fase 2 En Desarrollo</b>	<b>Fase 3 En Peligro</b>	<b>Fase 4 Quemado</b>
AE	Bajo 1	Bajo 1	Alto 3	Alto 3
C	Bajo 1	Alto 2	Bajo 1	Alto 2
AF	Alto 1	Alto 4	Alto 1	Baja 2
Suma	3	4	5/6	7

*Nota:* Adaptado para los factores del MBI-GS a partir de Uribe (2007) y Martínez-Mejía, et al. (2020). AE: Agotamiento Emocional; C: Cinismo; AF: Autoeficacia.

Ansiedad:

- Definición conceptual: Se caracteriza por presentar un miedo intenso y/o una preocupación excesiva, que genera un importante malestar que afecta al funcionamiento habitual de la persona ya sea en su relación con la familia o amistades, o en el rendimiento en el colegio o en el trabajo (Forcadell, et al., 2019).
- Definición operacional de acuerdo a Inventario de Ansiedad de Beck (*IAB*): Cada ítem se puntúa de 0 a 3, correspondiendo la puntuación 0 a “nada” 1 “ligeramente”, 2 “moderadamente” y la puntuación 3 “severamente”. La puntuación total es la suma de los 21 ítems (todos directos); que puede oscilar entre 0 y 63 puntos (Robles et al., 2001). La siguiente tabla permite clasificar a los participantes según corresponda su puntuación obtenida (Tabla 6).

**Tabla 6.**

*Valores de la puntuación total del BAI según criterios de gravedad.*

<b>Gravedad de ansiedad</b>	<b>Rango de puntuación</b>
Ausente o mínima	0-5
Leve	6-15
Moderada	16-30
Severa	31-63

*Nota:* Adaptado de Robles et al. (2001).

## **Hipótesis:**

H1: Existirán diferencias en el desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional entre los trabajadores de la actividad económica terciaria, de diferentes modalidades de trabajo Presencial-Teletrabajo en el regreso a la nueva normalidad laboral 2021 por la epidemia COVID-19 en México.

H2: Existirán diferencias en el nivel de ansiedad entre los trabajadores de la actividad económica terciaria, de diferentes modalidades de trabajo Presencial-Teletrabajo en el regreso a la nueva normalidad laboral 2021 por la epidemia COVID-19 en México.

H3: Existirá una relación significativa entre el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria en el regreso a la nueva normalidad laboral 2021 por la epidemia COVID-19 en México.

## **Instrumentos**

**Inventario de Burnout de Maslach-Versión General. Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS).** Útil para medir burnout en todo tipo de trabajos independientemente de las tareas que en él se realicen; este fue publicado en el año 1996 por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, es un instrumento que está basado en el original (Inventario de Ansiedad de Maslach). La versión española y adaptada de este instrumento fue publicada en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (Schaufeli et al, 1996). Para la presente investigación se utilizó la versión en español de este instrumento (Salanova et al, 2000) que contiene 15 ítems y ha mostrado validez y confiabilidad en la población mexicana (Martínez-Mejía et al, 2020): 1) Agotamiento emocional ( $\alpha=0.880$ , ej. “Me siento



emocionalmente agotado(a) por mi trabajo”), 2) Cinismo ( $\alpha=0.750$ , ej. “Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él”) y 3) Autoeficacia laboral ( $\alpha=0.825$ , ej. “Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo”).

**Inventario de Ansiedad de Beck (IAB).** Fue desarrollado por Beck (1988), con objeto de poseer un instrumento capaz de discriminar de manera fiable entre ansiedad y depresión. Fue concebido específicamente para valorar la severidad de los síntomas de ansiedad. Es un inventario auto aplicado, compuesto por 21 ítems (ej. “Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo”). La consistencia interna de dicho instrumento (alfa de Cronbach) en población mexicana es de 0.83 (Robles et al., 2001). Por otro lado, Sanz et al, (2012) en su estudio realizado para obtener las propiedades psicométricas de este instrumento encontraron una consistencia interna del ( $\alpha =0.90$ ). Cada ítem se puntúa de 0 a 3, correspondiendo la puntuación 0 a “nada” 1 “ligeramente”, 2 “moderadamente” y la puntuación 3 “severamente”. La puntuación total es la suma de los 21 ítems (todos directos), cada ítem se evalúa en una escala de cuatro puntos (de 0 a 3), si en alguna ocasión se eligen dos respuestas se considera sólo la de mayor puntuación; la puntuación global puede oscilar entre 0 y 63 puntos. Los síntomas hacen referencia a la última semana y al momento actual.

## Procedimiento

Se aplicó el cuestionario “Nueva Normalidad Laboral Presencial Teletrabajo AE3” (NNLPT-AE3) considerando variables sociodemográficas, laborales y organizacionales, así como la versión en español del Maslach Burnout Inventory-General Survey (*MBI-GS*) para medir el síndrome de desgaste ocupacional y la versión en español del Inventario de Ansiedad de Beck (*IAB*) midiendo ansiedad. Además, debido a las circunstancias sanitarias, se consideró cuidar la integridad de los investigadores, por ello, para poder aplicar el NNLPT-S3 se realizó un cuestionario vía Formularios de Google.

Posterior a la aplicación de dichos instrumentos, se realizaron análisis estadísticos descriptivos, paramétricos de comparación entre grupos y correlacionales. El análisis estadístico descriptivo se relaciona principalmente con la recopilación, presentación y descripción de datos (Góngora et al, 2007). Los análisis paramétricos de comparación entre grupos que se realizaron fueron la prueba t de Student para datos independientes y el análisis de la varianza (ANOVA).

La prueba t de Student para datos independientes se utiliza cuando se desea comparar única y exclusivamente las medias entre dos grupos. El ANOVA resulta conveniente cuando se necesita comparar las medias entre más de dos grupos (Pélaez, 2012). Es decir, estas son pruebas estadísticas para analizar si más de dos grupos difieren significativamente entre sí en cuanto a sus medias y varianzas. La prueba t se aplica para dos grupos y el análisis de varianza unidireccional (ANOVA) se usa para tres, cuatro o más grupos. Aunque con dos grupos también se puede utilizar (Hernández et al, 2014).

El análisis de correlación tiene como objetivo medir la intensidad de una relación entre dos variables (Góngora et al, 2007), el análisis de regresión lineal es una técnica estadística para analizar las relaciones de dependencia entre una única variable dependiente (o criterio) y uno o múltiples variables independientes (o predictoras) (Hair et al, 1999).

## **4. Resultados**

#### 4.1. Análisis del desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional

El 55.5% de los participantes se encuentran entre los niveles en peligro y quemados, sin embargo, utilizando los parámetros de Martínez-Mejía et al (2020) el porcentaje sube a 63.6%.

Para la calificación del síndrome de desgaste ocupacional se utilizó el procedimiento del modelo de Leiter y Maslach (1988) de combinaciones de valores altos y bajos en cada uno de los factores para calcular los puntajes que permiten ubicar cada resultado en una de las fases de desarrollo del síndrome (Tabla 5). Se decidió tomar los parámetros de un estudio en población mexicana con una muestra de 1,110 participantes realizado por Martínez-Mejía et al (2020). Para realizar la calificación de la muestra de esta investigación, de cualquier manera, se realizaron los cálculos también con los parámetros propios de la muestra del presente estudio para identificar sus diferencias (Tabla 7, Tabla 8 y Figura 1).

**Tabla 7**

*Comparación de estadísticos descriptivos entre el estudio actual y el estudio de Martínez-Mejía et al. (2020).*

	Estudio Actual (2022)		Martínez-Mejía et al, (2020)	
	N = 308		N = 1,110	
	media	D. E.	media	D. E.
Agotamiento Emocional	2.6123	1.59281	1.8023	1.44568
Cinismo	1.4886	1.46355	1.707	1.25178
Autoeficacia Laboral	5.0476	.95562	4.5173	0.96108

*Nota:* Elaboración propia. Se tomaron resultados de Martínez-Mejía et al, (2020) para hacer la comparación con los resultados del estudio actual.

En la Tabla 7 se observan los resultados obtenidos en un estudio actual y en un estudio elaborado por Martínez-Mejía et al (2020). Haciendo una comparación de estos se puede observar que en cuanto a los que se encuentran en la Fase 3 (En Peligro) del año 2020 al 2021 hay una diferencia del 13.3% en el estudio actual, sin embargo, en cuanto a la Fase 4 (Quemado), del año 2020 al año 2021 hubo un aumento del 6.2%, lo cual podría indicar que los que se encontraban en la Fase 3 (En Peligro) el año 2020 posiblemente para el año 2021 avanzaron a la Fase 4 Quemado. Al comprobar que existe un patrón similar entre las distribuciones de los dos estudios, se decidió utilizar los parámetros del estudio actual.

En la Figura 1 se observa gráficamente la comparación de la distribución de los participantes en ambos estudios, es decir el actual y el estudio de *Martínez-Mejía et al. (2020)*.

### **Tabla 8**

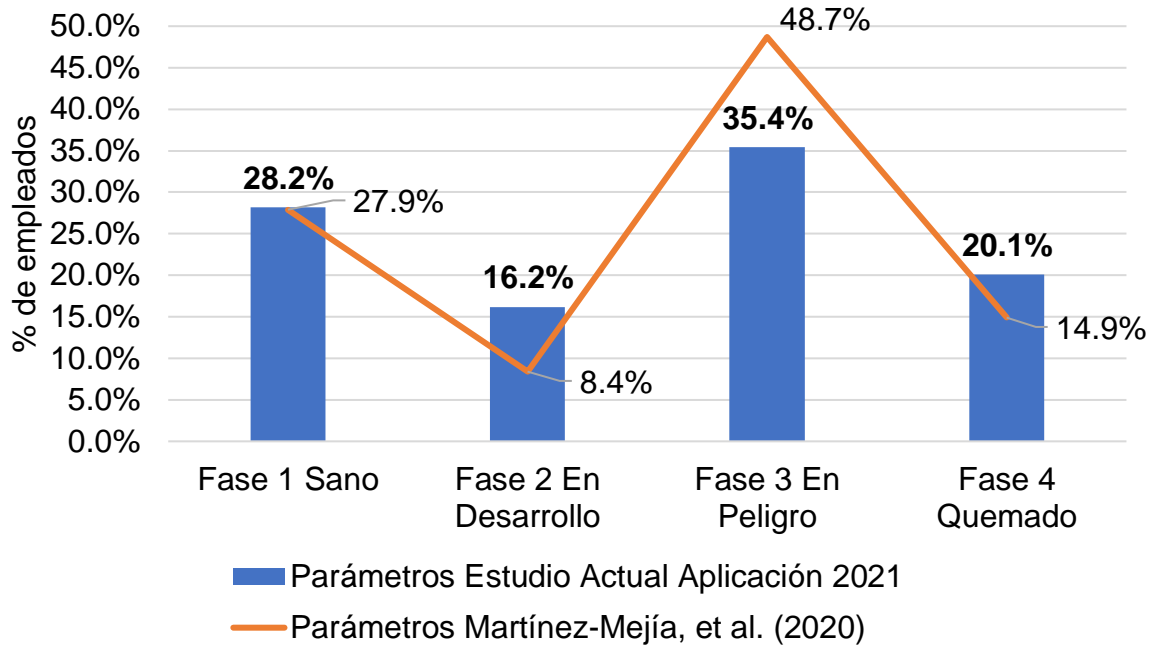
*Comparación de la distribución de los participantes de este estudio en las fases del síndrome de desgaste ocupacional con los parámetros del estudio de Martínez-Mejía et al (2020).*

	Parámetros Estudio Actual (2022)	Parámetros Martínez-Mejía et al (2020)
Fase 1 Sano	28.2%	27.9%
Fase 2 En Desarrollo	16.2%	8.4%
Fase 3 En Peligro	35.4%	48.7%
Fase 4 Quemado	20.1%	14.9%

*Nota:* Elaboración propia.

### Figura 1

Comparación de la distribución de los participantes de este estudio en las fases del síndrome de desgaste ocupacional con los parámetros del estudio de Martínez-Mejía, et al. (2020).



Nota: Elaboración propia. Los porcentajes en negritas son del estudio actual con aplicación en 2021.

Para la Tabla 9 se tomaron en cuenta los decimales de los puntajes promedio, y se decidió que por encima de .5 se redondeara hacia arriba para hacer la interpretación del nivel de desarrollo del síndrome. Todos los grupos se encontraron en peligro de acuerdo con nivel de burnout. Por otro lado, no se encontraron diferencias significativas entre los grupos.

**Tabla 9.**

*ANOVA de los grupos de cada modalidad de trabajo y el puntaje de síndrome de desgaste ocupacional.*

	N	Media	Fase Burnout	F	Sig.
Teletrabajo al 100% desde antes de la epidemia y continuó al 100% en Teletrabajo hasta el momento	19	5.1579	En Peligro		
Trabajaba al 100% presencial y por epidemia me cambiaron a Teletrabajo y sigo en Teletrabajo al 100%	51	5.0784	En Peligro		
Trabajo Híbrido por epidemia Teletrabajo-Presencial y continuó en esta modalidad Híbrida	40	5.0750	En Peligro	.895	.485
Trabajé modalidad Híbrida por epidemia y ya regresé a presencial al 100%	27	4.8519	En Peligro		
Siempre trabajé de manera presencial al 100% durante la epidemia y continuó trabajando Presencial al 100%	15 8	4.7405	En Peligro		
Trabajé en Teletrabajo al 100% por epidemia y ya regresé a Presencial al 100%	13	4.6154	En Peligro		

*Nota:* Elaboración propia. \* $p < ,05$ , \*\* $p < ,01$ . El puntaje promedio de todas las modalidades se ubica en la fase de desarrollo de burnout “En Peligro”

La H1 que señala que existirán diferencias en el desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional de los trabajadores de la actividad económica terciaria, entre las diferentes modalidades de trabajo Presencial-Teletrabajo en el regreso a la nueva normalidad laboral 2021 por la epidemia COVID-19 en México. Para poner a prueba esta hipótesis se realizó un análisis de varianza ANOVA. El principal resultado es que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas. Es

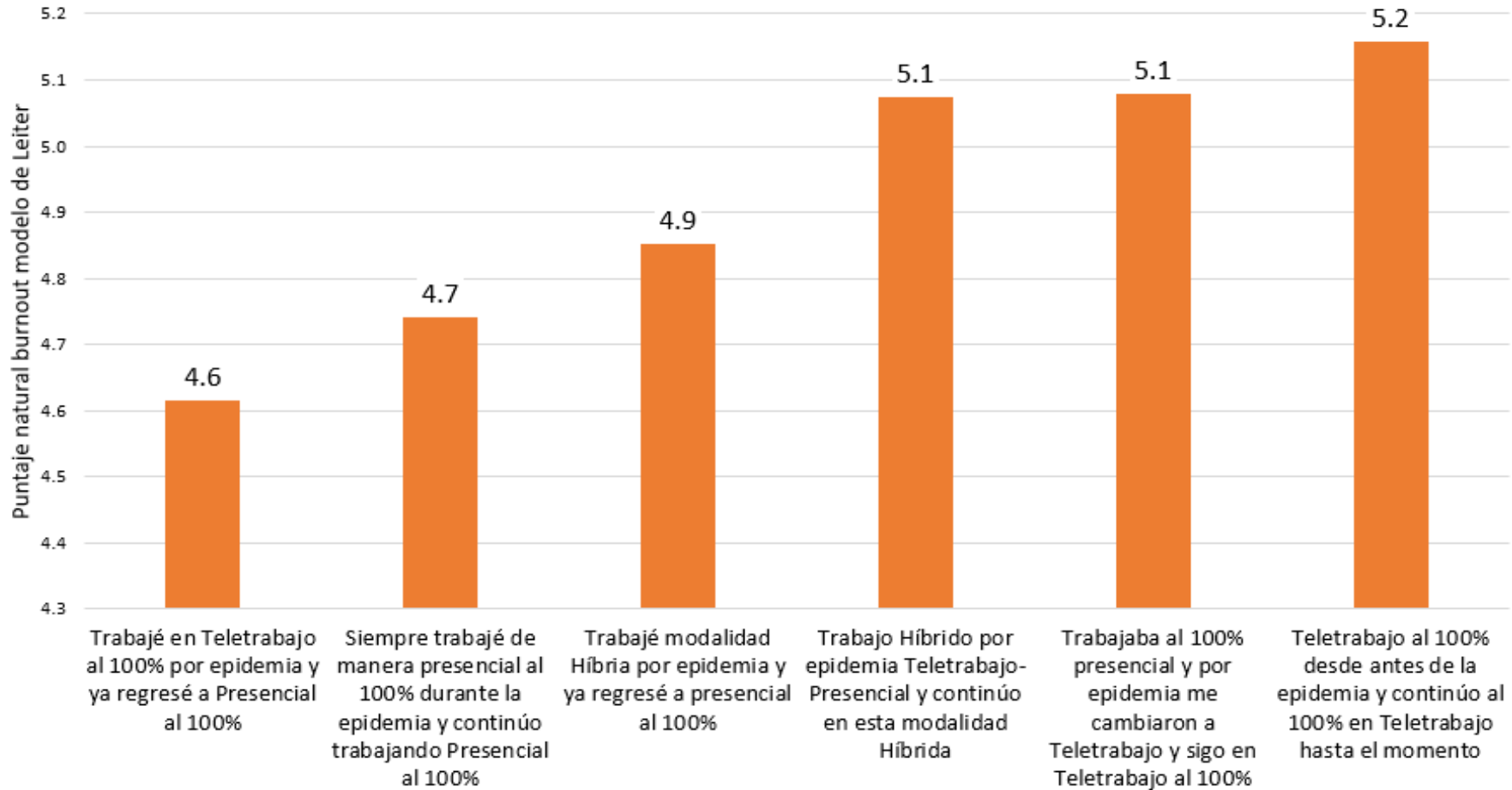


necesario señalar que, como se observa en la Tabla 9, todos los puntajes medios de burnout de las personas en las diferentes modalidades de trabajo se encuentran en una fase En Peligro.

En la Figura 2 se muestra el puntaje natural promedio del burnout en cada una de las modalidades laborales, en esta se puede identificar que si bien, los puntajes de la muestra se encuentran dentro de la Fase en peligro, se pueden identificar ciertas diferencias en el incremento del burnout dependiendo la modalidad laboral.

**Figura 2**

*Puntaje natural promedio de Burnout en cada modalidad de trabajo.*



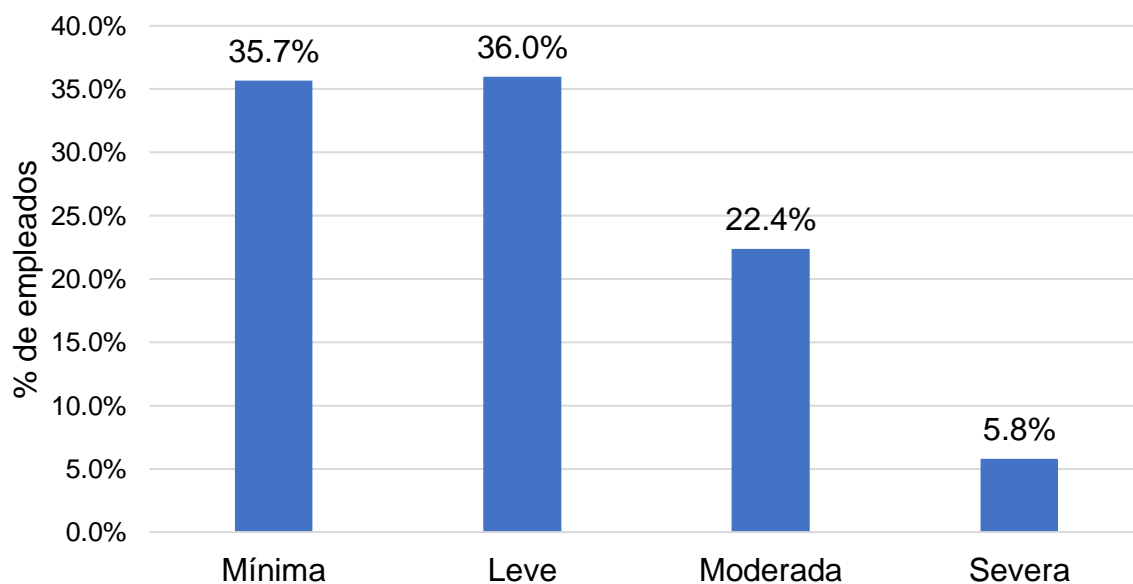
*Nota:* Elaboración propia. El color naranja indica que el puntaje promedio de todas las modalidades se ubica en la fase de desarrollo de burnout “En Peligro”.

## 4.2. Análisis de la Manifestación de la Ansiedad

En la figura 3 se observa el porcentaje de los participantes que se encuentran en los distintos niveles de ansiedad, en ella se puede identificar los cuatro niveles de ansiedad, y qué tantos participantes del total de la muestra se encuentran en estas, por ejemplo, en el nivel mínimo se encuentran 110 personas, que corresponde al 35.7%, en el nivel leve se encuentran 111 personas lo cual corresponde al 36.0%, mientras que para el nivel moderada se encuentran 69 personas, es decir el 22.4%, y en el último nivel que es el severo se encuentran 18 personas lo cual corresponde al 5.8% del total de la muestra.

**Figura 3.**

*Porcentaje de participantes por niveles de ansiedad en la muestra total (n=308).*



*Nota:* Frecuencias por nivel: Mínima=110, Leve=111, Moderada=69, Severa=18.

**Tabla 10.***ANOVA de los grupos de cada modalidad de trabajo y el puntaje de ansiedad.*

	N	Media	Nivel Ansiedad	F	p.
Modalidad Teletrabajo al 100% desde antes de la epidemia y continuo al 100% en Teletrabajo hasta el momento	19	7.2105	Leve		
Trabajaba al 100% presencial y por epidemia me cambiaron a Teletrabajo y sigo en Teletrabajo al 100%	51	14.5490	Leve		
Trabajo Híbrido por epidemia Teletrabajo-Presencial y continuo en esta modalidad Híbrida	40	13.0750	Leve		
Trabajé modalidad Híbrida por epidemia y ya regresé a presencial al 100%	27	12.7407	Leve	2.568	.027*
Trabajé en Teletrabajo al 100% por epidemia y ya regresé a Presencial al 100%	13	14.6154	Leve		
Siempre trabajé de manera presencial al 100% durante la epidemia y continuo trabajando Presencial al 100%	15 8	10.1582	Leve		

*Nota:* Elaboración propia. \*p < ,05, \*\*p < ,01. El puntaje promedio de todas las modalidades se ubica en el nivel de ansiedad "Leve".

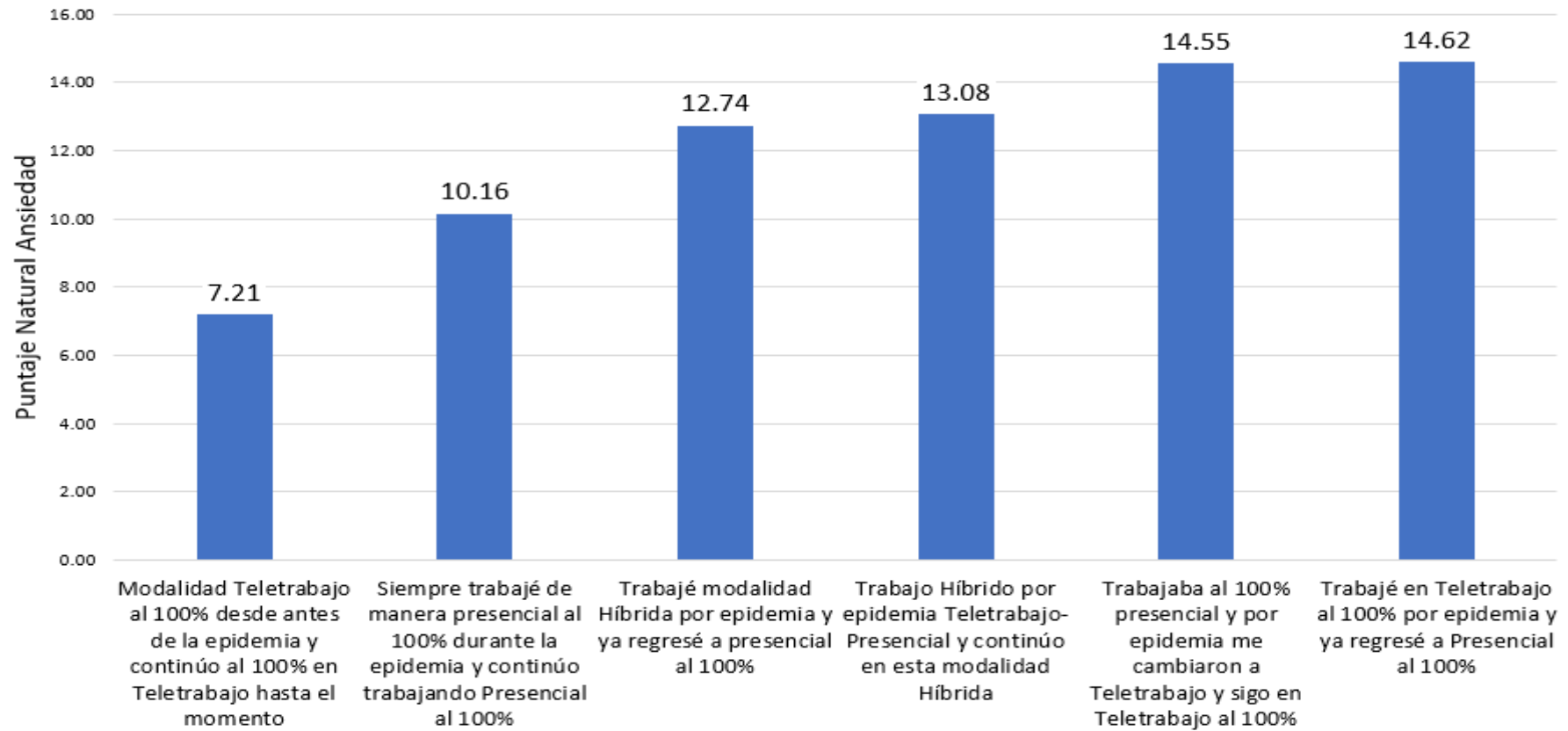
En la Tabla 10, se observa que, aunque todos los grupos mostraron puntajes promedio, los cuales se encuentran en el mismo nivel de ansiedad (leve), sí existen diferencias significativas entre los grupos. Lo cual contesta la H2 que indica que existirán diferencias en el nivel de ansiedad de los trabajadores de la actividad económica terciaria, entre las diferentes modalidades de trabajo Presencial-Teletrabajo, donde las personas que indicaron que antes trabajaban al 100% presencial y por la epidemia los cambiaron a Teletrabajo y continúan en Teletrabajo al 100% mostraron el puntaje más alto (14.54), mientras que aquellas personas en

una modalidad de Teletrabajo al 100% desde antes de la epidemia y continúan al 100% en Teletrabajo hasta el momento mostraron el puntaje de ansiedad más bajo (7.21).

En la Figura 4 se muestra el puntaje natural promedio de la ansiedad por cada modalidad de trabajo. En esta se identifica la variación del puntaje, en la que anteriormente se mencionó que si se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

**Figura 4.**

*Puntaje natural promedio de Ansiedad por cada modalidad de trabajo.*



*Nota:* Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las modalidades de trabajo ( $F=2.568$ ,  $p<0.05$ , Tabla 10). El puntaje promedio de todas las modalidades se ubica en el nivel de ansiedad “Leve”.

### 4.3. Análisis de Correlaciones y Regresión Lineal

El modelo de regresión lineal es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociado con el coeficiente  $r$  de Pearson y brinda la oportunidad de predecir las puntuaciones de una variable a partir de las puntuaciones de la otra variable. Es decir, entre mayor sea la correlación entre las variables (covariación), mayor capacidad de predicción puede tener el modelo. Este análisis sirve para hipótesis correlacionales y causales (causalidad estadística), donde existen dos variables la independiente y la dependiente (Hernández et al, 2014).

En cuanto a los resultados de la correlación entre Burnout y Ansiedad se obtuvo ( $r = .472$ ,  $p < .01$ ), además, los tres factores del Burnout mostraron correlaciones significativas, el Agotamiento Emocional mostró la más alta ( $r = .569$ ), en segundo lugar, la Ansiedad ( $r = .472$ ), y en tercer lugar se encuentra el factor Cinismo ( $r = .437$ ), por último, el factor que es Autoeficacia Laboral obtuvo una correlación negativa significativa ( $r = -.177$ ), dato que también se tomó en cuenta ya que estos factores en conjunto predicen el Burnout. Lo cual aporta evidencia a la H3 que indica que existirá una correlación significativa entre el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria en el regreso a la nueva normalidad laboral en 2021 por la epidemia Covid-19 en México.

En la Tabla 11 se encuentran los resultados de las correlaciones entre el burnout, los factores del burnout y la ansiedad, en la cual se obtuvo que existe una correlación entre Burnout y Ansiedad, Ansiedad y Agotamiento emocional, y Ansiedad y Cinismo, todas estas con una  $p = < .01$ . Por otro lado, en cuando a la

correlación entre Ansiedad y Autoeficacia laboral se encontró una correlación negativa.

**Tabla 11**

*Correlaciones entre el burnout y sus factores y la ansiedad.*

	Burnout	Ansiedad	Agotamiento Emocional	Cinismo	Autoeficacia Laboral
Burnout	1	.472**	.786**	.703**	-.456**
Ansiedad	.472**	1	.569**	.437**	-.177**
Agotamiento Emocional	.786**	.569**	1	.592**	-.145*
Cinismo	.703**	.437**	.592**	1	-.371**
Autoeficacia Laboral	-.456**	-.177**	-.145*	-.371**	1

Nota: \*p < ,05, \*\*p < ,01

En cuanto a la Tabla 12 en un primer modelo general de regresión lineal simple se encontró una fuerza de relación del 22.2% entre el burnout, como variable predictora y, la ansiedad como variable de resultado. Para analizar la relación de cada uno de los factores del burnout y su influencia sobre la ansiedad se propuso un análisis de regresión lineal múltiple, que se realiza cuando se tienen diversas variables independientes y una variable dependiente, es decir, cuando se quiere evaluar el efecto de dos o más variables independientes sobre una variable dependiente, así como predecir el valor de la variable dependiente con una o más variables independientes y, además, estimar cuál es la independiente que mejor predice las puntuaciones de la dependiente (Hernández et al, 2014).



**Tabla 12***Modelo de regresión lineal simple del Burnout sobre la Ansiedad.*

VD: Ansiedad	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
Burnout	.472	9.355	.222***

Nota: \*p < ,05, \*\*p < ,01, \*\*\*p < ,001

En la Tabla 13 se encuentran tres variables independientes que en su conjunto conforman el Burnout. La primera variable, Agotamiento Emocional, con una  $\beta=.484$  ( $t=8.354$ ,  $p<,001$ ); como segunda variable se encuentra el Cinismo con una  $\beta=.128^*$  significativa y, por último, se encuentra la Autoeficacia Laboral con una  $\beta= -.059$  ( $t=2.080$ ,  $p<.05$ ), que resultó no significativa; sin embargo, se decidió dejar la Autoeficacia Laboral en el modelo, ya que en su conjunto los tres factores son los que explican el síndrome (Figuras 5-7).

**Tabla 13***Modelo de regresión lineal múltiple entre los factores del Burnout sobre la Ansiedad.*

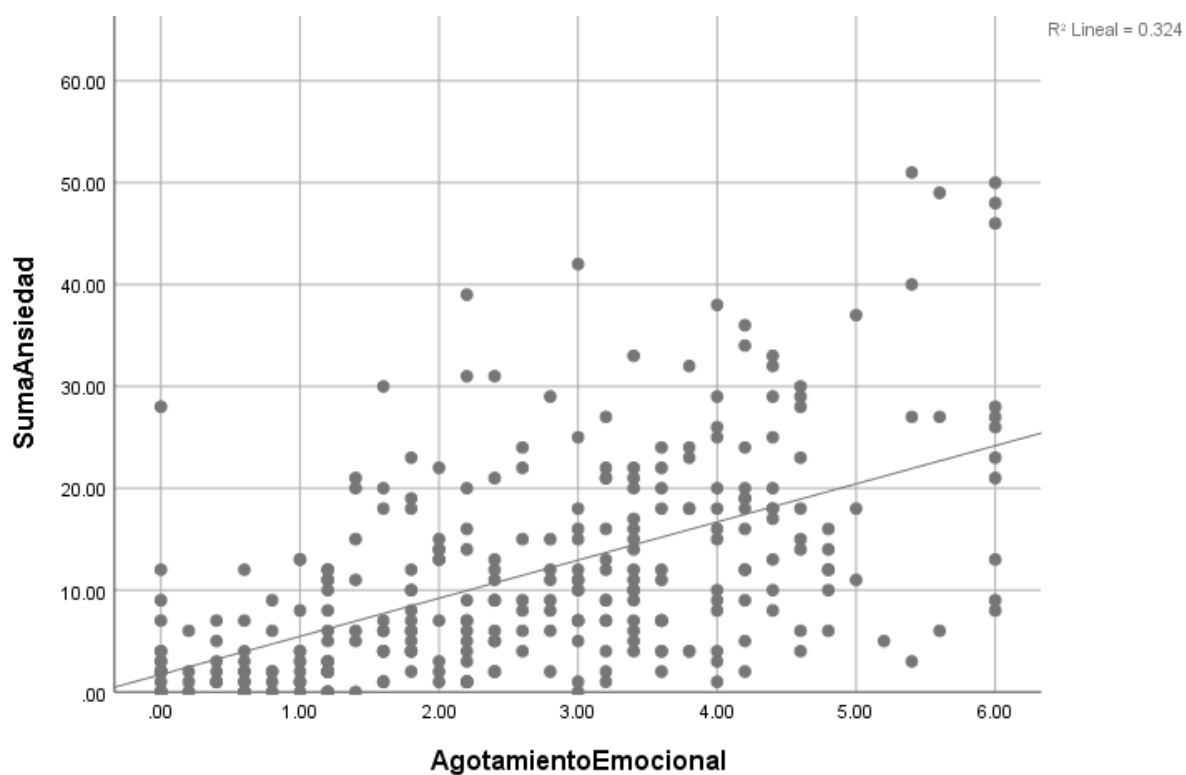
VD: Ansiedad	b	t	R <sup>2</sup>
Agotamiento Emocional	.484***	8.354	
Cinismo	.128*	2.080	.342
Autoeficacia Laboral	-.059	-1.163	

Nota: \*p < ,05, \*\*p < ,01, \*\*\*p < ,001

En la Figura 5 se observa la dispersión simple con ajuste de línea del Agotamiento Emocional sobre la Ansiedad, con una  $R^2 = 0.324$ . En la Figura 6, se observa la dispersión simple con ajuste de línea del Cinismo sobre la Ansiedad, es decir, otro de los factores del burnout, el cual es el Cinismo con la Ansiedad, con una  $R^2$  Lineal = 0.191.

**Figura 5.**

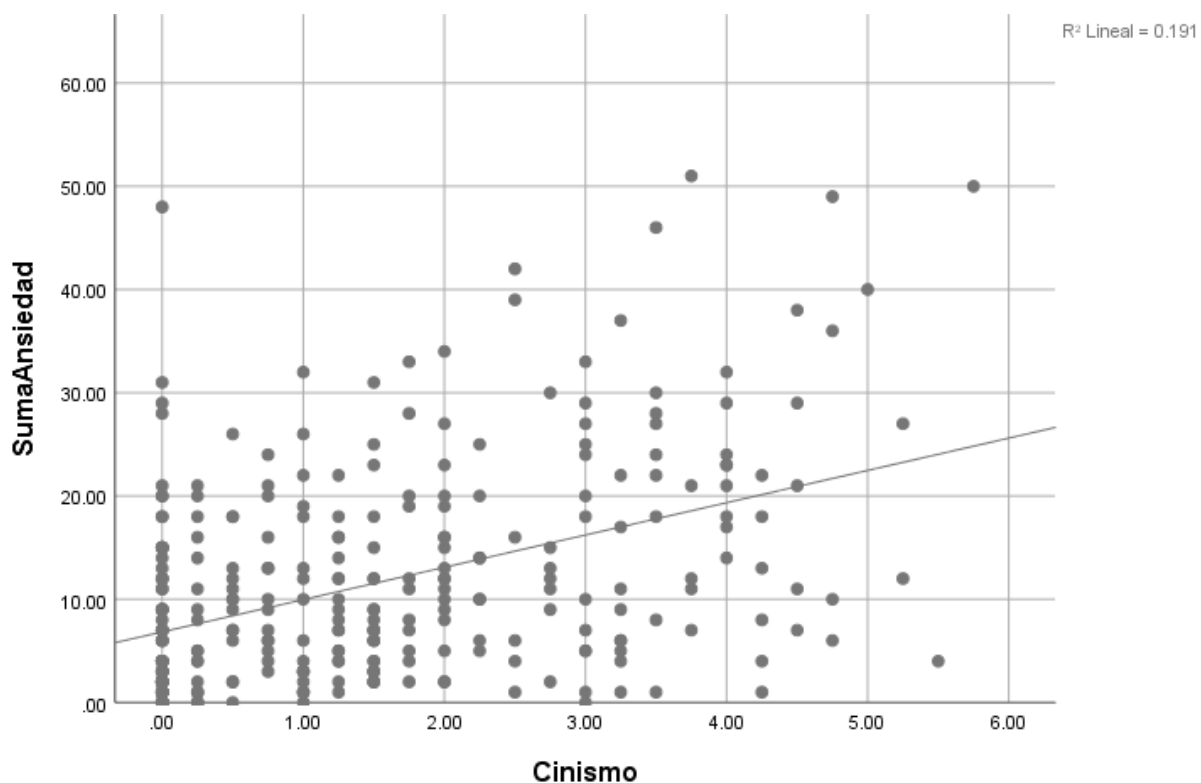
*Gráfica de dispersión simple con ajuste de línea del Agotamiento Emocional sobre la Ansiedad.*



*Nota:* El coeficiente de relación múltiple del Agotamiento Emocional fue de  $\beta = .484$ , con una aportación significativa ( $p < 0.001$ ). Se presenta la gráfica como la arroja el programa SPSS.

**Figura 6.**

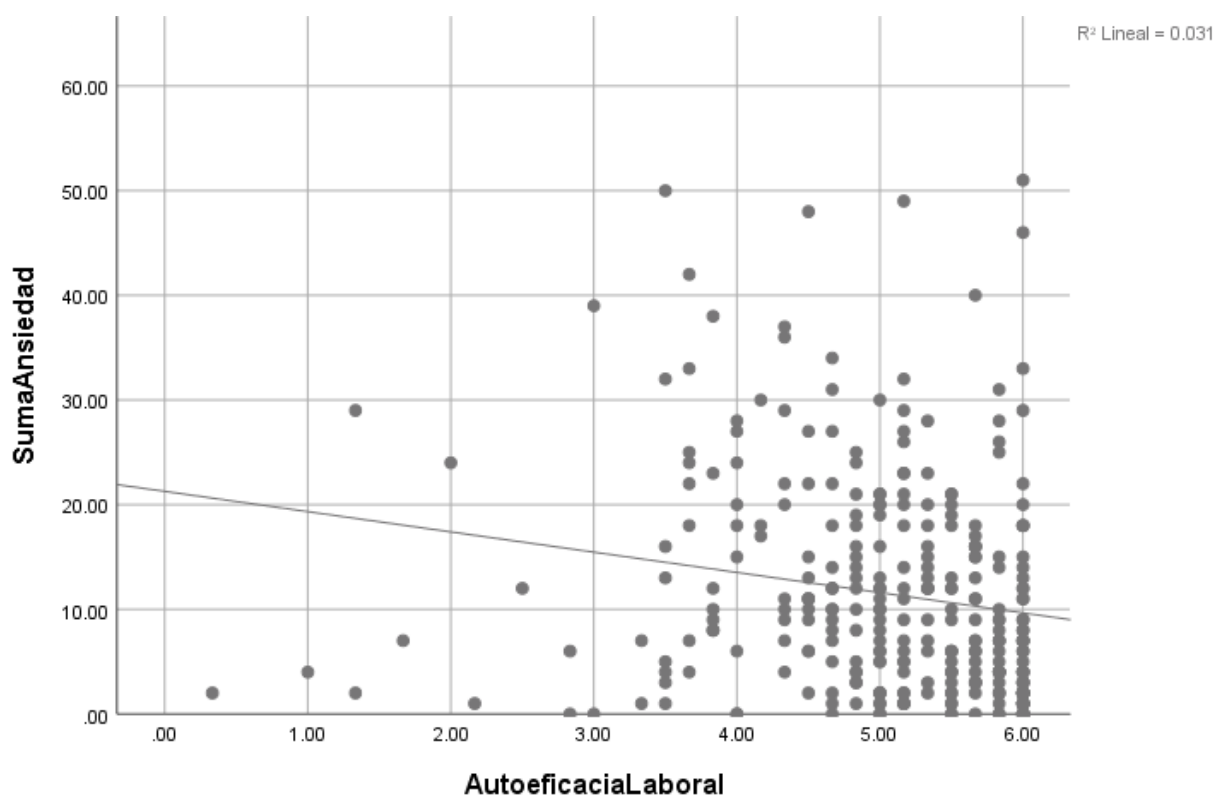
*Gráfica de dispersión simple con ajuste de línea del Cinismo sobre la Ansiedad.*



*Nota:* El coeficiente de relación múltiple del Cinismo fue de  $\beta=.128$ , con una aportación significativa ( $p<0.05$ ). Se presenta la gráfica como la arroja el programa SPSS.

**Figura 7**

*Gráfica de Dispersión simple sin ajuste de la Autoeficacia Laboral sobre la Ansiedad.*



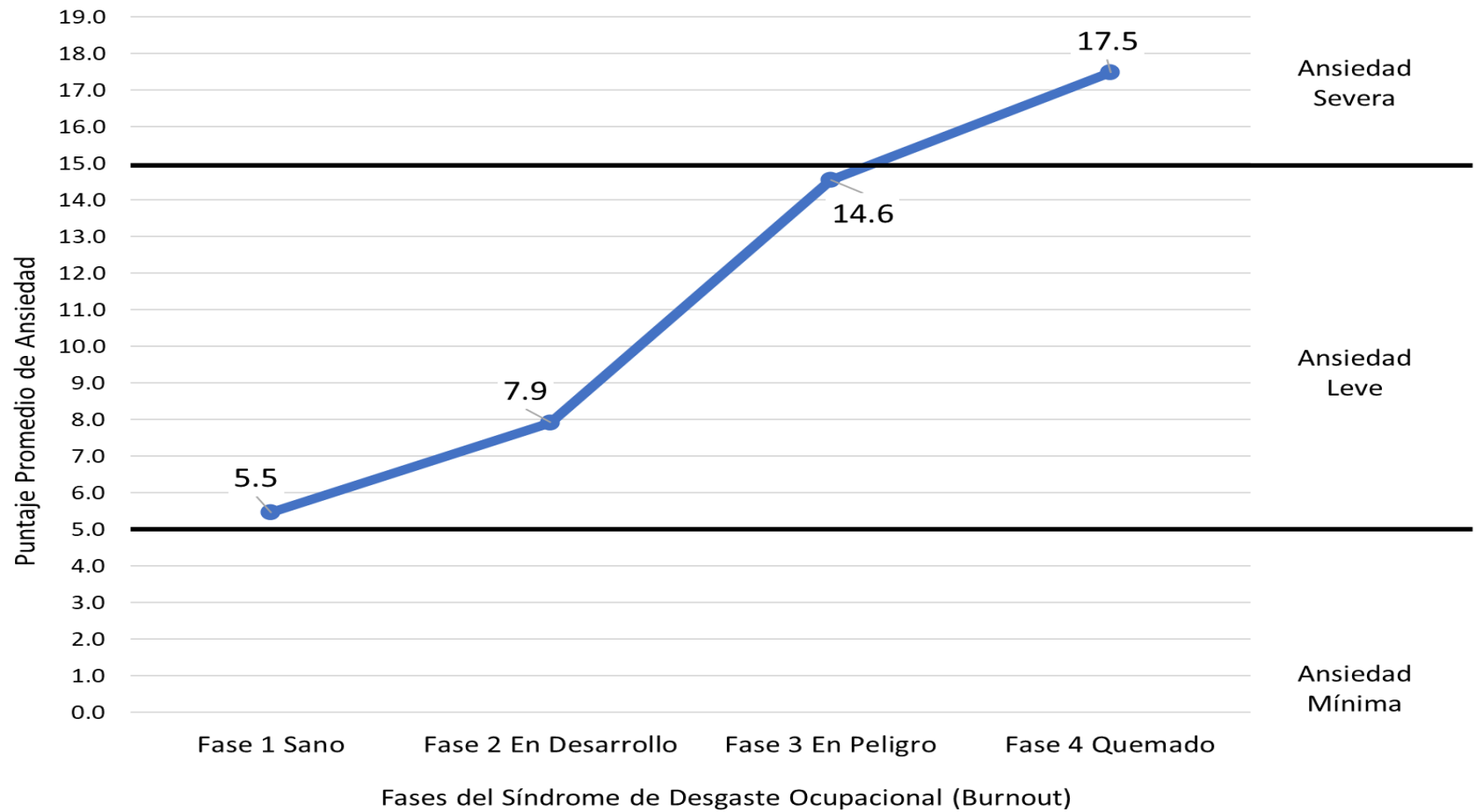
*Nota:* El coeficiente de relación múltiple de la Autoeficacia Laboral fue de  $\beta = -.059$ , con una aportación no significativa ( $p > 0.05$ ). Se presenta la gráfica como la arroja el programa SPSS.

En la Figura 7 se observa la dispersión simple con ajuste de línea de la Autoeficacia Laboral sobre la Ansiedad, es decir, el tercer factor el burnout, el cual es Autoeficacia Laboral con la Ansiedad, con una  $R^2$  Lineal = 0.031.

En términos descriptivos de la relación entre el burnout y la ansiedad, se realizó una gráfica para lograr una identificación más sencilla del aumento de la ansiedad a medida que avanzan las fases del desarrollo del burnout (Figura 8).

**Figura 8**

*Puntajes de ansiedad en la progresión de las fases de desarrollo del burnout en el total de la muestra.*



*Nota:* Elaboración propia. N=308.

En la Tabla 14 se observan los puntajes de la ansiedad en la progresión de las fases del desarrollo del burnout por cada modalidad de trabajo, en esta se puede observar un incremento en el puntaje de ansiedad a medida que las fases del Burnout van avanzando. Los datos mostrados en la Tabla 13 también se representan en la Figura 9, en la que se observan solamente las dos modalidades de trabajo con la mayor y menor ansiedad en la fase de Quemado.

**Tabla 14**

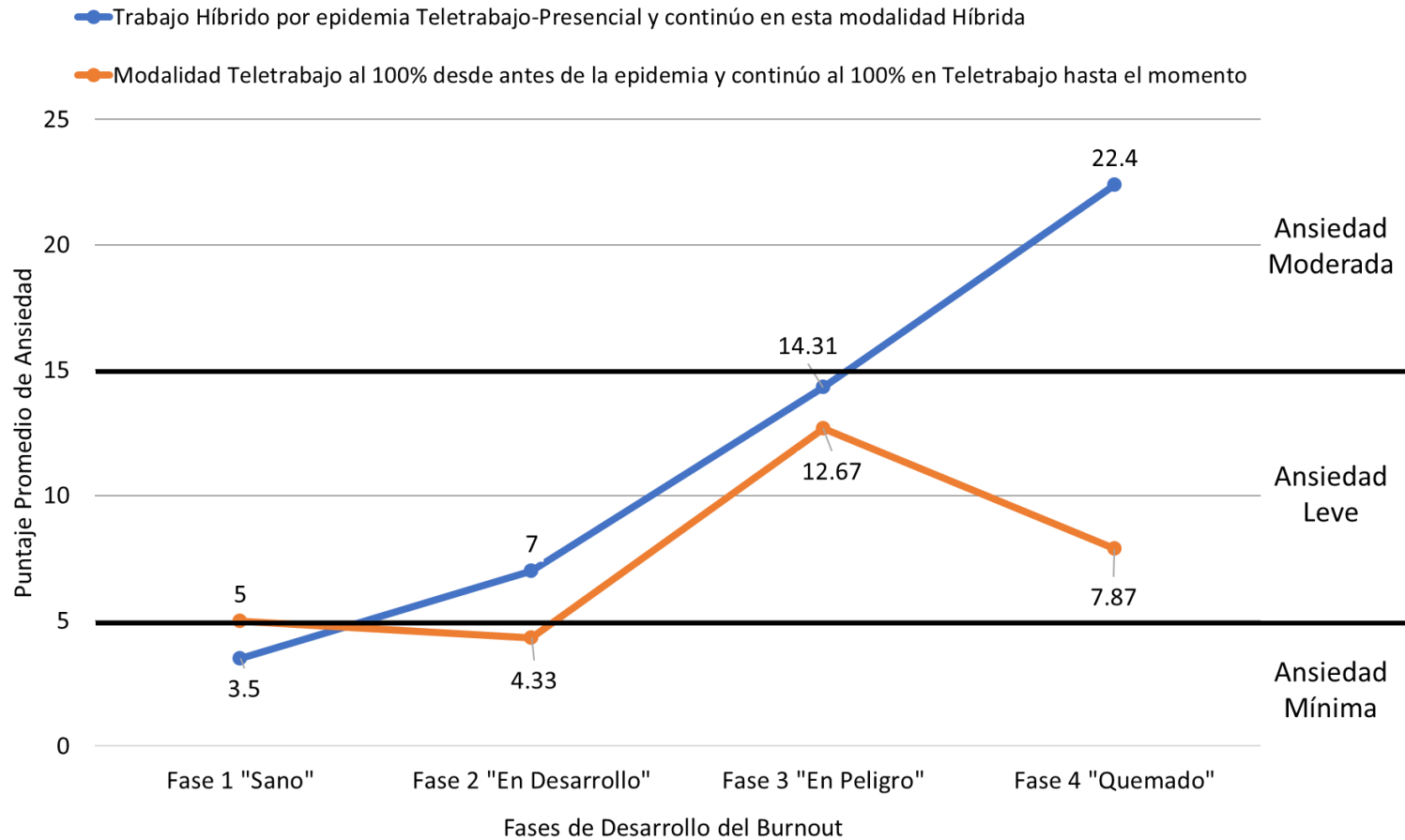
*Puntajes de ansiedad en la progresión de las fases de desarrollo del burnout por cada modalidad de trabajo.*

	Puntajes de Ansiedad en cada fase de burnout			
	Fase 1 Sano	Fase 2 En Desarrollo	Fase 3 En Peligro	Fase 4 Quemado
Modalidad Teletrabajo al 100% desde antes de la epidemia y continúo al 100% en Teletrabajo hasta el momento	5	4.33	12.67	7.87
Trabajaba al 100% presencial y por epidemia me cambiaron a Teletrabajo y sigo en Teletrabajo al 100%	8.42	12.4	17.41	16.33
Trabajo Híbrido por epidemia Teletrabajo-Presencial y continúo en esta modalidad Híbrido	3.5	7	14.31	22.4
Trabajé modalidad Híbrida por epidemia y ya regresé a presencial al 100%	7.29	13.17	13.8	19
Trabajé en Teletrabajo al 100% por epidemia y ya regresé a Presencial al 100%	11		17.8	17.5
Siempre trabajé de manera presencial al 100% durante la epidemia y continúo trabajando Presencial al 100%	4.21	6.93	13.38	18.85

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 9**

*Puntajes de ansiedad en la progresión de las fases de desarrollo del burnout de las dos modalidades de trabajo con el mayor y menor puntaje de ansiedad en la fase 4 del síndrome de desgaste ocupacional (burnout).*



*Nota:* Ver tabla 14 para los puntajes de cada modalidad de trabajo.

## **5. Discusión y Conclusiones**



## Discusión

En México, la crisis por la pandemia de COVID-19 representó una fuerza transformadora para la modernización del trabajo, tanto en su forma, herramientas y regulación, pues algunas empresas se vieron obligadas a realizar teletrabajo (García, 2020). Así, se ha creado la necesidad de desarrollar investigación que involucre diferentes modalidades de trabajo, incluyendo al teletrabajo en el contexto de la pandemia. Esta modalidad, además de ventajas y desventajas plantea retos, ya que involucra cambios tanto culturales como regulatorios, en los que deben promoverse la responsabilidad y la confianza (Buomprisco et al., 2021; Jeffrey et al., 2003; LFT, 2021, Capítulo XII bis; Mann y Holdsworth, 2018).

Aproximadamente el 55% de las organizaciones estadounidenses permiten que los empleados trabajen en casa ocasionalmente y, un tercio permite que los empleados trabajen fuera del sitio de trabajo de forma regular; en este sentido, el teletrabajo permite a los trabajadores tener un libre manejo de sus tiempos y puedan equilibrar su relación entre el trabajo y la vida personal, aumentando la satisfacción laboral (Jeffrey et al, 2003).

Ante los constantes cambios que han implicado las etapas de la epidemia por COVID-19, las organizaciones pueden llegar a considerar distintas modalidades de trabajo, ya sea presencial, teletrabajo y sus combinaciones, sin embargo, se debe tomar en cuenta el impacto que estas pueden tener en la salud mental de sus trabajadores. De esta forma, se planteó como objetivo, estudiar la presencia del síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria, entre diversas modalidades de trabajo, tomando en cuenta el

trabajo presencial, el teletrabajo y la modalidad híbrida, en el regreso a la nueva normalidad 2021 por a la epidemia de COVID-19 en México, de esta forma se podrá aportar conocimiento de cómo estas variables repercuten en la salud de los empleados.

En el contexto de la epidemia por COVID-19, en las recientes investigaciones que han surgido en torno al burnout tanto en la modalidad de trabajo presencial como en teletrabajo, se pueden encontrar estudios actuales en el Estado de México en donde se señala un aumento al 10% del burnout como consecuencia de la pandemia y el cambio de modalidad laboral al teletrabajo (Juárez, 2020). En este contexto de crisis sanitaria, el trabajo en casa se convirtió en una alternativa laboral excepcional y temporal, que permitió a las empresas y al gobierno nacional minimizar los efectos derivados de la pandemia. El teletrabajo fue una respuesta inmediata a la crisis y, muchas organizaciones no contaban con planes de emergencia o estrategias que dirigieran la implementación de esta forma de trabajo. A partir de ello, y con el paso del tiempo se fueron identificando una serie de vacíos y confusiones con el teletrabajo en contraste con la modalidad presencial (Restrepo, 2021). Por ello, la H1 del presente estudio señala que existirán diferencias en el desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional de los trabajadores de la actividad económica terciaria, entre las diferentes modalidades de trabajo Presencial-Teletrabajo en el regreso a la nueva normalidad laboral 2021 por la epidemia Covid-19 en México. Al poner a prueba la H1, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas sobre los puntajes del burnout entre las modalidades de trabajo. Sin embargo, es importante mencionar que todas las modalidades laborales se ubicaron en promedio en el nivel “En Peligro” de burnout. Por lo que la

relevancia del presente estudio radica en que se compararon diferentes modalidades de trabajo, en las que se encuentra evidencia de que, en la actividad económica terciaria, con el agravante de la epidemia por COVID-19, los niveles de burnout son muy altos.

Por ejemplo, en el sector de servicios educativos, el nuevo desempeño laboral, caracterizado por el cambio de modalidad de clases lleva a determinar el desgaste tanto físico como mental de los docentes, ya que la falta de experiencia tecnológica, plataformas educativas ineficientes, población docente envejecida, ausencia de internet en el sector urbano y más aún en las zonas rurales, entre otros inconvenientes, ha demostrado que ciertos países no están listos para la revolución tecnológica que representa la situación mundial actual y, México no es la excepción (Párraga y Escobar, 2020)

Según Suárez y Párraga (2021), el teletrabajo ofrece beneficios enfocados como una estrategia de retención del personal, a la vez que, disminuye situaciones como la rotación, ya que impulsa el compromiso con la empresa. En este sentido, el teletrabajo se destaca por ofrecer beneficios a los trabajadores, por ello disminuye el estrés laboral, pero, se debe evitar el abuso con respecto a las horas que labora un profesional, ya que esto puede propiciar al desarrollo del estrés; por ello, es necesario que se respeten los horarios previamente fijados por la empresa; así como la flexibilidad para el cumplimiento de las diferentes tareas personales. Es importante mencionar que el nivel de agotamiento emocional en las modalidades laborales, es más alto en la modalidad presencial y están menos agotados emocionalmente en la modalidad teletrabajo (Suárez y Párraga, 2021).

Por otra parte, respecto a la ansiedad, Leung (2011), menciona que las TIC promueven el exceso de trabajo, interrupciones continuas, vida familiar acelerada y posiblemente aislamiento, pero a su vez, también aumenta la flexibilidad entre la relación trabajo familia. Sin embargo, un mal manejo entre la relación trabajo y hogar, puede desdibujar los límites entre estos, lo que puede traer como consecuencia aumento de la ansiedad.

Benavides y Silva-Peñaherrera (2022), mencionan que según encuestas de Eurofound, la combinación de trabajo en casa y en la empresa aumenta de 14% al 18% en el mismo periodo, de igual forma las preferencias a combinar ambos lugares de trabajo. Dicho estudio señala que esta prioridad está más marcada por las mujeres (49%) respecto a hombres (43%). Esta diferencia es más evidente cuando se considera la carga familiar con hijos en edad escolar, pues las mujeres (39%) frente a los hombres (24%) están más cansadas al final de la jornada si trabajan y tienen hijos menores de 12 años. Razón por la cual es importante considerar la perspectiva de género para futuras investigaciones.

En el presente estudio, la H2 señala que existirán diferencias en el nivel de ansiedad entre los trabajadores de la actividad económica terciaria, de diferentes modalidades de trabajo Presencial-Teletrabajo en el regreso a la nueva normalidad laboral 2021 por la epidemia COVID-19 en México. Al poner a prueba esta H2, se obtuvo como resultado que, aunque todos los grupos se encuentran en el mismo nivel de ansiedad (leve); sí existen diferencias significativas entre estos. Cabe destacar que en este análisis las personas que indicaron que antes trabajaban al 100% presencial y por la epidemia los cambiaron a Teletrabajo y continúan en Teletrabajo al 100% mostraron el puntaje más alto (14.54), mientras que aquellas

personas en una modalidad de Teletrabajo al 100% desde antes de la epidemia y continúan al 100% en Teletrabajo hasta el momento mostraron el puntaje de ansiedad más bajo (7.21).

Prieto (2021) menciona que, durante el primer año de pandemia, hasta un 6.4% de la población española ha acudido a un profesional de la salud mental por algún tipo de síntoma, fundamentalmente ansiedad (43.7%). Este mismo autor menciona que la dedicación extendida del teletrabajo en tiempos de COVID-19, cuando no se mantienen las condiciones de adecuadas, incrementan el riesgo de padecer problemas físicos y de salud mental.

Según Mann y Holdsworth (2003), el teletrabajo tiene tanto aspectos negativos como positivos, si este se lleva a cabo de la manera adecuada puede tener múltiples beneficios tales como un mejor equilibrio entre la vida laboral y familiar, lo que lleva a una mayor flexibilidad del tiempo, reducción de desplazamientos, disminución de gastos generales, e incluso una mayor productividad, pero, si no se lleva a cabo una correcta implementación del teletrabajo puede generar consecuencias como aislamiento social, desdibujar los límites entre familia y trabajo, lo cual conlleva a un incremento en la ansiedad de los trabajadores.

Según García (2020), las empresas y los trabajadores que tuvieron que implementar el teletrabajo se enfrentaron a una situación atípica donde tenían que tener una rápida transición a una nueva modalidad de trabajo, generando algunas problemáticas como ansiedad, y tecnoestrés, esto debido a la poca familiarización con las TIC. Factores como la autodisciplina también pueden influir en el desarrollo de la ansiedad (Rigotti et al, 2021). En este sentido, hablando de la H3, la cual

señala que existirá una relación significativa entre el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad en trabajadores de la actividad económica terciaria en el regreso a la nueva normalidad laboral 2021 por la epidemia COVID-19 en México. Al poner a prueba la H3 en la presente investigación, se encontró que sí existe una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad ( $r=0.472^{**}$ ,  $p < ,01$ ). Lo que concuerda con los resultados de Loaiza (2019), menciona que en la actualidad el ritmo de vida de las personas se ha visto alterado por el aumento en las exigencias en diferentes ámbitos, como las modalidades laborales, lo cual conlleva a que algunos desarrollen el síndrome de burnout; propiciando a desarrollar también algún grado de ansiedad. Por su parte, en un estudio realizado por De la Cruz (2015), se evaluó el perfil sociodemográfico, el nivel de síndrome de burnout y su asociación con el nivel de ansiedad en internos de medicina de dos hospitales públicos con un nivel intermedio de burnout en un 57.4% y un nivel de ansiedad leve en el 42.6%, se concluye que el nivel de síndrome de burnout tiene relación estadísticamente significativa con los niveles de ansiedad. Otro caso es el estudio de Mark y Smith (2012), en el que encontraron que las demandas laborales, el esfuerzo extrínseco y el compromiso excesivo se asociaron con mayores niveles de ansiedad. En este mismo sentido, Ding et al (2014) encontraron que el agotamiento emocional y el cinismo se relacionaron positivamente con los síntomas de ansiedad, mientras que la eficacia profesional se relacionó negativamente con los síntomas de ansiedad. Sin embargo, hasta donde se ha estudiado, aún no está clara la relación exacta entre el agotamiento y la ansiedad. Pues se tiene la duda si, las personas con mayor rasgo de ansiedad son más propensas a desarrollar agotamiento, o los sentimientos de agotamiento

agravan los síntomas de ansiedad (Koutsimani et al, 2019). Razón por la cual debe continuar la investigación sobre la relación entre estas dos variables.

Como último punto se debe considerar que estamos en un ambiente que cambia todo el tiempo, por ello se debe prever el regreso al trabajo presencial, para disminuir la sensación de inseguridad y tensión. Para ello Mello (2007), propone algunas recomendaciones para el cuidado de la salud mental en el retorno al trabajo presencial:

- **Vincularse:** Rodearse de relaciones y personas que generen emociones positivas y gratificantes.
- **Proteger los propios pensamientos:** Evitar bombardeo de información y compartir información solo basada en evidencia.
- **Realizar ejercicio:** Ayuda a lograr calma, tranquilidad y manejar el agotamiento físico y mental al reintegrarse a las actividades presenciales.
- **Tomar tiempo:** Para decidir, planificar y dosificar esfuerzos para facilitar la adaptación y mejorar la reintegración laboral.
- **Mantener visión de equipo:** La interdependencia figura un aspecto importante en esta visión para que todo funcione en el regreso al trabajo.

Si bien, las distintas modalidades laborales pueden ser una gran herramienta para continuar ejecutándolas aún después de la pandemia por COVID-19, siempre se debe de considerar cómo repercuten estas en los trabajadores, para así prepararlos para el cambio, y de esta forma buscar disminuir los niveles de ansiedad.

Por otra parte, el síndrome de burnout es un factor muy importante para tomar en cuenta, si bien, en la presente investigación no tuvo un resultado estadísticamente significativo en comparación con las distintas modalidades, este se encontró en una fase en peligro o quemado y, es importante seguir con investigaciones para poder lograr un avance con respecto a la información que se tiene de dicho síndrome en la población trabajadora.

El PROY-NOM-037-STPS-202, Teletrabajo-Condicionen de seguridad y salud en el trabajo, plantea una lista de verificación en la cual se establecen condiciones de seguridad y salud en el teletrabajo, en las cuales se debe de acordar entre el empleador y empleado un espacio físico de trabajo, además de establecer una política de teletrabajo en la cual se determinen las reglas e instrucciones sobre cómo las personas teletrabajadoras deben desempeñar sus actividades remotas de forma segura y saludable, en esta también se debe contemplar la desconexión digital y, un proceso de reversibilidad en el cual se establezcan mecanismos, procesos y tiempos necesarios para regresar de la modalidad de teletrabajo al trabajo presencial; conforme pasa el tiempo se han ido implementando y considerando nuevas alternativas para poder desempeñar de la mejor manera esta modalidad laboral, por ello, es importante continuar con investigación que ayude a mejorar la implementación del teletrabajo. En futuras investigaciones habrá que evaluar si la introducción de estas nuevas disposiciones y especificaciones de seguridad y salud en el teletrabajo logran disminuir los niveles de burnout y ansiedad que se encontraron en esta investigación.

Hablando acerca de las limitaciones de esta investigación, se presentaron las siguientes: A pesar de que se consideran diferentes secuencias en las modalidades



de trabajo que experimentaron las personas en el trabajo durante la pandemia y en el regreso a la nueva normalidad laboral, se trata de un estudio transversal y habría que considerar diferentes mediciones longitudinales a lo largo del desarrollo de contextos como el que ha sido la crisis por la epidemia de COVID-19. El tipo de muestreo no probabilístico que se utilizó no permite hacer generalizaciones a toda la población de personas que trabajan en la actividad económica terciaria. Además, se tendrían que contar con una muestra mucho más amplia, que permita equilibrar los grupos de las diferentes combinaciones de modalidades de trabajo, así como en otras variables categóricas sociodemográficas, laborales y organizacionales.

### **Conclusiones**

En general, los cambios en la modalidad de trabajo en el contexto del regreso a una nueva normalidad, posterior a la epidemia por COVID-19 afectaron a los trabajadores.

Por otra parte, contrario al planteamiento inicial de considerar posibles diferencias entre las modalidades de trabajo, se encontró que no importa si las personas realizan su trabajo de manera presencial, en teletrabajo o híbrido, todos mostraron una tendencia general hacia niveles “En Peligro” y “Quemados”; por lo que el desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional en el presente estudio no dependió de la modalidad de trabajo, sino de las características propias de la actividad, en particular, de la actividad económica terciaria que involucra servicios, comercio y transporte, lo que implica trato directo y atención a personas en medio de la epidemia, lo cual se visualiza como un riesgo potencial de contagio de COVID-19.

En cuanto a la ansiedad, aunque todos los grupos se encuentran en el mismo nivel Leve de ansiedad, sí existen diferencias significativas entre estos. Cabe destacar que según este análisis, las personas que indicaron que antes trabajaban al 100% presencial y por la epidemia los cambiaron a Teletrabajo y ya regresaron a presencial 100% mostraron el puntaje más alto, mientras que aquellas personas en una modalidad de Teletrabajo al 100% desde antes de la epidemia y que continúan al 100% en Teletrabajo hasta el momento mostraron el puntaje de ansiedad más bajo, razón por lo que se puede concluir que el aumento en el puntaje de ansiedad puede deberse al cambio abrupto de una modalidad a otra que se ocasiono por dicha epidemia.

A partir de que se encontró una relación significativa entre el síndrome de desgaste ocupacional y la ansiedad, se puede concluir que el síndrome de desgaste ocupacional antecede al desarrollo de la ansiedad, en particular, el agotamiento emocional y el cinismo son los factores que predicen esta relación. Es decir, las personas trabajadoras de esta muestra perteneciente a la actividad económica terciaria, que se caracterizan por atención y servicio a usuarios y clientes, durante el año 2021 en el que todavía se encontró activa la epidemia por COVID-19, mostraron una relación que explica que a mayor síndrome de desgaste ocupacional mayor ansiedad.

Finalmente, se identificó que las personas que cambiaron a modalidad híbrida por la epidemia y que continúan en esta misma modalidad mostraron la progresión más alta, lo cual indica que a mayor desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional mayor ansiedad en comparación con las otras modalidades de trabajo. Por lo que se puede concluir que, además del impacto del cambio en la modalidad

de trabajo por la epidemia, mantenerse en esta modalidad híbrida propicia que se siga desarrollando el burnout y la ansiedad en mayores niveles. Esto se puede deber, en primer lugar, a la exposición al riesgo de contagio al realizar actividades presenciales y, en segundo lugar, por la incertidumbre del posible regreso a su condición de trabajo original y las condiciones en las que se puede dar ese regreso en el contexto de una nueva normalidad laboral.

## **6. Referencias**

## Referencias

- Aedo, R. (2015). *Relación entre ansiedad y síndrome de burnout, en el personal asistencial del hospital La esperanza-Essalud, perteneciente a la red asistencial La libertad-Perú 2015* [Tesis de Maestría]. Escuela de Posgrado, Universidad de Cajamarca, Perú.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/168/AEDO%20BE NITES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Altamirano, Á., Azuara, O. y González, S. (2020). *¿Cómo impactará la COVID-19 al empleo? Posibles escenarios para América y el Caribe*, Banco Interamericano del Desarrollo. Políticas sociales en respuesta al Coronavirus.  
[https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/C%C3%B3mo\\_i mpactar%C3%A1\\_la\\_COVID-19\\_al\\_empleo\\_Posibles\\_escenarios\\_para\\_Am%C3%A9rica\\_Latina\\_y\\_el\\_C aribe.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/C%C3%B3mo_i mpactar%C3%A1_la_COVID-19_al_empleo_Posibles_escenarios_para_Am%C3%A9rica_Latina_y_el_C aribe.pdf)
- Arcones, B. (2019). Ansiedad en el trabajo: causas, prevención y soluciones. *IMF. Internationat Business School, Smart Education*. Universidad Nebrija.  
<https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/ansiedad-trabajo-causas-soluciones/>
- Bakker, A., Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, (22), 309-328.  
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A., Demerouti, E. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. *Handbook of stress and burnout in health care*, 65(7), 1-25.  
[https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_173.pdf](https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_173.pdf)

- Bakker, A., Demerouti, E., (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*. (29), 107-115. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596213700161>
- Banco de Instrumentos y metodologías en salud mental. (2015). *Ficha técnica del instrumento. Inventario de Ansiedad de Beck*. Fondo Europeo de Desarrollo Regional. <https://bi.cibersam.es/busqueda-de-instrumentos/ficha?Id=104>
- Benavides, F., y Silva-Peñaherrera, M. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19. *Arch Prev Riesgos Labor*. (2), 1578-2540. [https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/53420/Benavides\\_aprl\\_dat\\_o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/53420/Benavides_aprl_dat_o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Buomprisco, G., Ricci, S., Perri, R., y De Sio, S. (2021). Health and Telework: New Challenges after COVID-19 Pandemic. *European Journal of Environment and Public Health*, 5(2), em0073. <https://doi.org/10.21601/ejeph/9705>
- Cataño, S., Gómez, N., (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública* 2014; 5(1), 82-91 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4804770>
- Clark, C., y Beck, T. (2012). *Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad: Ciencia y práctica*. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action>.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *Agenda digital para América latina y el Caribe (eLAC2020)*. Sexta Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe Cartagena de Indias (Colombia). CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44034/S1800501\\_es.pdf?sequence=1](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44034/S1800501_es.pdf?sequence=1)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020a). *Dimensionar los efectos del COVID-19 para pensar en la reactivación*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45445>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020b) Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (Covid-19). CEPAL. <https://200.9.3.93/handle/11362/45557>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020c). *El desafío social en tiempos del COVID-19*. Informe especial COVID-19 No.3, 12.5.2020, Santiago de Chile. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45527>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020d). *Informe especial COVID-19. Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe., y Jürgen W. (2020e). *La Pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. CEPAL. <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/2662/1/PE-144-DPE-2020.pdf>
- Comité Nacional Mixto de Protección al Salario (2016). Gobierno de México. *Derechos laborales de los trabajadores. Asesoría colectiva a organizaciones sindicales en materia laboral, fiscal y legal*. <https://www.gob.mx/conampros/acciones-y-programas/derechos-laborales-de-los-trabajadores>
- De la Cruz, I. (2015). *Perfil sociodemográfico, nivel de Síndrome de Burnout y su asociación con el nivel de Ansiedad en Internos de Medicina de dos Hospitales Públicos de Arequipa, 2015*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/293>
- De la Garza, E. (2005). *La Polémica sobre la Reforma Laboral en México*. Universidad Autónoma Metropolitana. *Debate* <http://www.izt.unam.mx/amet/debate/polemica.doc>
- Díaz, C., Bulnes, M., Tovar, J., Pisco, M., y Huertas, R. (2005). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes

- universitarios. *Revista de investigación en psicología*, 8(2), 87-112.  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion\\_Psicologia/v08\\_n2/PDF/a07.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v08_n2/PDF/a07.pdf)
- Díaz-Castro, L., Cabello-Rangel, H., Medina-Mora, M., Berenzon-Gorn, S., Robles-García, R., y Madrigal-de León, E. (2022). Necesidades de atención en salud mental y uso de servicios en población mexicana con trastornos mentales graves. *Salud pública de México*, (62), 72-79.  
<https://www.scielosp.org/pdf/spm/2020.v62n1/72-79/es>
- DiGiacomo, M. y Adamson, B. (2001). Lidiando con el estrés en el lugar de trabajo: Implicaciones para los nuevos profesionales de la salud. *Revista de salud aliad*, 30(2), 106-111.  
<https://www.ingentaconnect.com/content/asahp/jah/2001/00000030/00000002/art00008>
- Ding, Y., Qu, J., Yu, X. y Wang, S. (2014). Los efectos mediadores del agotamiento en la relación entre los síntomas de ansiedad y el estrés laboral entre los trabajadores sanitarios comunitarios en China: un estudio transversal. *PloS uno*, 9(9), 107-130.  
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0107130>
- DOF., Diario Oficial de la Federación. (2021). SEGOB., Secretaría de Gobernación. *DECRETO por el que se reforma el artículo 311 y se adiciona el capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, en materia de Teletrabajo*.  
[https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021)
- Eurofound y OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Ginebra: OIT.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_712531.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf)
- Eurofound. (2020). *Living, working and COVID-19: First findings—April 2020, Dublin*.  
[https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef20058en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20058en.pdf)



- Fabregat, A., Bernardina, M., Gallego, C., (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la psicología. *Papeles del Psicólogo*, (83), 55-61. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Forcadell, E., Fullana, M., Lázaro, L., y Lera, S., (2019). *Trastornos de ansiedad*. Clínic Barcelona. Hospital Universitari. <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/trastornos-de-ansiedad/definicion>
- Galeano, N. (2020). Teletrabajo y salud mental en tiempos del Covid-19. *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, (185), 62-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7590581>
- Gallusser, P., (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La Trama de la Comunicación*. (10) Universidad Nacional de Rosario, Rosario Argentina. <http://rehip.unr.edu.ar/handle/2133/478>
- Gamboa, C., Ayala, A., (2017). *Teletrabajo*. Dirección General de Servicios de Documentación Información y Análisis (SEDIA). Dirección de Servicios de Investigación y Análisis. Subdirección de Análisis de Política Interior. <https://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/spi/SAPI-ISS-18-17.pdf>
- García, L., (2020). Home office, una opción laboral antes y después del coronavirus. *Ciencia UNAM -DGDC* 6(3), 1873-1892. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2335](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2335)
- García, M., Silva, C., Salazar, J., Gavilán F. (2021). Modalidad de trabajo en tiempos de pandemia COVID-19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales* 27(3), 168-180. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/html/>
- García-Rubio, M, Silva-Ordoñez, C., Salazar-Mera, J; y Gavilanez-Paz, F. (2022). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 168-180. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/28068276015.pdf>

- Garrido, J., (2013). *Medir la ansiedad con el Inventario de Beck*. Psicopedia.org. Información y recursos sobre psicología. <https://psicopedia.org/1806/medir-la-ansiedad-con-el-inventario-de-beck/>
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide. [https://www.researchgate.net/publication/263276105\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_burnout\\_Una\\_enfermedad\\_laboral\\_en\\_la\\_sociedad\\_del\\_bienestar](https://www.researchgate.net/publication/263276105_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_burnout_Una_enfermedad_laboral_en_la_sociedad_del_bienestar)
- Góngora, J., Hernández, R., (2007). *Estadística descriptiva*. Trillas: UDEM.
- Gracia, F. J., Salanova, M., & González, P. (1996). La importancia del trabajo en los jóvenes durante los primeros años de empleo. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12(1), 27-49. <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1996/vol1/arti2.htm>
- Guía de Práctica Clínica. (2010). *Diagnóstico y Tratamiento de los Trastornos de Ansiedad en el Adulto*. México, Instituto Mexicano del Seguro Social. Secretaría de salud. <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/guiasclinicas/392GER.pdf>
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., y Suárez, J. (2006). Síndrome de Burnout. *Archivos de Neurociencias (Mex)*, 11(4), 305-309. [https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias-Serratos/publication/236332518\\_Burnout\\_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000/Burnout-Syndrome.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias-Serratos/publication/236332518_Burnout_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000/Burnout-Syndrome.pdf)
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., y Black, W. C. (1999). *Análisis multivariante*. Prentice Hall. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=320227>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. Mc Graw Hill Education.

[https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016). *Participación por actividad económica, en valores corrientes. Sistema de Cuentas Nacionales de* México. <https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/df/economia/default.aspx>

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). Producto interno bruto por entidad federativa 2020. *Comunicado de prensa Núm. 727/21.* <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/pibe/PIBEntFed2020.pdf>

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía., y SCIAN. Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte., (2018). *Estructura del Sistema de Clasificación Industrial De América del Norte.* México. Versión Español-Ingles. <https://www.inegi.org.mx/app/scian/>

Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. (1994). *Diccionario Jurídico sobre Seguridad Social,* México. <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/9704>

Jeffrey, E., Ferris, m., Martinson, V., (2003). Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior.* 63 (2), 220-241 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879103000423>

Juárez, A. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud,* 52(4),432-439. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072020000400432](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072020000400432)

Kniffin, K., Anseel, F., Ashford, S, et. Al., (2020). COVID-19 and the Workplace: Implications, Issues, and Insights for Future Research and Action. *American*

*Psychologist Association.* 76(1), 63-77.  
<http://dx.doi.org/10.1037/amp0000716>

Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The relationship between burnout, depression, and anxiety: A systematic review and meta-analysis. *Frontiers in psychology*, 10, 284.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.00284/full>

Legal, M. (2020). *Guía general para la implementación de las medidas de prevención covid-19 regreso seguro al trabajo.*  
<https://www.colmenaseguros.com/imagenesColmenaARP/contenido/corona-virus/boletin9/p3GUIA%20PROTOCOLO%20BIOSEGURIDAD%20TRANSVERSAL>

Leiter, M., Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9(4), 297-308. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030090402>

Leung, L. (2011). Effects of ICT Connectedness, Permeability, Flexibility, and Negative Spillovers on Burnout and Job and Family Satisfaction. *Human Technology*, 7(3), 250-267. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/37074>

Ley Federal del Trabajo (LFT) (2021), México. Capítulo XII Bis Artículo 311, Artículo 330 y Artículo 330-A. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

Loaiza, K. (2019). *Características generales, nivel de síndrome de burnout y su asociación con el nivel de ansiedad, depresión y funcionalidad familiar en internos de medicina del Hospital Goyeneche de Arequipa.*  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8192/MDIoankb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mann, S., Holdsworth, L., (2018). The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment* 18(3), 196-211. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1468-005X.00121>

- Mark, G., & Smith, A. P. (2012). Occupational stress, job characteristics, coping, and the mental health of nurses. *British Journal of Health Psychology*, 17(3), 505-521. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8287.2011.02051.x>
- Martínez-Mejía, E., Villa, F., & Martínez-Guerrero, J., (2020). Prevalencia el Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) en empleados mexicanos en la Ciudad de México. *Journal of Basic and Applied Psychology Research*. 2(3), 23-33. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/jbapr/article/view/5912>
- Maslach, C., Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 2(2), 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California, Estados Unidos: Palo Alto [https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual)
- Maslach, C., Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mello, J., (2007). Managing Telework Programs Effective. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 19(4), 247-261. <https://doi.org/10.1007/s10672-007-9051-1>
- Montalvo, J., (2020). *Teletrabajo: Modalidad en expansión*. Centro de estudios de Derecho, Globalización y Seguridad de la Universidad Veracruzana. (2),121-133. <https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>
- Morales, L., Hidalgo, L., (2015). Revisión bibliográfica. Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica* 32 (1), 119-124. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)

Morris, K., (2020). Zippia Poll: Half of American Workers Would Rather Work From Home Forever. Zippia Poll Service.  
<https://www.zippia.com/advice/coronavirus-remote-work-survey/>

NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.  
[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)

Organización Internacional del Trabajo., (2020a). *El trabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía Práctica*. Oficina Internacional del Trabajo  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Organización Internacional del Trabajo., (2020b). *La Crisis de COVID-19 y la economía informal. Respuestas inmediatas y desafíos de política*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/briefingnote/wcms\\_745450.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/briefingnote/wcms_745450.pdf)

Organización Internacional del Trabajo., (2020c). *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo*. Tercera edición, 29(4).  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_743154.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf)

Organización Mundial de la Salud (2018) CIE-11. *Clasificación Internacional de Enfermedades para Estadísticas de mortalidad y morbilidad*. Undécima Revisión de la Clasificación Internacional de las Enfermedades. Organización Mundial de la Salud.  
[https://icd.who.int/es/docs/Guia%20de%20Referencia%20\(version%2014%20nov%202019\).pdf](https://icd.who.int/es/docs/Guia%20de%20Referencia%20(version%2014%20nov%202019).pdf)

Párraga-Párraga, K. L., & Escobar-Delgado, G. R. (2020). Estrés laboral en docentes de educación básica por el cambio de modalidad de estudio presencial a virtual. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasu*, 4(7), 142-155.  
<http://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/74/162>

- Pazos, L., (2021). Modelo de gestión educativa docente para prevenir el síndrome de burnout en condiciones de teletrabajo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 5 (4), 6335-6356. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.773](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.773)
- Peláez, I. (2012). *Comparación de medias*. Revista SEDEN 165-184. <https://www.revistaseden.org/files/12-CAP%2012.pdf>
- Phyllis, G., & Liimatainen, M., (2000). *Mental health in the workplace: Introduction*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008592/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008592/lang--es/index.htm)
- Piernas, J., (2005). Enciclopedia y Biblioteca Multimedia Virtual en Internet de Economía Universidad de Málaga, España. *Vocabulario de Economía Política*. <http://www.eumed.net/cursecon/dic/jph/T.htm>
- Prieto, J. (2021). *Salud mental y teletrabajo en tiempos de pandemia*. Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 79(155), 567-575. <https://doi.org/10.14422/mis.v79.i155.y2021.006>
- PROY-NOM-037-STPS-202, Teletrabajo-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5658278&fecha=15/07/2022#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5658278&fecha=15/07/2022#gsc.tab=0)
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.ªed.). <https://dle.rae.es/trabajo>
- Rigotti, T., Yang, L. Q., Jiang, Z., Newman, A., De Cuyper, N., & Sekiguchi, T. (2021). Work-Related Psychosocial Risk Factors and Coping Resources during the COVID-19 Crisis. *Applied Psychology*, 70(1), 3-15. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8014633/>
- Rivera, M., y Bravo, M. (2020). *Resiliencia laboral hacia una nueva normalidad laboral en función de equidad de género*. *Innovación Empresarial en Capital Humano*, 87. <http://redibai-myid.org/portal/wp-content/uploads/2021/02/607-8617-77-7.pdf#page=94>

- Robles, R., Varela, R., Jurado, S., y Páez, F. (2001). Versión mexicana del Inventario de Ansiedad de Beck: propiedades psicométricas. *Revista Mexicana de Psicología*, 18 (2), 211-218. <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-articulo-propiedades-psicometricas-del-inventario-ansiedad-S113479372030035X>
- Rodríguez, J., (2006). *Trabajo*. Centros de Estudios Sociales y de Opinión Pública. [http://archivos.diputados.gob.mx/Centros\\_Estudio/Cesop/Eje\\_tematico/trabajo.htm](http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Eje_tematico/trabajo.htm)
- Rosales, Y., Rosales, F. (2013). *Hacia un estudio bidimensional del Síndrome de Burnout en estudiantes universitarios*. Departamento de cultura física, Universidad Ciencias Médicas de Holguín. [https://horarioscentros.uned.es/archivos\\_publicos/qdocente\\_planes/1016467/ejbournoutestudiantesscielo.pdf](https://horarioscentros.uned.es/archivos_publicos/qdocente_planes/1016467/ejbournoutestudiantesscielo.pdf)
- Rotundo, G., (2012). Tipos de trabajo y la formación de la especialización de tareas en la organización. *Revista de Ciencias Sociales (RSC)*, 18(1), 58-73. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28022785005.pdf>
- Salanova, M. (2006). Medida y evaluación del burnout: nuevas perspectivas. Valencia. En Gil-Monte, P., Salanova, M., Aragón, J. L. y Schaufeli. W. (eds.), *Jornada "El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales"*. Diputación de Valencia. <http://saludlaboralfecoo.es/wp-content/uploads/2013/11/sindrome-quemarse-por-el-trabajo-en-servicios-sociales.pdf#page=29>
- Sánchez-Narváez, F., Velasco-Orozco, J., (2017). *Comorbilidad entre síndrome de Burnout, depresión y ansiedad en una muestra de profesores de Educación Básica del Estado de México*. Universidad Estatal del Valle de Ecatepec, México/Instituto de Ciencias de la Educación del Estado de México, México. 23(94). <https://rppoblacion.uaemex.mx/article/view/9341/7846>
- Sanz, J., García-Vera, M., y Fortún, M. (2012). El Inventario de ansiedad de Beck"(BAI): Propiedades psicométricas de la versión española en pacientes con trastornos psicológicos. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 20(3), 563-583. <https://www.researchgate.net/profile/Jesus->



[Sanz8/publication/286536823 THE BECK ANXIETY INVENTORY BAI p sychometric properties of the Spanish version in patients with psychological disorders/links/596bae01458515e9afb1cb24/THE-BECK-ANGIETY-INVENTORY-BAI-psychometric-properties-of-the-Spanish-version-in-patients-with-psychological-disorders.pdf](https://www.repositorio.cepal.org/publication/286536823_THE_BECK_ANGIETY_INVENTORY_BAI_p_sychometric_properties_of_the_Spanish_version_in_patients_with_psychological_disorders/links/596bae01458515e9afb1cb24/THE-BECK-ANGIETY-INVENTORY-BAI-psychometric-properties-of-the-Spanish-version-in-patients-with-psychological-disorders.pdf)

Savona, M. (2020). ¿La “nueva normalidad” como “nueva esencialidad”? COVID-19, transformaciones digitales y estructuras laborales. *Revista CEPAL-Edición Especial*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46831/RVE132\\_Savona.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46831/RVE132_Savona.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sierra, J., Ortega, V., y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista mal-estar e subjetividade*, 3(1), 10-59.  
<https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>

Suarez Clavijo, L. B., & Tito Parraga, K. A. (2021). *Burnout en Docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil Estudio Comparativo entre las Modalidades de Trabajo Presencial y Teletrabajo* (Bachelor's thesis, Universidad Guayaquil).  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57827/1/ICT-178-%202021-%20TI1-%20SUAREZ%20LUIS\\_TITO%20KAREN.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57827/1/ICT-178-%202021-%20TI1-%20SUAREZ%20LUIS_TITO%20KAREN.pdf)

Suprema Corte de Justicia de la Nación (2021). Salud Mental en el retorno al trabajo presencial. <https://www.scjn.gob.mx/informate/salud-mental-en-el-retorno-al-trabajo-presencial>

Tejada, M. (2012). Variables sociodemográficas según turno escolar, en un grupo de estudiantes de educación básica: un estudio comparativo. *Revista de pedagogía*, 33(92), 235-269.  
<https://www.redalyc.org/pdf/659/65926546002.pdf>

Unda, S., Sandoval, J., y Gil-Monte, P. (2008). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) en maestros mexicanos. *Información Psicológica*, 91(92), 53-63.

[file:///C:/Users/Usuario/Dropbox/Mi%20PC%20\(DESKTOP-G68HRU7\)/Downloads/264-960-1-PB.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Dropbox/Mi%20PC%20(DESKTOP-G68HRU7)/Downloads/264-960-1-PB.pdf)

Uribe, J., (2007). Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste Ocupacional (EMEDO): Un instrumento de Burnout para mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26(1), 7-21.  
<http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/73>

Vásconez, M., (2021). Síndrome de burnout y rendimiento laboral mediante la modalidad de teletrabajo. *Universidad técnica de Ambato facultad de jurisprudencia y ciencias sociales*. Ambato-Ecuador.  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33754/1/FJCS-TS-364.pdf>

Veugelers, R., D. Rückert y C Weiss. (2019). *Bridging the Divide: New evidence about firms and digitalisation*. Bruegel, Policy Contribution. Issue No.17.  
<http://hdl.handle.net/10419/237628>

## **7. Apéndices**

## Apéndice 1.

### Cuestionario>NNLPT-A3

# Nueva Normalidad Laboral Presencial-Teletrabajo AE3

En el Laboratorio de Innovación en Psicología del Trabajo y las Organizaciones de la Facultad de Psicología de la UNAM, estamos investigando: "El impacto de las diferentes modalidades de trabajo presencial y/o teletrabajo en la NUEVA NORMALIDAD por la epidemia por Covid-19".

Solicitamos tu participación en esta investigación:

Los requisitos son que seas mayor de edad, que trabajes en Sector Terciario de SERVICIOS, y que, de preferencia, estés trabajando desde el 1° de junio de 2020 o antes.

#### TÉRMINOS DE PARTICIPACIÓN EN ESTE ESTUDIO ACADÉMICO:

Si decides participar, proporcionas tu consentimiento informado para contestar al siguiente cuestionario. Tus datos serán confidenciales y su análisis será para FINES ACADÉMICOS para la mejora de la salud mental y psicosocial de los trabajadores y trabajadoras.

Al contestar el siguiente cuestionario estás aceptando participar en este estudio.



**lizbethgarciaflores6@gmail.com**  
(no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



**\*Obligatorio**

Los requisitos son que seas mayor de edad, que trabajes en Sector Terciario de SERVICIOS, y que, de preferencia, estés trabajando desde el 1° de junio de 2020 o antes.

#### TÉRMINOS DE PARTICIPACIÓN EN ESTE ESTUDIO ACADÉMICO:

Si decides participar, proporcionas tu consentimiento informado para contestar al siguiente cuestionario. Tus datos serán confidenciales y su análisis será para FINES ACADÉMICOS para la mejora de la salud mental y psicosocial de los trabajadores y trabajadoras.

Al contestar el siguiente cuestionario estás aceptando participar en este estudio.



**lizbethgarciaflores6@gmail.com**

(no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



**\*Obligatorio**

He leído los términos de la solicitud de participación en este estudio académico: \*

Acepto Participar

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

El formulario se creó en Facultad de Psicología. [Denunciar abuso](#)



Google Formularios

## SECCIÓN 1

Modalidad de Trabajo

Modalidad de Trabajo \*

- He trabajado en modalidad Teletrabajo al 100% desde antes de la epidemia y continúo al 100% en teletrabajo hasta el momento.
- Antes trabajaba al 100% presencial y por la epidemia me cambiaron a Teletrabajo y sigo en teletrabajo al 100%.
- Trabajé en modalidad Mixta por epidemia Teletrabajo-Presencial y continúo en esta modalidad Mixta.
- Trabajé en modalidad Mixta por epidemia y ya regresé a presencial al 100%.
- Trabajé en Teletrabajo al 100% por epidemia y ya regresé a presencial al 100%.
- Siempre trabajé de manera presencial al 100% durante la epidemia y continúo trabajando presencialmente al 100%.

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

El formulario se creó en Facultad de Psicología. [Denunciar abuso](#)



Google Formularios

## SECCIÓN 2

Datos Generales

Edad \*

Tu respuesta

Sexo \*

- Hombre
- Mujer

Pareja \*

- Con Pareja
- Sin Pareja

¿Hijos? \*

- Con Hijos
- Sin Hijos

# Hijos

Tu respuesta

---

¿Cuántas personas en total viven en su domicilio? \*

Tu respuesta

---

Nivel de estudios terminados \*

- Primaria
- Secundaria
- Bachillerato
- Licenciatura
- Posgrado

¿Cuántos años de su vida tiene de estar trabajado? \*

Tu respuesta

---





Tipo de Organización en la que trabaja actualmente \*

- Iniciativa Privada
- Público / Gubernamental
- Otro

¿Cuál es el principal servicio que proporciona tu organización? (Giro) \*

- Comercio
- Servicios
- Transporte
- Otro

Especifica el tipo de actividad que realiza tu organización (por ejemplo: Comercio de Abarrotes; o Servicios de Salud; o Transporte de Pasajeros). \*

Tu respuesta

---

Clasificación del giro de la organización

- Esencial
- No esencial

Tamaño de centro de trabajo (# de trabajadores): \*

- De 1 a 15
- De 16 a 50
- De 51 en adelante

Nivel del puesto que ocupa: \*

- Operativo
- Mando Medio
- Gerencial / Directivo

Antigüedad en la Organización que trabaja: \*

Tu respuesta

---

Antigüedad en el puesto actual: \*

Tu respuesta

Tipo de Contrato \*

- Base / Indefinido
- Eventual / Interino
- Honorarios

¿Cuántas personas están a su cargo?

Tu respuesta

¿Tiene contacto directo con clientes/usuarios? \*

- SI
- NO

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

El formulario se creó en Facultad de Psicología. [Denunciar abuso](#)



### SECCIÓN 3

Por favor responda las siguientes preguntas sobre cómo se siente respecto a su trabajo, en alguno de los puntos entre 0 y 6, donde 0 significa "Nunca/Ninguna vez" y en el otro extremo 6 significa "Siempre/Todos los días":

1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo \*

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días

2. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo \*

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días

3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto \*

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días



4. Trabajar todo el día es una tensión para mí \*

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días

5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo \*

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días

6. Estoy “quemado” por el trabajo \*

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días

7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización \*

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días



8. He perdido interés por mi trabajo desde \*  
que empecé en este puesto

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días

9. He perdido entusiasmo por mi trabajo \*

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días

10. En mi opinión soy bueno en mi puesto \*

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días

11. Me estimula conseguir objetivos en mi \*  
trabajo

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días

12. He conseguido muchas cosas valiosas \*  
en este puesto

0 1 2 3 4 5 6

Nunca / Ninguna vez        Siempre / Todos los días

13. Me he vuelto más cínico respecto a la \*  
utilidad de mi trabajo

0 1 2 3 4 5 6

Nunca / Ninguna vez        Siempre / Todos los días

14. Dudo de la trascendencia y valor de mi \*  
trabajo

0 1 2 3 4 5 6

Nunca / Ninguna vez        Siempre / Todos los días

15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas

\*

0 1 2 3 4 5 6

Nunca /  
Ninguna  
vez

Siempre /  
Todos los  
días

16. Teniendo todo en cuenta: hasta qué punto su empleador cumple sus compromisos hacia usted.

\*

1 2 3 4 5

En absoluto/  
Nada

En gran  
medida/ Mucho

17. Tomando todo en consideración: hasta qué punto ha cumplido usted con sus compromisos hacia su empleador.

\*

1 2 3 4 5

En absoluto/  
Nada

En gran  
medida/ Mucho





18. En general, de qué manera su empleador cumple con sus promesas. \*

1 2 3 4 5

En absoluto/  
Nada

En gran  
medida/ Mucho

19. En general, de qué manera usted cumple con sus promesas hacia su empleador. \*

1 2 3 4 5

En absoluto/  
Nada

En gran  
medida/ Mucho

20. En general, en qué grado se siente satisfecho con su trabajo. \*

1 2 3 4 5

En absoluto/  
Nada

En gran  
medida/ Mucho

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

El formulario se creó en Facultad de Psicología. [Denunciar abuso](#)



Google Formularios

## SECCIÓN 4

A continuación, encontrará una serie de ítems con diferentes enunciados, solicitamos su respuesta sincera al respecto.

No hay respuestas buenas o malas y todas son valiosas.

Responda tan rápidamente como sea posible, después de leer cuidadosamente cada enunciado.

Debe contestar eligiendo solo una de las opciones de respuesta tomando en cuenta cómo se ha sentido durante este año 2021 ante la NUEVA NORMALIDAD LABORAL.

### 1. Entumecimiento / Hormigueo \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

### 2. Sentir oleadas de calor (bochornos) \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

3. Debilitamiento de las piernas \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

4. Dificultad para relajarse \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

5. Miedo a que pase lo peor \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

6. Sensación de mareo \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

7. Opresión en el pecho o latidos acelerados \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

8. Inseguridad \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

9. Terror \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

10. Nerviosismo \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

11. Sensación de ahogo \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

12. Manos temblorosas \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

13. Cuerpo tembloroso \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

14. Miedo a perder el control \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

15. Dificultad para respirar \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

16. Miedo a morir \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

17. Asustado \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

18. Indigestión o malestar intestinal \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

19. Debilidad \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente

20. Ruborizarse / Sonrojamiento \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente





21. Sudoración no debido al calor \*

- Poco o Nada
- Más o Menos
- Moderadamente
- Severamente