

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



ESTRÉS LABORAL Y TRASTORNOS ADICTIVOS EN EMPLEADOS EN TRABAJO DESDE CASA (HOME OFFICE): ANÁLISIS Y PROPUESTAS

TRABAJO TERMINAL DE GRADO

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

PRESENTA

Belen Montserrat Hernández Tenorio

Dr. PhD. Daniel Arturo Cernas Ortiz

TUTOR ACADÉMICO

Dra. María del Rocío Gómez Díaz

COTUTORA ACADÉMICA

Abril, 2021

RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo fue conocer la relación entre el estrés laboral y los trastornos adictivos en trabajadores en la modalidad de la oficina en casa. Ello, para proponer acciones de manejo del estrés laboral y, en turno, disminuir la incidencia de las adicciones.

La investigación realizada fue cuantitativa, no experimental y transversal. Se contó con una muestra de 45 sujetos que respondieron un cuestionario sobre las características del teletrabajo. Dicha muestra fue variada en cuanto a puestos y organizaciones, sin embargo, en todo caso, los sujetos contaban con la característica principal de estar trabajando en casa desde antes de la pandemia del COVID-19.

Con base en el modelo JD-R, los resultados obtenidos mostraron que existen dos tipos de estrés que se relacionan directamente con la incidencia de los trastornos adictivos. Estos estreses fueron derivados de la falta de soporte organizacional y de seguridad laboral.

Con base en los resultados obtenidos se proponen varias líneas de acción para mejorar el nivel de estrés en los trabajadores de la modalidad home office. Se concluye este trabajo con la confianza de poder ayudar a mejorar la calidad de vida de los empleados en cuestión.

ABSTRACT

This research work's main objective was to assess the relationship between work stress and addictive disorders in workers in the home office modality. This, to propose work stress management actions and, in turn, reduce the incidence of addictions.

The research carried out was quantitative, non-experimental, and cross-sectional. The sample consisted of 45 elements who answered an online questionnaire about the characteristics of telework. This sample was diverse in terms of positions and organizations included, however, in all cases, the subjects exhibited the main characteristic of being working from home before the COVID-19 pandemic hit the world.

Against the backdrop of the JD-R model, the results showed that two types of stress are directly related to the incidence of addictive disorders. These stresses were derived from the lack of organizational support and job security.

Based on the results, several lines of action are proposed to improve the stress level of home-office workers. This research endeavor is finished with the full confidence of helping the employees in mention to improve the quality of their work life.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	8
Capítulo 1. El trabajo desde el dulce hogar: Sus ventajas y problemáticas	11
1.1 La oficina en casa (home office).....	11
1.2 Procesos del trabajo desde casa.....	14
1.3 Los beneficios de la oficina en casa.....	17
1.4 Las desventajas y problemáticas del trabajo desde casa.....	18
1.4.1 Los trabajadores de la oficina en casa y el estrés laboral	21
1.5 Planteamiento y motivaciones del presente estudio.....	24
Capítulo 2. La otra leña del hogar: Estrés, el bueno, el malo y el feo	28
2.1 La salud en la oficina, los riesgos psicosociales y el estrés	28
2.2 Tipología del estrés y sus consecuencias	31
2.3 Enfoques teóricos del estrés.....	36
2.3.1 El modelo de las demandas y los recursos laborales (JD-R)	38
2.4 El estrés laboral y los trastornos adictivos	41
Capítulo 3. Metodología	47
3.1 Hipótesis y diseño de investigación.....	47
3.2 Participantes y procedimiento	47
3.3 Operacionalización de variables	50
3.4 Análisis de datos.....	54
Capítulo 4. Resultados	55

4.1 Resultados descriptivos.....	55
4.2 Prueba de hipótesis.....	60
4.3 Diagnóstico de la situación	61
Capítulo 5. La dulce leña del hogar: Propuestas	63
5.1 Necesidad de pertenencia: La seguridad laboral en contexto actual.....	64
5.1.1 Educación continua: Una forma de mantenerse atractivo.....	65
5.1.2 El desarrollo, con sentido humano.....	67
5.1.3 Hablando se entiende la gente: Comunicación oral.....	68
5.2 En la salud y en la enfermedad: ¿Y el soporte organizacional?.....	69
5.2.1 El tiempo vale oro: Horarios laborales estables.....	70
5.2.2 Acción y reacción: Las emociones y el trabajo.....	71
Discusión.....	74
6.1 Discusión teórica	74
6.2 Discusión práctica	75
6.3 Limitaciones.....	77
6.4 Áreas futuras de investigación	78
Conclusiones	80
Referencias	82
Anexos.....	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Modelo conceptual de la relación entre las demandas y recursos laborales y el estrés	42
Figura 4.1 Histograma de normalidad de estrés total.....	58
Figura 4.2 Histograma de normalidad de trastornos adictivos.	59
Figura 4.3 Histograma de normalidad de la medida alternativa de estrés.	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1 Descriptivos y Alfas de: JDR, trastornos adictivos y estrés	56
Tabla 4.2 Trastornos adictivos prevalentes en la muestra de teletrabajadores encuestados.....	57
Tabla 4.3 Correlaciones de Pearson: JDR, trastornos adictivos y estrés	60
Tabla 5.1 Ejemplo de curso de acción en educación continua.....	66
Tabla 5.2 Ejemplo de curso de acción en desarrollo humano.....	67
Tabla 5.3. Ejemplo de curso de acción para mejorar la comunicación e interacción laboral.....	69
Tabla 5.4 Ejemplo de curso de acción para aumentar el soporte organizacional	71
Tabla 5.5 Ejemplo de curso de acción para manejo de estrés.....	72

INTRODUCCIÓN

Como muchas personas han experimentado, trabajando desde la oficina en casa (*home office*) se puede realizar casi el mismo trabajo que en una oficina tradicional (en algunas ocasiones, incluso con mejores resultados). Además, tal modalidad de teletrabajo ofrece múltiples ventajas para las personas y las organizaciones (Luna, 2018). Los beneficios serán mayores, por supuesto, siempre y cuando la gestión del teletrabajo sea efectiva para evitar y controlar el estrés en los empleados (Sánchez, 2020) y, con ello, minimizar las consecuencias negativas que resultan de él.

En el contexto anterior, diversas investigaciones indican que la falta de interacción social asociada al teletrabajo es nociva para la salud y el bienestar emocional y físico (Anderson, Kaplan y Vega, 2015). Vivencialmente, puede argumentarse que la falta de interacción es, de verdad, una de las características del trabajo remoto que más causaría estrés en los colaboradores. Aunado a ello, cuando las demandas percibidas del trabajo superan a los recursos para llevarlo a cabo, los empleados experimentan estrés (Demerouti, Nachreiner y Schaufeli, 2001). Por su parte, el estrés laboral incrementa la necesidad de compensaciones psicológicas (Jung, 2004). Las compensaciones psicológicas son conductas gratificantes que las personas ejecutan tratando de sentirse mejor, y que pueden desembocar fácilmente en el desarrollo de adicciones con y sin sustancias (Zomosa, 2010).

Por lo anterior, el propósito fundamental de este trabajo fue analizar la relación entre el estrés laboral y los trastornos adictivos de una muestra de 45 personas, de varias ocupaciones, que trabajan desde su casa. El presente Trabajo Terminal de Grado se considera importante y de actualidad debido a que, como se implica en el párrafo precedente, las consecuencias de las variables del estudio (estrés y adicciones) son muy preocupantes. No sólo el estrés y las adicciones pueden derivar en problemas

organizacionales (Mañas, 2001), disfunciones familiares y enfermedades crónicas, sino también, muy desafortunadamente, hasta en la muerte (CONADIC, 2020). Todos estos infortunios, y más, potenciados actualmente por la pandemia del COVID-19 y sus implicaciones en la vida laboral.

En este trabajo, se realizó una investigación documental exhaustiva para articular los antecedentes del problema de investigación y derivar una hipótesis de trabajo. Para recopilar la información necesaria para el análisis empírico, se aplicó un cuestionario sobre características del teletrabajo y sus fenómenos asociados. El cuestionario se basa, mayormente, en la escala de las demandas y los recursos laborales (*JD-RS*, por el acrónimo en inglés de *Job, Demands, Resources Scale* de Rothmann y Joubert, 2007), así como en los 11 criterios de medición de los trastornos adictivos del *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (DSM-5, 2017). A grosso modo, la investigación fue cuantitativa, no experimental y transversal. Los softwares Excel® y SPSS® se emplearon para realizar los cálculos pertinentes.

En general, se encontró que existen dos tipos de estrés, según el modelo JD-R, que están correlacionados de manera positiva con los trastornos adictivos: El derivado de la falta de seguridad laboral y el causado por la falta de soporte organizacional. Entre los trastornos adictivos hallados en la muestra se encuentran las compras, el uso de redes sociales y el tabaco.

Las propuestas desarrolladas se enfocaron en el manejo del estrés y, por consecuencia, en la disminución de los trastornos adictivos. Entre las líneas de acción propuestas se encuentran: Privilegiar y fomentar la comunicación oral y personal sobre la escrita e impersonal, crear vínculos entre colaboradores disminuyendo la sensación de aislamiento, así como la capacitación del talento tanto en educación

profesional como en desarrollo humano. Y es que, nunca había sido tan importante gestionar adecuadamente al factor humano de forma remota como hoy en día. Desde antes de la pandemia, el teletrabajo estaba en auge a nivel mundial; sin embargo, todas las empresas necesitan redoblar esfuerzos para administrar eficazmente su dinámica de trabajo y contar con guías que les ayuden a identificar y evaluar el estrés laboral. Ello, con el fin de tomar acciones para disminuirlo y mejorar la calidad de vida de sus empleados.

Este trabajo incluye las siguientes partes. En el Capítulo 1 se presenta un panorama general sobre el teletrabajo y cómo esta modalidad cambia la dinámica laboral, creando nuevos retos para los involucrados. En este capítulo se detalla el planteamiento del problema de investigación, sus objetivos y justificación. En el Capítulo 2 se ahonda en los tipos de estrés, sobre todo en el laboral, enfocándose en sus consecuencias; entre ellas, por supuesto, los trastornos adictivos como consecuencia de la compensación psicológica. En el Capítulo 3 se aborda la operacionalización de variables, las hipótesis y los instrumentos utilizados para la obtención de datos. En el Capítulo 4 se responde a las preguntas de investigación, se pone a prueba la hipótesis y, en general, se detallan los resultados. Finalmente, en el Capítulo 5 se esbozan algunas líneas de acción para el manejo del estrés basadas en los resultados obtenidos. Este documento también incluye una discusión de resultados y unas conclusiones.

Capítulo 1. El trabajo desde el dulce hogar: Sus ventajas y problemáticas

1.1 La oficina en casa (home office)

El término *teletrabajo* se acuñó desde hace más de 40 años; concretamente, en 1973 cuando Estados Unidos vivía su primera crisis del petróleo. Fue el científico y ex investigador de la NASA Jack Nilles (1998), quien es conocido internacionalmente como el padre del teletrabajo, quien utilizó por primera vez el término '*telecommuting*' para referirse a la sustitución de los desplazamientos de los empleados al trabajo (Padilla, 1999). La intención de Nilles era de mejorar los problemas de transporte, debido a la escasez de combustible que se vivía en aquel país y de hacer más productivo el tiempo de los trabajadores haciendo uso de las telecomunicaciones.

Dicho por el mismo Nilles (1998) "*se trataba de enviar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo*". Esto ayudó a distribuir el trabajo de forma estratégica. Nilles consideraba que lo importante eran los datos que debían procesarse y enviar de un lugar a otro, mas no el lugar físico donde se realizaran dichas tareas. Para los años 70's, la primera computadora personal en Estados Unidos (Kenbak-1) tenía un costo de 750 dólares (Wilson, 2015), y el salario mínimo era menos de 537 dólares (Expansión, 2020). Como los trabajadores no podían tener computadoras en casa por el alto costo, se dispusieron de "telecentros", lugares específicos y equipados a los que los empleados iban a trabajar en zonas más cercanas a su domicilio, evitando problemas de transporte y por ende de tráfico, haciendo más rentable el tiempo del trabajo (Nilles, 1998).

En Europa, mientras tanto, hace 50 años fue el consultor industrial Reik Malik el primero en tener un ordenador en su casa conectado con un modem en la oficina, por lo que podía recibir y enviar correos, además de poder supervisar las transacciones de la empresa sin la necesidad de estar presente (Sánchez y Del Pozo, 2014). Fue

debido a esta flexibilidad, la de poder trabajar desde casa, no sólo en un lugar fijado por la organización, que el termino evoluciona hacia un nuevo enfoque de teletrabajo (telework). Como menciona Padilla (2003), el telecommuting se refiere estrictamente a cambiar el desplazamiento cotidiano y diario al trabajo usando las telecomunicaciones. El '*telework*' es un concepto más amplio, pues se refiere a poder trabajar desde cualquier parte. Con estos antecedentes, comienza a integrarse lo que hoy en día conocemos como oficina desde casa (home office), aunque no hay consenso sobre el momento exacto en el que se comenzó a utilizar este término. Como uno puede observar, la oficina desde casa emerge del teletrabajo y del avance de las tecnologías de la comunicación que permiten realizar, desde la comodidad del hogar, las mismas labores que se harían desde una oficina. Todo ello, gracias a la flexibilidad que existe al acceso de computadoras personales, internet y softwares que ayudan a la gestión y realización de las tareas laborales.

El teletrabajo se caracteriza, entonces, por el trabajo a distancia, en una ubicación diferente a la empresa, siendo generalmente desde casa. En este sentido, se puede vislumbrar que los perfiles de puestos que trabajan con oficina desde casa tienen ciertas características para el logro de objetivos. Según Sánchez (2014), entre las profesiones que tienen mayor auge en esta modalidad de trabajo se encuentran los teleoperadores que se encargan de las ventas o atención a clientes, los programadores que pueden realizar todo su trabajo vía remota, los asesores comerciales, los gerentes de comercios digitales, los diseñadores gráficos, los redactores, traductores y profesores. El mismo autor indica que, los trabajos antes mencionados están dentro de las profesiones con más teletrabajadores debido, en gran medida al uso de las Tic, grado de estudios y capacidades de auto gestión. Una

implicación de esta situación es que, entonces, no todos los puestos en una empresa pueden usar la modalidad de oficina en casa.

En cuanto a la prevalencia de esta modalidad de trabajo, la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EUROFOUND, 2015) informó sobre una encuesta con relación a las condiciones de trabajo (EWCS) de cerca de 44,000 trabajadores en 35 países. La encuesta trató sobre la exposición de riesgos, la organización del trabajo, la salud y el equilibrio entre la vida laboral y personal de los participantes.

En la mencionada encuesta, en el rubro relativo a la organización del trabajo, se preguntó por el teletrabajo como modalidad regular laboral. Los resultados indicaron que los países que lideran el terreno del teletrabajo en Europa, en porcentajes de la totalidad de las personas económicamente activas, son: Dinamarca (37%), Suecia (33%), Países bajos (30%) e Inglaterra (26%) (EUROFOUND, 2015). En general, en esta encuesta, son 28 de los 35 países participantes los que tienen cimientos sobre esta nueva modalidad de trabajo. En el continente americano, en el mismo año, fue la empresa en telecomunicaciones 5G Américas (2015), quien a través de su informe *Teletrabajo en América Latina*, indicó que este fenómeno había pasado a ser parte de la realidad laboral de países como Brasil (10%), Argentina (10%), México (4%) y Chile (2%). La empresa en cuestión resalta que es necesario que los países sigan impulsando la inversión en la conectividad e infraestructura para que sean más las empresas y trabajadores que accedan a esta modalidad de trabajo vía remota e impulsan la competitividad de sus empresas en el mercado laboral (5G Américas, 2015).

En México, el teletrabajo y la oficina en casa figuran actualmente como una prestación laboral en la última reforma de la Ley Federal del Trabajo. En el Artículo 311 de la LFT (2019), se indica que el trabajo a domicilio se ejecuta para un patrón, pero desde un lugar elegido por el trabajador, sin vigilancia ni dirección inmediata de un supervisor y utilizando las tecnologías de la información y comunicación. Pese a su carácter de no ser obligatorio, se muestra con los estudios realizados por diversas instituciones (Eurofound, 2015; OIT, 2016; 5G Américas, 2015), que el teletrabajo, y concretamente la oficina en casa, está siendo ampliamente utilizada por empresas en México y el resto del mundo; asimismo se resalta el auge de dicha modalidad de empleo.

1.2 Procesos del trabajo desde casa

Realizar trabajo desde casa conlleva el uso de las tecnologías de Información y comunicación (TIC), que son todas aquellas herramientas y programas que se utilizan para procesar, almacenar, administrar y compartir la información digital mediante computadoras, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio y video o consolas de video juego (UNAM, 2018). Estas herramientas hacen fácil y práctico el trabajo, al permitir a los trabajadores estar conectados en cualquier lugar y poder resolver conflictos laborales sin la necesidad de desplazarse a las instalaciones de la empresa.

El trabajo desde casa, como indica Luna (2018), es una oportunidad no sólo para las empresas si no para los trabajadores, pues es una modalidad que está ganando campo en diversos sectores y profesiones. Actualmente, con el uso de las Tic, el trabajo desde casa es asequible y rentable, ayuda a las empresas a posicionarse en

la demanda de trabajo y a conseguir mejores profesionales sin importar su ubicación (Luna, 2018).

Sin embargo, Sánchez (2020) menciona que esta modalidad puede causar rechazo en algunos colaboradores, ya que el trabajo tradicional, es decir, donde el trabajador va a trabajar a la oficina, puede ser visto cómo un proceso de socialización, por el contacto que se tiene con los compañeros de trabajo. La sensación de rechazo vendría de que, los trabajadores con oficina desde casa, a pesar de ser como todo empleado: que tiene objetivos que alcanzar, con un jefe directo y/o subordinados, además de compañeros de equipo con quienes reportarse por video llamadas, conferencias en grupo o emails corporativos, en realidad no tienen interacción personal con su equipo. Por lo tanto, los empleados en home office carecen de una socialización vigorosa con sus colegas de trabajo (Sánchez, 2020).

En la práctica, como se implica, los trabajadores desde casa se encuentran mayormente aislados. Menéndez (2017) señala que, al no haber presencia física, el proceso de comunicación con el trabajador es de vital importancia. Al respecto, Pérez (2008) distingue entre la comunicación tradicional, que se da cara a cara, con lenguaje oral y/o escrito, y la comunicación digital, que es un fenómeno que surge como efecto del uso de las Tic, es decir que utiliza internet como medio para realizar el proceso.

En las oficinas tradicionales, el proceso de comunicación es rápido, pues, al ser personal, disminuye significativamente las dudas y evita que dos personas trabajen en paralelo sobre el mismo tema (Randstad, 2017). Cuando la comunicación se produce por medio de la tecnología, se disminuye la capacidad del jefe para identificar problemas de ejecución, o entendimiento de las tareas, y para ofrecer soporte con rapidez o detectar a tiempo situaciones de estrés que afectan la calidad y la

realización de tareas por parte de sus colaboradores (Bonet y Salvador, 2017). Por lo tanto, en la comunicación con trabajadores desde casa, la retroalimentación debe ser continua y efectiva, para asegurar que la guía del trabajo se lleve con firmeza a lo planeado y se eviten sesgos en la realización de los deberes (Menéndez, 2017).

Por la naturaleza del trabajo desde casa, se vuelve arduo el proceso de supervisión de los empleados, la cual engloba el seguimiento a la salud y entorno laboral de los colaboradores, además de generar la integración y participación de los empleados a distancia (Debate, 2017). Bonet y Salvador (2017) indican que la supervisión se refiere a estar pendiente de dónde y qué es lo que está haciendo cada miembro del equipo de trabajo, vigilar y revisar que todo se lleve de conformidad a las políticas y control interno de la empresa, para detectar errores y poderlos corregir.

Según Rivera (2014), de la supervisión personal de los jefes depende que los proyectos se lleven a cabo de la mejor manera y, sobre todo, que el logro de objetivos ayude a incrementar la productividad y rentabilidad de la empresa. Rivera (2014) también menciona que interactuar y conocer a los empleados ayuda a los jefes a distribuir el trabajo de acuerdo con las habilidades y experiencia de cada uno, sabiendo que van a poder cumplir con las tareas encomendadas por tener la capacidad y disciplina para desarrollarlas.

Un estudio del *Institute of Leadership and Management*, realizado en supervisores de distintos sectores empresariales, citado por Bonet y Salvador (2017), revela que más del 80% de los entrevistados declaró que la supervisión remota limita la capacidad de identificar problemas tempranamente, además de que propicia malentendidos en las instrucciones e indicaciones dadas. Es por la situación antes mencionada, que las empresas deben especificar las normas y evaluaciones aplicables a cada empleado

que, por su puesto de trabajo, tenga la oportunidad de laborar vía remota (IDG Communications, 2008).

Es así que los trabajadores con oficina desde casa, para poder tener y seguir en esa modalidad de empleo, deben mostrar habilidad en uso de Tic, compromiso, disciplina, motivación, autogestión y productividad en sus labores diarias (Luna, 2018). Estas cualidades facilitarán el proceso de supervisión y asignación de tareas y, al mismo tiempo, podrían fomentar una alta satisfacción laboral. Ello, debido a que una supervisión efectiva es un factor que puede elevar la satisfacción individual con el trabajo (Robbins y Judge, 2016).

1.3 Los beneficios de la oficina en casa

Las ventajas de la oficina en casa no solo son para los empleados, también las empresas y gobiernos se benefician con esta modalidad de trabajo. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) los empleadores se benefician del aumento de productividad, de los menores gastos corrientes y de que por medio del teletrabajo acceden a mano de obra capacitada en cualquier parte del mundo sin que esto necesariamente conlleve una inversión para el traslado del personal. Para los gobiernos, el incentivar la oficina en casa ayuda hacer frente a problemas ambientales, al tráfico de las ciudades y a promover trabajos incluyentes (OIT, 2016).

Los beneficios de la oficina en casa son variados para los empleados y empresas. Estos beneficios pueden medirse desde el aumento de productividad, pues empresas como Microsoft especifican que el teletrabajo aumenta hasta un 30% la productividad en grupos. También se realza la preferencia de los trabajadores, pues se ha encontrado que hasta un 48% de trabajadores cambiaría de empleo si le ofrecieran

la modalidad de oficina en casa, y esto sin darle tanta importancia al salario mensual (Victoria, 2018).

De acuerdo con un artículo de la revista Forbes (2019), trabajar desde casa brinda a los empleados independencia y mayor libertad para atender otras responsabilidades. Por ello, implementar la oficina en casa, es una estrategia inteligente de las empresas, puesto que aumenta los ingresos y reduce los costos (Forbes, 2019). Entre los beneficios de tener trabajadores con oficina desde casa están las reducciones de costos en instalaciones e insumos (Entrepreneur, 2016). También hay reducciones en nómina, ya que se pueden reducir hasta un 30% los costos de operación pues los teletrabajadores no piden días de enfermedad y se reduce la tasa de deserción (Entrepreneur, 2016).

Desde el punto de vista de los empleados, la oficina en casa no sólo es beneficiosa al minimizar los traslados, sino que también se ahorra en transporte y comidas fuera (Victoria, 2018). Por su puesto, también, hay que resaltar los beneficios familiares del trabajo desde casa. Esta modalidad de empleo ayuda a las personas que tengan o vivan con su familia, al darles la oportunidad de estar en casa y poder dedicar y disfrutar tiempo de calidad con ellos y reforzar sus lazos familiares, minimizando problemas en pareja o familia que puedan afectar el desarrollo de sus actividades laborales (OCC, 2013).

1.4 Las desventajas y problemáticas del trabajo desde casa

Si bien, como se menciona antes, trabajar desde casa involucra ciertas comodidades y beneficios, también conlleva inconvenientes que pueden salirse del control de los trabajadores, pudiendo, incluso, afectar el desarrollo de sus labores. Evidencias

anecdóticas comunes indican que, por ejemplo, los cortes a la energía eléctrica, la velocidad de banda ancha que llega a los hogares, o las interrupciones o caídas de softwares, pueden hacer que el trabajo desde casa sea lento, tardado y fastidioso. Por su puesto que, si tales inconvenientes son frecuentes, el trabajo desde casa puede causar insatisfacción y frustración, más que productividad, satisfacción y felicidad. Las empresas también tienen desventajas por el trabajo desde casa, principalmente por las dificultades de supervisión a estos trabajadores, lo que resulta, a veces, en baja productividad y errores que afectan el logro de metas (Rivera, 2014).

Si hablamos de oficina en casa, se entiende que es el empleado el responsable de hacer el mantenimiento, actualización y respaldo necesario del equipo de cómputo que utilice para su trabajo. De no hacerlo en tiempo y forma, el empleado podría vulnerar la red de la organización para la que labora. Los especialistas de IDG Communications, S.A. (2008), mencionan una serie de fallas que podrían producirse por el trabajo desde casa. Entre ellas, el hecho de que los empleados puedan utilizar diferentes softwares para colaborar en grupo, crear informes o hacer juntas, sin la supervisión o apoyo del personal de sistemas. Esto puede ser peligroso para la seguridad de los datos de la empresa, clientes y proveedores. De igual forma, los especialistas de IDG Communications indican que las empresas y teletrabajadores dependen de redes IP para realizar sus tareas. Para las empresas, es menos costoso tener accesos inalámbricos y para los trabajadores estos accesos inalámbricos les brindan absoluta flexibilidad para realizar su labor desde varias partes. Sin embargo, tales redes pueden ser ineficientes y rápidas de vulnerar poniendo en riesgo no solo el resguardo y envío de información, si no el uso de datos sensibles. Como lo sugiere la Organización Internacional del Trabajo (2016), el teletrabajo plantea retos para mantener un trabajo efectivo, además de problemas con la ciberseguridad y

privacidad de datos confidenciales, tanto personales como organizacionales. Al igual, la OIT (2016) indica que los trabajadores pueden tener alteraciones psicosociales relacionadas con el aislamiento y con la falta de límites sobre el trabajo y vida familiar.

Los trabajadores con oficina en casa pueden perder la identidad con la compañía y bajar su motivación. El Debate (2017) muestra cifras que arrojan que el 74% de los empleados remotos se sienten aislados y que les hace falta el intercambio con sus compañeros de trabajo. Los teletrabajadores de tiempo completo necesitan interactuar con el mundo para evitar la depresión y la ansiedad por el confinamiento (Debate, 2017).

En este sentido, el Eurofound (2017) enfatiza la importancia de abordar el hecho de que, gracias a las Tics, se hace trabajo adicional desde el hogar, pero que esto se puede considerar como horas extras no remuneradas, alterando los tiempos de descanso de los trabajadores, pudiendo tener efectos negativos en la salud y el bienestar. Uno de estos efectos negativos es el estrés laboral que, a decir de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008), en América Latina, por ejemplo, se reconoce ya como una epidemia de la vida moderna. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2016), actualmente el desarrollo tecnológico constante impone nuevos retos a las habilidades. Importantemente, cuando los retos exceden las capacidades del empleado, se genera el estrés laboral, mismo que puede conducir a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso puede dañar la salud, mermar la productividad y afectar los círculos familiares y sociales.

1.4.1 Los trabajadores de la oficina en casa y el estrés laboral

En el estudio de 15 países denominado *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: Los efectos en el mundo del trabajo*, realizado por la Organización Internacional del Trabajo (2017), se encontró que de quienes trabajaron de manera remota, sea en casa o en otro lugar, el 41% reportó altos niveles de estrés, frente a 25% de los que trabajan en oficina. Este estudio también reveló que casi la mitad de aquellos que trabajan en casa regularmente lidian con problemas de sueño. Es por esto, que Maldonado (2019) afirma que el estrés laboral es un trastorno psicosocial que afecta a los individuos y repercute en la productividad de las empresas. El estrés laboral se manifiesta sobre todo de dos formas: como adicción al trabajo (workaholics) y en el síndrome del quemado (burnout).

Dicho lo anterior, la OMS (2004) menciona que un empleado estresado es menos productivo. Esto, debido a que el empleado con alto estrés tiene menos seguridad laboral, es más enfermizo, irritable, puede sentirse fatigado, deprimido, ansioso y tener cardiopatías, trastornos digestivos, dolor de cabeza, lumbalgias, alteraciones conductuales, entre otros malestares físicos que merman su trabajo y afectan a la empresa para la que trabaja. El estrés del personal puede afectar a la empresa ya que ésta enfrentaría problemas de alta rotación de personal, ausentismo, baja productividad, aumento en accidentes de trabajo, baja calidad, quejas de clientes, problemas legales y deterioro de su imagen (OMS, 2004). El estrés en colaboradores es un trastorno grave no sólo para ellos como personas, ya que ponen en riesgo su salud y bienestar, sino también para la organización que recibirá los daños colaterales de tales efectos.

Además, el Equipo de Salud Ocupacional de la Organización Mundial de la Salud (2008) asegura que el estrés laboral se intensifica cuando el empleado no siente

apoyo de compañeros o supervisores. Esto genera mayor sentido de aislamiento en el trabajador e intensifica los efectos negativos del estrés que, si persisten por largo tiempo, pueden provocar daños permanentes en la salud: Lesiones musculoesqueléticas, cardiopatías, trastornos psicosomáticos, alteraciones emocionales o problemas de comportamiento, entre los que se encuentra el abuso de alcohol. El abuso en el consumo de sustancias (como el alcohol) no solo es perjudicial para los colaboradores y sus núcleos cercanos, también es perjudicial para las empresas ya que se enfrentarán a baja productividad o abandono de las responsabilidades por parte de los empleados, lo cual generaría atrasos en las labores y por ende se traduciría en pérdidas monetarias (OMS. 2008).

Entre las alteraciones de comportamiento por estrés laboral, Torrades (2007) menciona que destacan la conducta alimentaria irregular, el abuso de drogas, fármacos y alcohol. Es decir, que entre los efectos negativos del estrés laboral se encuentra el desarrollo de diversos trastornos adictivos. Estos trastornos merman la vida laboral y personal de los trabajadores, especialmente los de modalidad con oficina en casa, pues como lo menciona la OMS (2008), el estar aislados intensifica el estrés laboral y los hace, por ende, más proclives a desarrollar cualquier efecto negativo.

Como ejemplo de lo anterior, en algunos países asiáticos, y especialmente en Japón, se reconoce de manera oficial que, entre las consecuencias del estrés laboral, se encuentran los derrames cerebrales y los ataques al corazón derivados de jornadas de trabajo muy extensas. En efecto, entre las consecuencias más graves del estrés laboral están la muerte por exceso de trabajo (karoshi), relacionada con la adicción al trabajo, y el suicidio (karoshisatsu), (Hiyama y Yoshihara, 2008). Dichos problemas,

y sus consecuencias, son sin duda preocupantes, ya que los trabajadores no deberían tener un riesgo, como el de perder la vida a causa del estrés laboral.

En España, Mansilla y Favieres (2016) declaran que, entre las repercusiones del estrés laboral, a nivel individual, se encuentra el desarrollo de los trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, drogodependencias y depresión. Mientras que entre las repercusiones en las organizaciones se encuentran, la disminución de la producción, la falta de cooperación entre compañeros, la necesidad de una mayor supervisión del personal y el aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos. Por ello, en definitiva, las consecuencias del estrés laboral terminan deteriorando la calidad de las relaciones interpersonales, familiares y laborales. (Mansilla y Favieres, 2016).

En Chile, Silva (2018) explica que el estrés laboral es un factor de riesgo que puede dar inicio a una adicción, y que, entre las adicciones más reportadas en ese país, están el uso de drogas como las pastillas para aliviar la ansiedad y el insomnio (benzodiazepinas), el alcohol, el tabaco, la marihuana y la cocaína. Silva (2018) enfatiza que, pese a la escasa evidencia sobre la relación directa entre estrés laboral y surgimiento de adicciones, cada vez es mayor el porcentaje de trabajadores que piden licencias médicas por enfermedades relacionadas con el estrés.

Específicamente en nuestro país, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2019), señala que, entre las manifestaciones conductuales por estrés laboral, se encuentran de forma recurrente el ausentismo, el aumento de conductas violentas, los comportamientos de alto riesgo y los trastornos adictivos como el abuso en el consumo de sustancias como el café, el alcohol, el tabaco y los psicofármacos. El abuso de sustancias, a decir del Stanford Children's Health (2020), es un patrón de

uso constante que conduce a problemas graves. Este uso puede generar una dependencia aun cuando la persona ya tenga problemas importantes relacionados al estrés, lo que en fase final significa un uso compulsivo con la incapacidad de dejar de consumir a lo que se es adicto.

Los trastornos adictivos desarrollados por un manejo inefectivo del estrés laboral deterioran las actividades sociales, familiares y laborales de los individuos. Con ello se da pie al abandono de obligaciones, se originan cambios de personalidad y se hace que las personas cometan errores, mismos que, en el peor de los escenarios, podrían ser un riesgo tanto para la vida de la persona como para la de quienes lo rodean (Stanford Children's Health, 2020). Por todo ello, investigar los efectos y repercusiones del estrés laboral en los trastornos adictivos en empleados de la oficina en casa es importante en la sociedad organizacional contemporánea.

1.5 Planteamiento y motivaciones del presente estudio

Sucintamente, y como ya se intuye de la información anterior, el presente trabajo de investigación se enfocará en la oficina en casa (home office), forma de trabajo que está en auge a nivel mundial. En México se estima que el 2% de los trabajadores formales desarrollan sus labores desde casa (5G Américas, 2015).

Como ya también se hizo mención, el trabajar desde casa, y la falta de interacción social constante que ello conlleva, puede hacer que los empleados sean más propensos a desarrollar estrés laboral. En México, según el IMSS (2019), el estrés tiene una prevalencia del 75% en la fuerza laboral, superando a China (73%) y Estados Unidos (59%). Ya que el estrés puede aumentar la proclividad al desarrollo de trastornos adictivos con sustancias (alcohol, drogas, tabaco, pastillas) o sin

sustancias (compras, juego, trabajo, ejercicio, comida), se estima importante conocer la relación entre el estrés y los trastornos adictivos para fomentar un funcionamiento social más efectivo y mejoras a la salud de los empleados que trabajan vía remota.

Por lo anterior, el objetivo general de este trabajo es: Analizar la relación entre el estrés laboral y los trastornos adictivos en trabajadores de la modalidad oficina en casa.

Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes:

- Conocer el nivel de estrés que experimentan los trabajadores de la oficina en casa.
- Describir los principales trastornos adictivos que pueden experimentar los trabajadores de la oficina en casa.
- Analizar la relación que existe entre el estrés laboral y los trastornos adictivos de los empleados de la oficina en casa.
- Realizar una propuesta de gestión de recursos humanos tendiente a reducir los trastornos adictivos de los trabajadores de la oficina en casa mediante la reducción y/o control del estrés.

Derivado de los objetivos anteriores, las preguntas de investigación que se pretende contestar en este documento son las siguientes.

- ¿Cuál es el nivel de estrés que experimentan los trabajadores de la oficina en casa?
- ¿Cuáles son los principales trastornos adictivos que pueden experimentar los trabajadores de la oficina en casa?
- ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y trastornos adictivos en trabajadores que laboran desde casa?

En términos generales, este trabajo se justifica por varias razones, Aunque la oficina en casa es una modalidad relativamente nueva de trabajo, los cambios tecnológicos la están convirtiendo rápidamente en una estrategia empresarial en extensión (Forbes, 2019). Por lo cual, realizar una investigación sobre los efectos negativos del estrés en teletrabajadores es de interés teórico y práctico. Ello, pues se ayudaría a avanzar en el conocimiento y a tener parámetros de prevención que guíen una política de recursos humanos que vigile la salud los colaboradores, encaminada a minimizar los riesgos psicosociales.

Por el lado de la pertinencia social, es tan importante la prevención y el manejo de estos riesgos, que en el país se están tratando de identificar y analizar para regular, mediante la NOM-035, las acciones que las empresas deben seguir para disminuir el estrés laboral. Como se mencionó, el estrés promueve diversos problemas de comportamiento, incluyendo el abuso del alcohol y las drogas, el incremento del tabaquismo y el sedentarismo (OPS, 2016).

Además, el abuso continuo de sustancias, como menciona el Stanford Children's Health (2020) puede desarrollar diversos tipos de adicciones que generan conflictos laborales (ausentismo, incapacidades, disminución de productividad, errores laborales y abandono de trabajo), personales (problemas de concentración, endeudamiento, conductas riesgosas, trastornos somáticos, aislamiento, rechazo) y familiares (problemas con pareja, hijos, padres, distanciamiento emocional, agresividad, robo). La investigación sobre el estrés laboral es, por ello, socialmente relevante.

La salud de los empleados es de máxima importancia. Por lo tanto, a través del estudio de la relación entre el estrés laboral y los trastornos adictivos, podemos

ayudar a crear propuestas para el control del estrés laboral tendiente a reducir los trastornos adictivos desarrollados. Prácticamente hablando, se pretende que las propuestas derivadas de este trabajo sirvan a las empresas con empleados que tienen oficina en casa; también para que sea una guía que les ayude a organizar la dinámica del trabajo en caso de que se presente alguna contingencia que obligue a laborar vía remota (como se está viviendo actualmente con el COVID-19, y en tiempo pasado con la influenza H1N1).

Capítulo 2. La otra leña del hogar: Estrés, el bueno, el malo y el feo

2.1 La salud en la oficina, los riesgos psicosociales y el estrés

Según el diccionario de la Real Academia Española (2020), el término salud proviene del latín *salus – utis*, teniendo en la actualidad varias acepciones. Una de tales acepciones es (según el mismo diccionario) la del conjunto de condiciones físicas en que se encuentra un organismo en un momento determinado. La idea de salud, no obstante, responde a una condición histórica y a veces única, pues en cada momento, determinada sociedad puede tener una visión particular de la misma. De hecho, en cada época existe una cierta estructura irrepetible de poder, de técnicas, de ideas, de valores, de costumbres, de creencias y de normas, por lo que también se puede, según las concepciones que se tengan, cuantificar la mayoría de esas características (P.ej. físicas, sociales y económicas), para poder decir si una persona, grupo o entidad es saludable (Alcántara, 2008).

En el contexto de la salud, Parra (2003) señala que el trabajo puede ser fuente de ella, pues, a través del trabajo se satisfacen necesidades profesionales, personales y económicas, para los individuos, familias y grupos sociales. El mismo autor, menciona, sin embargo, que esta misma fuente de salud (el trabajo) puede causar daño, cuando afecta negativamente el bienestar ocasionando accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales. El trabajo podría incluso agravar problemas de salud ya existentes cuando interactúa negativamente con otros factores de riesgo como cardiopatías, consumo de sustancias, sedentarismo, entre otros (Parra, 2003).

Para Mañas (2001), los daños a la salud se sintetizan en dos grandes consecuencias. Primero, en las enfermedades causadas por el trabajo, las cuales incluyen trastornos musculoesqueléticos, el estrés, algunos trastornos mentales y enfermedades de la piel, así como el cáncer relacionado con el trabajo (Agencia Europea para la

Seguridad y la Salud en el Trabajo, EU-OSHA por su acrónimo en inglés, 2020). Y, segundo, en los accidentes laborales, generalmente ocasionados por las condiciones del trabajo (defecto en los equipos, incorrecta colocación de la maquinaria, instalaciones deficientes y falta de orden) así como por los actos inseguros (distracciones y falta de juicio) del personal (IMSS, 2020). Ambas consecuencias, sugieren riesgos, tanto para los colaboradores en cuanto a su integridad física y mental; y también para las organizaciones, en forma económica (mermando utilidades), en pérdida de cohesión con los trabajadores y en desprestigio social (Mañas, 2001). En contraste, un entorno de trabajo favorable no sólo fomentaría mayor productividad y desarrollo profesional en el trabajador dotándolo de bienestar mental. Tales beneficios crean mayor rendimiento en las empresas, pues pueden aprovechar de manera adecuada su capital humano (Parra, 2003). Es así que, las condiciones del trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud de todos los involucrados.

Por otro lado, desde 1984, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (citado por Gómez, 2007) menciona que los factores psicosociales pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción de los individuos en el empleo. Los factores psicosociales se definen como el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador e incluyen factores individuales (del empleado), las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como los factores externos que incluyen las condiciones económicas y sociales fuera del trabajo pero que repercuten en él (OIT, 1984). Estos factores, como se indica, representan interacciones directas entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización, por una parte, y por otra, las capacidades y

necesidades del trabajador, al igual que la cultura y situación particular de cada uno de ellos fuera del trabajo (Gómez, 2007).

La EU-OSHA (2020) dice que los riesgos psicosociales derivan de las deficiencias en el diseño de las organizaciones, la gestión que tienen del trabajo y del escaso contexto social que hay en éste. Estas deficiencias pueden provocar en los individuos alteraciones psicológicas, físicas y sociales como el estrés laboral, agotamiento o depresión. La misma agencia menciona, que entre las condiciones del trabajo que involucran estos riesgos se encuentran las cargas de trabajo excesivas, la falta de claridad en las funciones de puesto y la ineficiencia en comunicación, la falta de apoyo por parte de la dirección y de los compañeros, la falta de participación en la toma de decisiones que afectan directamente al trabajador y a las labores de puesto que realiza, la inseguridad en el empleo, la violencia y el acoso de cualquier tipo que se ejerza en la empresa.

Hasta hoy, uno de los temas más estudiados ha sido el estrés. Según Barrio, García, Ruiz, y Arce (2006), este término fue utilizado por primera vez por Selye (un estudiante de la Universidad de Praga, 1926). Selye abordó el estrés desde una perspectiva psicobiológica. En su acepción inicial, estrés significaba la *“respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce”*, y al estímulo o agente que producía esa reacción de estrés se le denominaba estresor (causante). Selye (citado por Barrio et al., 2006) indicaba que lo característico del estrés es el esfuerzo adaptativo que tiene frente a un problema y la reacción inespecífica que genera.

Por lo anterior, se dice que, el hombre se enfrenta al estrés a lo largo de toda la vida y gracias a él se ve obligado a adaptarse a las circunstancias del mundo cambiante, lo que le ayuda a sobrevivir, pues va adquiriendo habilidades, destrezas y

experiencias (McEwen y Sapolsky, 2006). El estrés entonces puede definirse como la reacción física que tienen las personas ante ciertos cambios o exigencias. Y es que, durante los eventos estresantes, el cuerpo libera hormonas, como la adrenalina que da un golpe de energía para ayudar a lidiar y responder ante tales eventos (Oficina para la Salud de la Mujer, 2020). La respuesta del cuerpo ante el estrés, entonces, puede ser benéfica o representar un costo para la salud. Esto último, si el cuerpo está frecuentemente produciendo niveles más elevados de hormonas y no tiene tiempo de recuperarse. Las hormonas de estrés se acumulan en la sangre y, con el tiempo, pueden causar problemas de salud serios (McEwen y Sapolsky, 2006).

2.2 Tipología del estrés y sus consecuencias

El estrés, como lo indica Brown (2011), realmente tiene muchas funciones importantes y positivas, ya que sin él no adquiriríamos muchas de las habilidades necesarias para la vida. Brown (2011) argumenta que es por estas habilidades que desarrollamos la auto-regulación, es decir, aprendemos a estar alerta, pero con tranquilidad, e incluso indica, que el estrés apoya al tomar decisiones riesgosas, lo que, en turno, auxilia a las personas a desarrollar y mantener habilidades indispensables para la vida y el progreso social. Por ello, el estrés no es que sea negativo para el ser humano, sino que bajo ciertas circunstancias puede, en lugar de beneficiarlo, perjudicarlo.

Cuando las personas enfrentan una amenaza o algún desafío, la función principal de las hormonas del estrés (adrenalina, norepinefrina y cortisol) es mejorar la atención y el enfoque (Nelson, 2009). En general, esto pone a los individuos en un alto estado de alerta (lo que comúnmente se llama estado de “lucha o huida”), para facilitar el

pensamiento y la planeación de las mejores acciones frente a la situación, sin importar si se han planeado o no. A este fenómeno se le conoce como eustrés, es decir, es un tipo de estrés que motiva y mejora el rendimiento, pero sobre todo es a corto plazo, y, por lo tanto, no genera problemas físicos (Romero, 2017).

El estrés, no obstante, puede ser malsano. La Asociación Americana de Psicología (American Psychological Association, APA por sus siglas en inglés, 2008). Menciona que el estrés es peligroso cuando interfiere con la habilidad de vivir una vida normal, y hace que las personas se sientan fuera de control, aún en situaciones relativamente insignificantes. Por lo tanto, el estrés, es una condición que, de no abordarse adecuadamente, produce diversos síntomas y una serie de trastornos en los individuos que repercuten en la salud, creando conflictos, enfermedades, insatisfacciones y dificultades de contacto social (Pérez, García, García, Ortiz, y Centelles, 2014).

Según la APA (2010), se han detectado tres tipos de estrés. El primero y más común es el estrés agudo (a corto plazo) que puede presentarse en cualquier momento de la vida, y que es altamente tratable y manejable. Leal (2006) menciona que este tipo de estrés es ocasionado por presiones, sucesos recientes o por anticipaciones del futuro próximo (P.ej. Un día con demasiada presión en el trabajo). Este autor indica algunos síntomas de tal tipo de estrés, como la tensión y las contracturas musculares, el dolor de espalda, además de algunos problemas digestivos como la diarrea y el estreñimiento. También son síntomas comunes del estrés agudo la irritabilidad, la transpiración en las palmas de las manos, las palpitaciones y la dificultad para respirar (APA, 2010).

El segundo tipo de estrés es el agudo episódico. A decir de la APA (2010), éste, es el que sufren las personas que presentan estrés agudo con frecuencia. El estrés agudo episódico puede ocurrir debido a que a la gente se le impone (o ellas mismas asumen) demasiadas responsabilidades y, por lo tanto, no pueden lidiar con las presiones que reclaman atención. La misma asociación indica que los síntomas más comunes de este tipo de estrés son, los dolores de cabeza persistentes, la hipertensión, el dolor en el pecho y la enfermedad cardíaca. Notoriamente, el estrés agudo en personas jóvenes (y niños, incluso) puede obstaculizar el crecimiento y marcar de por vida el desarrollo de las personas y, por ende, el de las familias (Burke-Harris, 2018).

El último tipo de estrés es el crónico (también llamado distrés). Este estrés es agotador, pues desgasta a las personas día tras día, destruyendo el cuerpo, la mente y la vida de quien lo padece (Leal, 2006). Las consecuencias más graves de este tipo de estrés son los ataques al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer (EU-OSHA, 2020). Por su intensidad, los síntomas son difíciles de tratar y en gran parte requieren de tratamiento médico y de manejo profesional (APA, 2010).

Existen también tipos de estrés específicos como el estrés de la vida (del día a día), el estrés por duelo, el estrés de familia, estrés por enfermedad y, también, el estrés laboral. Este último puede definirse, según Rodríguez y Rivas (2011), como la respuesta física y emocional negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo exceden a las capacidades y los recursos del trabajador, sobre todo cuando las exigencias salen totalmente del control del individuo. De acuerdo con Patlán (2019), el estrés laboral tiene una naturaleza interdisciplinaria, identificada en cuatro perspectivas: La médica, la clínica, la de la psicología organizacional y la de la psicología en la ingeniería. La autora puntualiza que la perspectiva médica está enfocada en la contribución que tiene el estrés en la salud y en la enfermedad de los

trabajadores. La perspectiva clínica pone énfasis en el impacto de las condiciones del trabajo sobre la salud mental. La perspectiva de la psicología organizacional se enfoca en los procesos cognitivos y los que surgen de la interacción con otros factores, particularmente de tipo social. La perspectiva de la psicología en la ingeniería enfoca el estrés en fuentes originadas por el ambiente físico del trabajo. De esta forma, el estrés se explica a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado con el cual el trabajador puede tomar decisiones acerca de su trabajo para controlarlo y enfrentar las demandas laborales (Patlán, 2019).

Las reacciones al estrés laboral pueden presentarse cuando el individuo está expuesto a factores de riesgo en el trabajo por largos periodos de tiempo. Estos factores pueden ser de carácter emocional, conductual, cognitivo y/o fisiológico (Barrio et al., 2006), llegando a provocar daños permanentes e irreversibles a la salud. Entre esos daños se encuentra la fatiga crónica, la ansiedad, la depresión, los problemas músculo esqueléticos, así como las enfermedades cardiovasculares y los abusos de sustancias o conductas (Neffa, 2015).

De acuerdo con la OMS (2008), el estrés puede conducir a diversos problemas que afectan el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores; lo que da como resultado alteraciones o trastornos en salud mental, músculo esqueléticos o cardiovasculares. Las consecuencias de estos trastornos, indica la OMS (2008), pueden ser graves, como la incapacidad laboral, la muerte por trastorno o por suicidio, la ansiedad generalizada, la depresión y los abusos de sustancias y conflictos sociales.

Existe también un costo intangible del estrés, hecho lamentable ya que puede ser prevenido, que no se refleja en cifras: El del sufrimiento humano, imposible de medir,

y que es provocado por los riesgos del trabajo, por los accidentes y por las enfermedades profesionales (OIT, 2019). A decir de Neffa (2015), para hacer frente al trabajo de manera normal a pesar del sufrimiento, las personas construyen estrategias defensivas que les permiten seguir con sus actividades, lo que da lugar, a lo que se llama '*normalidad sufriente*'. Neffa (2015) aclara que, para estar en esta normalidad, los trabajadores compensan sus reacciones por medio de consumos excesivos, fantasías, comportamientos irritables (entre otros); lo que puede originar conflictos sociales o una diversidad de trastornos físicos y/o mentales.

Concretamente, el Diccionario de Psicología (2020) define la compensación como un mecanismo de autorregulación que tiende a equilibrar las carencias (reales o imaginarias) de un individuo para devolverlo a un estado de armonía. En otras palabras, y como menciona Jung (2004), la compensación es una estrategia gratificante para el sujeto que surge de un aparente conflicto entre las circunstancias externas de éste (que salen de su control) y de los recursos internos (los conocimientos, las habilidades, las capacidades, la autogestión, entre otros) que éste cree (o no) tener. Mediante la compensación, el sujeto trata de cubrir una debilidad, una frustración, o los sentimientos de incompetencia que percibe de sí mismo, lo cual genera que se cree una conducta gratificante para hacer más llevadera la situación. Esta conducta, dicho por el mismo Jung (2004), puede ser positiva, si impulsa al sujeto a mejorar y, por lo tanto, la usa como "premio" por su logro. La compensación también puede ser negativa si el sujeto sobrecompensa, es decir, tiene cada vez mayor necesidad de gratificarse para continuar en aparente equilibrio.

2.3 Enfoques teóricos del estrés

A lo largo de la historia, el concepto de estrés se ha abordado desde diversos enfoques y ha sido entendido desde varios campos del conocimiento. En este apartado se vislumbran algunos conceptos de estrés vistos desde los enfoques que más se relacionan con el presente estudio.

En el estudio de la física, en el siglo XVII, Robert Hooke descubrió una relación entre las deformaciones ocasionadas a un cuerpo y la fuerza aplicada sobre éste. Dentro de este campo del conocimiento, el esfuerzo o tensión que se ejerce sobre un cuerpo es a lo que se denomina estrés (Espinoza, Pernas y González, 2018). La Ley de Hooke habla sobre la energía potencial elástica. En otros términos, define que, cuando una exigencia externa actúa sobre un cuerpo, éste se expone a un desgaste y el límite del objeto se alcanza cuando éste es deformado por la tensión ejercida sobre él (Fernández y Coronado, 2019). Esta acepción de la física y la elasticidad es la razón por la cual en medicina y psicología se relaciona inicialmente al estrés con el desgaste físico y emocional.

En el enfoque psicológico, y de acuerdo con Del Prado (2014), el estrés es concebido como la respuesta fisiológica y de comportamiento que presenta una persona al intentar ajustarse a una (o diversas) presiones internas y/o externas. Bajo este enfoque, el estrés reside en la percepción que tiene una persona de las demandas externas y que contrasta con las destrezas que cree tener para enfrentarlas. Esta percepción es meramente subjetiva y parte del autoconcepto individual y de la habilidad de adaptación que se tenga (Del Prado, 2014).

En el enfoque médico, el estrés se entiende como la presión a la que una persona es sometida y que percibe como amenazante o estimulante (Pérez, 2018). Bajo esta

óptica se presentan dos situaciones. Primeramente, se da la reacción al estrés, está hace que el cuerpo envíe hormonas (como el cortisol y la adrenalina) a la circulación sanguínea con el fin de mejorar la capacidad de concentración, de reacción, y para aumentar la fuerza del cuerpo. Después de esta reacción se genera el proceso de alostasis, es decir, cuando el cuerpo recupera la estabilidad y el equilibrio después de ser sometido a una situación de amenaza o de excitación (McEwen y Sapolsky, 2010).

En el ámbito administrativo, como explica Fernández (2018), una organización no enferma ni presenta síntomas de estrés. Sin embargo, la forma y dirección en que se maneja impacta directamente en los colaboradores y puede afectar su salud, integridad y bienestar. También, para Fernández (2018), si una empresa trabaja a ritmo asfixiante y existe incertidumbre sobre su estabilidad, si notablemente, la comunicación interna es poca y el ambiente de trabajo es tenso, podría decirse entonces, que ésta es una organización estresada.

En la literatura se encuentran, específicamente, diversos modelos procesuales de estrés laboral. Entre éstos se mencionan los siguientes.

El Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de Harrison (1982). Este modelo considera que el estrés surge como consecuencia de las discrepancias que existen entre las necesidades del individuo y las prestaciones que recibe del trabajo, por un lado, y por otro, entre las demandas o exigencias del puesto y las habilidades que el individuo tiene para hacer frente a ellas (Gil, 2010). En este modelo se considera que el estrés se desarrolla por el desajuste que el trabajador percibe entre sus necesidades, las habilidades que tiene y el ambiente laboral.

Según Meurs y Perrewé (2011), la Teoría de la activación cognitiva del estrés establece que éste es una conjugación de cuatro niveles de estímulos (estresores) y

la forma en que los sujetos evalúan éstos para convertirlos (o no) en amenazas. El primer nivel depende de las experiencias previas y de las expectativas del resultado, que tenga o espere el sujeto, sobre una situación específica. En segundo lugar, está la percepción subjetiva, cognitiva y emocional del sujeto al sentirse o saberse estresado, bajo sus propios paradigmas. El tercer nivel es la respuesta que el sujeto tiene frente al estrés. En este nivel se da la activación del estrés, que es la etapa cuando el sujeto responde a la tensión mediante registros fisiológicos, de comportamiento y de química cerebral. El último nivel de respuesta al estrés se da mediante la retroalimentación, es decir, cuando el sujeto se da cuenta (es consciente) de los cambios periféricos que se produjeron en él/ella debido al estrés (Meurs y Perrewé, 2011).

El Modelo cibernético del estrés laboral de Edwards (1992) menciona que dicho fenómeno se desarrolla mediante la relación que existe entre las características de las personas y las del ambiente organizacional. En este modelo se integran aspectos tanto de estrés como de autorregulación. El mismo Edwards (1992), indica que el espectro más importante del estrés se genera por la discrepancia que existe en las personas, es decir, entre el estado actual (el real) y el estado deseado por el mismo, específicamente dentro de las condiciones laborales y los objetivos que la persona desea alcanzar en la empresa y de cómo ésta se ve a sí misma para poderlo lograr.

2.3.1 El modelo de las demandas y los recursos laborales (JD-R)

Arnold Bakker y Evangelia Demerouti desarrollaron el modelo de las demandas y los recursos laborales (JD-R por el acrónimo inglés de *Job Demands-Resources*, 2013). Este modelo fue inspirado en las teorías del diseño del trabajo y del estrés laboral, y

es una alternativa a los existentes sobre el bienestar de los empleados. Los modelos anteriores, a consideración de Bakker y Demerouti (2013), sólo abordaban un número limitado de variables y no se aplicaban a todas las personas o industrias, por lo que, su modelo incluyó una amplia gama de demandas y recursos del trabajo, que podían adaptarse a cualquier ocupación e industria. El modelo es, por supuesto, de una amplia versatilidad.

El modelo en cuestión clasifica a las condiciones del trabajo en dos categorías. La primera de ellas es la de las demandas laborales: Factores físicos, emocionales, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo, que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costos fisiológicos y psíquicos, los que incluyen la presión de tiempo, la carga de trabajo, el ambiente estresante, la ambigüedad de roles, el trabajo emocional y las malas relaciones. La segunda categoría es la de los recursos laborales (aspectos positivos del trabajo): Son los factores físicos, sociales y organizativos que ayudan a alcanzar los objetivos y reducen el estrés; éstos estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo. En los recursos laborales se incluyen la autonomía, las relaciones laborales, las oportunidades de avance, el entrenamiento, la orientación, el aprendizaje y el desarrollo interno (Bakker, Demerouti y Verbeke, 2004).

El modelo JD-R explica cómo las demandas y los recursos laborales tienen efectos de correlación. Esto es, cuando las demandas son altas y los recursos bajos, los niveles de estrés y el agotamiento son altos, siendo el resultado que las empresas tengan un gran nivel de ausentismo y rotación de personal. Pero, cuando los recursos son mayores, se pueden compensar los efectos de las demandas y fomentar la motivación y el compromiso del equipo (Demerouti, Nachreiner y Schaufeli, 2001). En suma, el modelo JD-R sugiere que, si las demandas superan a los recursos del

trabajo, el empleado padecerá estrés. Extrapolando, entre más grande sea tal diferencia, más estresada estará la persona, con todas las consecuencias negativas para la salud y la vida que ello puede conllevar.

Las dos categorías anteriores, a decir de Bakker y Demerouti (2013), se pueden encontrar en casi todos los puestos de trabajo, siendo importantes porque desencadenan dos procesos diferentes: El deterioro de la salud y el proceso motivacional. Por lo que también indican que, la salud y la motivación pueden afectar y cambiar el ambiente de trabajo, lo que hace dinámica la relación entre ambiente y bienestar laboral.

Una de las ventajas principales del modelo JD-R, es que puede utilizarse tanto en intervenciones individuales como organizacionales, buscando que los empleados trabajen en entornos saludables, atractivos y productivos; además de, por supuesto, ser un modelo genérico aplicable y replicable en cualquier organización. El uso del modelo, en palabras simples, de acuerdo con Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli (2007), es que sirve para comprender y responder a las necesidades del equipo de trabajo, entendiendo que, como ya se señaló, mientras más altas sean las demandas de trabajo, mayores serán los niveles de estrés experimentado. Por otro lado, cuantos más recursos laborales se tengan, los empleados estarán mayormente motivados, teniendo mejor satisfacción y rendimiento. Por ello, conocer las demandas y los recursos del trabajo ayuda a promover la disminución del estrés y a aumentar la motivación de las personas (Xanthopoulou et al., 2007).

Una actualización importante del modelo original fue la inclusión de los recursos personales en la explicación del proceso. Estos recursos son autoevaluaciones positivas vinculadas a la percepción de la capacidad propia para controlar e influir en

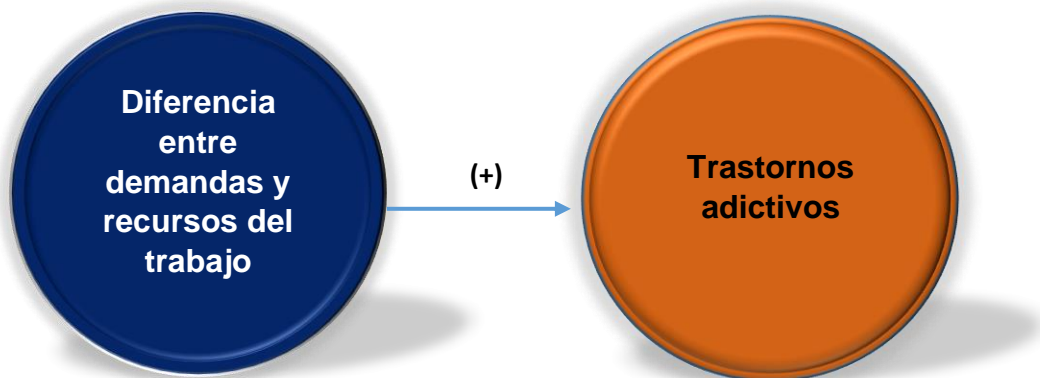
el entorno (Hobfoll, Johnson, Ennis y Jackson, 2003). Se ha demostrado de manera convincente que estas autoevaluaciones predicen el establecimiento de metas, la motivación, el rendimiento laboral y la satisfacción con la vida; mientras mayor autoestima tengan los colaboradores, mejores serán sus resultados y mejor la congruencia en la búsqueda de rendimiento (Bakker et al., 2004).

2.4 El estrés laboral y los trastornos adictivos

Es importante tener en cuenta la gran variedad de consecuencias negativas del estrés laboral sobre la salud y el bienestar físico y mental de las personas. Como se entiende de la discusión anterior sobre el estrés, una de esas consecuencias son los trastornos adictivos. Dichos trastornos se definen como un patrón de comportamiento desadaptativo que provoca un trastorno mental y/o físico, por el abuso de sustancias o determinadas conductas, creando una dependencia incontrolable hacia las mismas (Proyecto Hombre, 2004). Esto claramente afecta negativamente la salud de la persona en los ámbitos personal, físico, mental y social.

Es por esto que, y retomando el modelo JD-R, entre mayor sea la diferencia entre demandas y recursos laborales, más propensa estaría una persona para experimentar algún trastorno adictivo. Entonces, la compensación, de la cual se habló anteriormente, podría ser utilizada por los trabajadores, como un método para reducir el estrés laboral. Se torna importante considerar que la compensación psicológica no tiene por qué ser algo planeado o deliberado, sino un fenómeno reactivo y hasta inconsciente del individuo. La siguiente figura resume estas ideas. Nótese que el signo '+', dentro del paréntesis, indica una relación positiva de propensión a desarrollar algún trastorno adictivo.

Figura 1.1 Modelo conceptual de la relación entre las demandas y recursos laborales y el estrés



Fuente: Elaboración propia

Elaborando un poco más las ideas anteriores, a decir de Zomosa (2010), el estrés puede facilitar el abuso de sustancias o de consumos excesivos en fines de semana (como premio al esfuerzo realizado). Zomosa (2010) indica que si con el consumo (u otras conductas compensatorias) el sujeto siente que se atenúan sus malestares o angustias, entonces éstas se transforman en una conducta repetitiva y con el tiempo excesiva. Esto, debido a que las personas pueden tomar el “bienestar” que sienten (mediante el abuso) como una especie de “tratamiento” para combatir el estrés.

Aunque se advierte que no todas las personas reaccionan de la misma forma al estrés, ni con las mismas conductas compensatorias, son diversos los trastornos adictivos que se asocian a éste. Al respecto de estos trastornos, el Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, versión 5 (DSM 5 por sus siglas en inglés, 2017) clasifica a los trastornos adictivos en dos. Primero están los trastornos por consumo de sustancias: Alcohol, tabaco, cocaína, marihuana, anfetaminas, entre otras. Este consumo causa diversas alteraciones con síntomas físicos (problemas de habla, de coordinación, entre otros), clínicos (enfermedades relacionadas a la

adicción), de comportamiento (cambio de personalidad) y cognitivo (alucinaciones), dichas alteraciones varían dependiendo el tipo de sustancia y el grado del trastorno (DSM 5, 2017). En segundo lugar, están los trastornos adictivos no relacionados con sustancias: Las compras, los videojuegos, el internet, las redes sociales, las apuestas y el ejercicio, entre otras. Las conductas adictivas también se conocen como las “adicciones de comportamiento” y, como menciona Riva Posse (2017), no dependen químicamente de una sustancia sino directamente de la gratificación que la persona se haya impuesto mediante la repetición de una conducta selectiva y de la interacción que ésta tenga con el estrés. Riva Posse (2017) argumenta que la conducta repetitiva (gratificación = compensación) activa los circuitos neuronales de recompensa que producen sensaciones de placer y de euforia, que están directamente relacionadas con el aumento de la dopamina; un neurotransmisor que fomenta la sensación de placer, de bienestar y de relajación (López, 2019). También, Riva Posse (2017) indica que la adicción deteriora la capacidad del cerebro para controlar o regular la necesidad de la gratificación (la compensación), lo cual vuelve sensible al cerebro para sentir estrés o sentimientos negativos, induciendo a la persona a la ingesta de las sustancias o a la realización de la conducta adictiva. En este punto es adecuado reiterar que las personas no buscan ser adictas, inclusive, no son conscientes del riesgo de convertirse en adictas mediante las sustancias o conductas que realizan para disminuir el estrés y sentir relajación y/o bienestar.

Según la clasificación del DSM V (2017), el estado más severo del trastorno es la adicción como tal, donde se evidencia la pérdida de control y de la autorregulación en una búsqueda compulsiva de la droga particular. Es así, que entre los criterios que tiene el manual para evaluar la gravedad de la adicción, se encuentran variables como el grado de disminución de control frente al consumo (esfuerzo por dejar la adicción),

el deterioro social (incumplimiento de las obligaciones), el abandono de actividades familiares, laborales o hobbies, el nivel de tolerancia y el grado del síndrome de abstinencia.

Dicho lo anterior, se entrevistó que los trastornos adictivos también sugieren riesgo para la integridad física y social, puesto que deterioran la calidad de vida de las personas, por el abandono de responsabilidades, la desorganización y el déficit de la economía (personal y familiar), lo que puede provocar la ruptura de las relaciones de familia, de pareja y laborales (Garrido, 2014). De acuerdo con el National Institute on Drug Abuse (NIDA por sus siglas en inglés, 2018), las personas con trastornos adictivos suelen tener uno o más problemas de salud relacionados con éste. Los que van desde enfermedades pulmonares, problemas dentales, mayor riesgo de contraer infecciones (por baja en las defensas), de salud mental (la ansiedad, la depresión, la esquizofrenia, las alucinaciones, entre otros). El mismo instituto asegura que la predisposición a sufrir cualquier tipo de accidente es mayor en las personas con alguna adicción. Esto, debido a que la capacidad de concentración disminuye y las conductas riesgosas aumentan.

Como ejemplo de las conductas riesgosas que se derivan de las adicciones, Guillén (2012) muestra que, en México, más del 13% de la población tiene un grado de dependencia del alcohol, que el 80% de los divorcios se asocian a esta adicción (por la violencia intrafamiliar), el 60% de los suicidios se vincula a su consumo, y el 70% de los accidentes con traumatismos está relacionado directamente con él. A decir de Sandoval (2013), en México, específicamente los días jueves, viernes y sábado por la noche, se movilizan alrededor de 200 mil conductores bajo la influencia del alcohol, por lo que se estima que anualmente mueren 24 mil personas en accidentes automovilísticos relacionados con el consumo de tal sustancia. Por otro lado, la

adicción a la compra, como menciona García (2007), es un comportamiento de compra crónica y de forma repetitiva, que se produce como respuesta a sentimientos negativos como el estrés, la tensión o la ansiedad. En México, según el sitio *America Retail* (2019), los adultos entre los 24 y 34 años (generación *millennial*) son los que gastan más en el país, con una compra promedio de 2,947 pesos. La compra se puede culminar en tan sólo 3 minutos con 11 segundos. Los métodos de pago son tarjeta de débito (57%) y tarjeta de crédito (43%). Como se percibe, derivado de lo anterior, dicho nivel de gasto podría ocasionar fácilmente un déficit económico en una persona con adicción a las compras, generándole diversos problemas y conflictos personales, familiares, laborales, e incluso legales.

Las consecuencias de los trastornos adictivos también afectan a las empresas. Entre tales afectaciones destacan, según Salazar (2012), el ausentismo laboral por enfermedades, la pérdida de productividad y los atrasos en el logro de objetivos organizacionales. Al respecto de esto, la Comisión Nacional contra las Adicciones (CONADIC, 2011) indica que (comparado con los trabajadores que no padecen ningún tipo de adicción), el ausentismo de las personas con adicciones es hasta cuatro veces más alto, presentan cinco veces más solicitudes de indemnización y reciben cinco veces más sanciones disciplinarias. Asimismo, indica la CONADIC (2011), los accidentes en el trabajo se asocian hasta en un 10% con personas que presentan alguna adicción. Esto, por supuesto, debido a la falta de concentración y uso indebido de maquinaria, de instalaciones y del equipo de trabajo. Es así que, entre las consecuencias generales para las empresas, se encuentran los gastos, que se traducen en pérdidas, debido a la rotación del personal, por cubrir puestos por incapacidades o accidentes relacionados con adicciones. Además, los trastornos

adictivos representan prejuicios a la empresa, provocando mal ambiente laboral y una disminución en la productividad general (Ochoa y Madoz, 2008).

Aterrizando la discusión anterior del estrés laboral y los trastornos adictivos en el teletrabajo, concretamente en la modalidad de la oficina en casa, Fernández (2003) sugiere que el trabajo desde el hogar tiene más alcances adictivos que el trabajo realizado desde las oficinas en forma presencial. Fernández (2003) sugiere que el internet es de por sí altamente adictivo, siendo actualmente indispensable para las actividades diarias del trabajo, de la escuela y hasta para el ocio. El mismo autor indica que la oficina en casa ofrece una mayor predisposición para desarrollar una adicción a los videojuegos, a las apuestas por internet y a las compras. Todo ello, debido a la flexibilidad de horarios, a la facilidad de hiperconexión y al alcance que puede tener el trabajador en cuanto a medios económicos.

Capítulo 3. Metodología

3.1 Hipótesis y diseño de investigación

Con base en el modelo JD-R, y derivado del modelo teórico presentado en el capítulo anterior (véase Figura 1.1), la hipótesis que se probará en este trabajo es:

Hipótesis: El estrés laboral y los trastornos adictivos están relacionados positivamente.

Mencionado esto, se puede decir, entonces, que la presente investigación es cuantitativa, no experimental y transversal. A este respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que, la investigación cuantitativa es un proceso riguroso y con etapas secuenciales cuyo fin es el de recolectar datos para probar hipótesis, sometiendo dichos datos a la medición y al análisis estadístico. Con esto, es posible, en mayor o menor medida, generalizar los hallazgos a una población mayor que la muestra analizada. El estudio es no experimental, lo que, de acuerdo con los mismos autores, supone que no se controlan ni manipulan variables, sino que se observa la relación entre éstas en su contexto natural. La investigación es transversal ya que se recolectan datos sólo una vez en el tiempo y, con ello, se describe la asociación existente entre las variables estudiadas (Hernández et al, 2010).

3.2 Participantes y procedimiento

Para la realización del presente trabajo se contó con la participación de un total de 48 personas. Sin embargo, y debido a algunas características específicas necesarias para la investigación (como estar trabajando en “home office” y que el cien por ciento de las preguntas del cuestionario estuvieran contestadas), se excluyeron las respuestas de 3 participantes, quedando una muestra de 45 sujetos: 62% hombres y

38% mujeres. El 84% de los participantes se encuentra en una edad promedio de entre 30 y 39 años. Los solteros representaron el 51% de la muestra, siendo 36% hombres y 15% mujeres respectivamente. Un 26% de los participantes eran casados: 11% mujeres y 15% hombres.

En cuanto a los años totales trabajados, mientras que el 42% de los participantes reportó tener una vida laboral de entre 11 a 15 años, el 20% lo ha hecho entre 16 y 20 años. El 75% de los participantes indicó haber trabajado menos de 5 años en la modalidad de oficina en casa, el 22% entre 6 y 10 años, y el 2% más de 16 años. El 66% de los participantes tienen una ocupación de profesionista, en la que se encuentran los programadores, los reclutadores y los contadores, entre otros. El 26% de los respondientes válidos reportó tener una ocupación administrativa: Gerentes, administradores y coordinadores. Globalmente, el 82% de la muestra tiene una educación universitaria y solo el 11% una educación técnica.

Con respecto al tamaño de la muestra, es importante notar que éste se considera adecuado si se toma en cuenta el tamaño esperado del efecto que se puede encontrar del estrés en los trastornos adictivos. Según Cohen (1998), cuando se analiza la magnitud de la correlación de Pearson, se habla de una correlación pequeña si ésta es de 0.10, una correlación mediana si es de 0.30, y de una correlación fuerte si es de 0.50 o más. Estas cifras, por supuesto, se expresan en valores absolutos. Tomando esto en consideración, en este estudio se espera encontrar una correlación entre el estrés y los trastornos adictivos que oscile entre los valores mediano y fuerte. Esto, para que valga la pena, en un sentido práctico, la intervención en el estrés para disminuir los trastornos adictivos. De acuerdo con las tablas de Ellis (2016), un tamaño de muestra de entre 40 y 50 sujetos sería suficiente para detectar el efecto en mención. El análisis del tamaño del efecto es importante ya que no basta que una

relación sea significativa en términos estadísticos (en muestras muy grandes, hasta las relaciones más pequeñas son estadísticamente significativas). Si la investigación ha de tener una aplicación que justifique el costo de una intervención, el efecto debe también ser significativo en términos prácticos. Un tamaño del efecto mediano o grande se considera significativo en términos prácticos (Ellis, 2016).

El cuestionario elaborado para esta investigación se digitalizó en Google Forms, el cual automáticamente guarda la respuesta de los participantes. Las respuestas se descargaron en formato Excel para su posterior análisis estadístico, utilizando para ello, tanto el programa Excel como el programa SPSS (por el acrónimo en inglés de Statistical Package for the Social Sciences).

La recolección de datos comenzó oficialmente el día 23 de julio y terminó el 9 de septiembre de 2020. El contacto con los partícipes se hizo mediante correo electrónico y WhatsApp. Varios contactos fueron de oportunidad (por conveniencia), ya que estaban dentro de la red de conocidos de la investigadora; a través de estos primeros participantes se contactó al resto de la muestra. Las generalidades e instrucciones dadas fueron las mismas para todos los encuestados. Se contactó primeramente a quienes se tenía la certeza de ser teletrabajadores. A estos se les mencionó que los contactos secundarios que se buscaban eran igualmente trabajadores formales que estuvieran bajo la modalidad de la oficina en casa. En ambos casos, la colaboración se anunció como voluntaria y sólo para responder un cuestionario con fines de investigación. Se indicó que, mediante el cuestionario, se pretendía conocer el sentir de los teletrabajadores con respecto a las características de su empleo.

3.3 Operacionalización de variables

Se elaboró un cuestionario sobre características del teletrabajo que estuvo dividido en cuatro secciones. La primera sección fue la escala JDRS (Rothmann y Joubert, 2007), con la cual se midieron los recursos y las demandas laborales. La segunda sección midió los trastornos adictivos. En la tercera sección se incluyó una medida alternativa de estrés. La última sección fue sobre datos demográficos.

Como se indica, para la primera sección se utilizó la escala de Rothmann y Joubert (2007). Dicho instrumento consta de 61 preguntas divididas en 5 factores. Cuatro de estos factores: Soporte organizacional, recursos generales del trabajo, seguridad laboral y oportunidades de avance representan recursos psicológicos en el trabajo. La carga de trabajo, el quinto factor de Rothmann y Joubert (2007), representa las demandas laborales. La medición de estos factores se describe a continuación:

Soporte organizacional. Este factor tiene, en total, 23 preguntas con una escala de medición tipo Likert donde 4= siempre, 3= a menudo, 2= a veces y 1= nunca. Entre los reactivos se encuentran preguntas como “Siento que mi jefe aprecia mi trabajo”, “Sé exactamente lo que se espera de mí en mi trabajo”, “Tengo contacto con colegas como parte de mi trabajo”, entre otras. Estos reactivos son tendientes a conocer el soporte que sienten los trabajadores dentro de su red laboral.

Carga de trabajo. Esta variable constó de 14 preguntas con una escala de medición tipo Likert donde 4= siempre, 3= a menudo, 2= a veces y 1= nunca. En este factor se encontraban preguntas como: “Trabajo bajo presión todo el tiempo”, “Mi trabajo requiere atención continua de mi parte” y “Tengo contacto con personas difíciles en mi trabajo”. Estos reactivos examinan el área de las demandas de trabajo a las que están expuestas los trabajadores.

Recursos generales del trabajo. Este factor se midió con 11 reactivos en una escala de medición tipo Likert donde 4= siempre, 3= a menudo, 2= a veces y 1= nunca. En este caso se exploran los recursos que los participantes consideran tener en su trabajo. Ejemplos de estas preguntas son: “Si es necesario, puedo pedir ayuda a mis colegas”, “Tengo el equipo necesario para hacer mi trabajo” y “Mis objetivos de trabajo pueden lograrse con el presupuesto aprobado”.

Oportunidades de avance. Esta variable consta de 9 preguntas en una escala de medición tipo Likert donde 4= siempre, 3= a menudo, 2= a veces y 1= nunca. Algunos reactivos de esta variable son: “La empresa paga buenos salarios”, “Tengo oportunidades de ser promovido” y “Puedo influir en la asignación presupuestaria para mi trabajo”.

Seguridad laboral. Esta variable se midió con 4 preguntas en una escala tipo Likert donde 4= nunca, 3= a veces, 2= a menudo y 1= siempre. En estas preguntas se aborda la seguridad que siente el participante con respecto a su trabajo. Dos de estas preguntas eran “Necesito estar más seguro de que mantendré mi trabajo actual en el próximo año” y “Necesito estar más seguro sobre cuál será mi futuro rol o trabajo en la empresa”.

En la segunda sección del cuestionario se valoró la predisposición de los participantes a desarrollar trastornos adictivos. Para esto, primeramente, se solicitó a los participantes que pensarán en los consumos que tuvieron durante el último mes (referente a alcohol, tabaco, compras, juego, entre otros). Con base en esos consumos, se pidió que respondieran abiertamente la siguiente petición: “Sea tan gentil de mencionar el consumo más representativo para usted”. Posteriormente, se utilizaron los criterios de medición de los trastornos adictivos según el DSM-5. Esta

medición consta de 11 criterios que permiten evaluar la gravedad de dichos trastornos. Tales criterios se utilizan genéricamente para cualquier tipo de adicción (P. ej. alcohol, tabaco, juegos de azar, videojuegos, compras, entre otros), es así que, para integrar el instrumento utilizado en esta investigación, se transformaron los criterios originales del DSM-5 en preguntas, las cuales se adaptaron lo mejor posible a cada uno de esos criterios. Algunas de las preguntas resultantes fueron: “Consume o usa aquello que le gusta en gran medida o con mucha frecuencia”, “A pesar de haber tenido o tener problemas debido a su uso o consumo no lo ha podido dejar” y “Realiza su consumo sabiendo que puede ocasionarle problemas físicos o psicológicos”. Las preguntas adaptadas del DSM-5 se midieron en una escala tipo Likert con anclas verbales en 1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo.

Para tener evidencia de validez concurrente de los cálculos hechos con relación al estrés, en la tercera sección del cuestionario, se incluyó como medida alternativa de estrés a, la forma corta de la escala de estrés percibido (PSS por el acrónimo en inglés de Perceived Stress Scale) de Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983). Esta escala consta de cuatro reactivos medidos con una escala tipo Likert. Dos de estos reactivos se puntúan 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Seguido y 5 = Muy seguido. Las otras dos preguntas tienen la misma escala tipo Likert, pero reversada. Un par de preguntas de la escala PSS eran: “Del mes pasado a la fecha ¿Qué tan seguido ha sentido que no pude controlar las cosas importantes de su trabajo?” y “Del mes pasado a la fecha ¿Qué tan seguido ha sentido que las cosas en su trabajo van bien para usted?”.

En cuanto a ambas mediciones, es importante notar que, la validez concurrente es una forma de validez de constructo que se refiere a que dos instrumentos diseñados

para medir un mismo concepto deben estar correlacionados significativamente (Kerlinger y Lee, 2018). Es así, que, en pro de tener evidencia de validez concurrente en esta investigación, se optó por incluir la medida alternativa de estrés, para brindar mayor consistencia a los datos obtenidos con la medición del estrés por medio del modelo JD-R.

Cabe señalar que, el estrés, de acuerdo con el modelo JD-R, se concibe como la sustracción de los recursos laborales a las demandas del trabajo. Dado que el instrumento de Rothmann y Joubert (2007) contiene cuatro tipos de recursos psicológicos, se obtuvieron cuatro tipos de estrés:

- Estrés asociado a la falta de soporte organizacional. Éste se obtuvo de sustraer el valor promedio de los reactivos de soporte organizacional al valor promedio de los reactivos de carga de trabajo.
- El estrés asociado a la falta de recursos generales del trabajo. Éste se obtuvo de restar el valor promedio de los reactivos de recursos al valor promedio de los reactivos de carga de trabajo.
- El estrés asociado a la falta de seguridad laboral. Se obtuvo al sustraer el valor promedio de los reactivos de seguridad laboral al valor promedio de los reactivos de carga de trabajo.
- El estrés asociado a la falta de oportunidades de avance. Éste se obtuvo de igual manera que los anteriores, sustrayendo el valor promedio de los reactivos de las oportunidades de avance al valor promedio de los reactivos de carga de trabajo.

Además de lo anterior, se obtuvo un puntaje total de recursos laborales obtenido del promedio de soporte organizacional, los recursos generales del trabajo, la seguridad

laboral y las oportunidades de avance. Este puntaje total de recursos laborales se restó del promedio total de los reactivos de carga de trabajo para obtener una diferencia que representa el nivel total de estrés de acuerdo con el modelo JD-R.

En la última sección del cuestionario se obtuvieron datos demográficos de los participantes. Entre tales datos se encuentran: La edad, el género, la ocupación, los años totales de trabajo, los años trabajando desde oficina en casa y el nivel educativo.

3.4 Análisis de datos

Los datos obtenidos en esta investigación se analizaron mediante estadística descriptiva: Media y desviación estándar. Para probar las hipótesis se utilizó la correlación de Pearson. Sobre este coeficiente, Joaquín (2016) menciona que representa la relación que existe entre dos variables medidas en una escala continua o de razón. La correlación toma valores de +1 a -1; es así que, mientras más cercano sea el valor a +1, se podría decir que existe una asociación positiva fuerte. Cuanto más cercano sea el valor de la correlación a -1, se puede decir que existe una asociación negativa fuerte entre las variables analizadas. Cuando la correlación es cero, o muy cercana a cero, se dice que no existe relación entre las variables –o que es muy pequeña para ser significativa tanto en términos estadísticos como teóricos y prácticos.

La confiabilidad de las escalas de medición se probó mediante el cálculo del Alfa de Cronbach.

Capítulo 4. Resultados

4.1 Resultados descriptivos

La Tabla 1 muestra la media y la desviación estándar de los principales conceptos involucrados en esta investigación. En la primera columna, en los números del uno al cinco, se observa que, de los conceptos del modelo JD-R, las medias más altas son la de los recursos generales del trabajo y la del soporte organizacional. La media más baja, de entre tales conceptos, es la de seguridad laboral. Dicho esto, y tal y como se mencionó en el capítulo anterior, los niveles de estrés, de acuerdo con el modelo JD-R, se obtuvieron mediante la sustracción de los recursos laborales (números 1 [SO],3 [RGT],4 [OA] y 5 [SL], en la Tabla 1) a la carga de trabajo (CT, número 2, en la Tabla 1). En la tabla en cuestión, el estrés 1 (CT-SO) es el estrés derivado de la falta de soporte organizacional. El estrés 2 (CT-RGT) es el estrés derivado de la falta de recursos generales de trabajo. El estrés 3 (CT-SL) es el estrés originado por la falta de seguridad laboral. El estrés 4 (CT-OA) es el estrés producido por la falta de oportunidades de avance.

La primera pregunta de investigación de este documento fue: ¿Cuál es el nivel de estrés que experimentan los trabajadores de la oficina en casa? Como se observa en la Tabla 4.1, en el renglón 7, el nivel medio de estrés total de los teletrabajadores encuestados es de 0.26. Esta cifra es superior a cero, cantidad que equivaldría a un nivel neutral de estrés. Dado que 0.26 es una cifra positiva, se puede decir que el nivel de estrés de los empleados encuestados es entre bajo y medio. Para hacer sentido de estas cifras, hay que tomar en cuenta que las diferencias máximas entre demandas y recursos pueden ser -3 y 3; donde -3 representaría un nivel muy alto de complacencia laboral donde los recursos superarían por mucho a las demandas, y el 3 representaría un nivel extremo de estrés (es decir, las demandas superarían por

mucho a los recursos). No obstante, en la Tabla 4.1 se puede observar que sólo en términos de seguridad laboral y oportunidades de trabajo los empleados están presentando estrés. Esto es debido a que la sustracción es positiva a favor de la carga de trabajo en estos estreses (3 y 4).

Tabla 4.1 Descriptivos y Alfas de: JDR, trastornos adictivos y estrés

FACTORES	Media	Desv.est	α
1 Soporte organizacional (SO)	3.07	0.55	0.95
2 Carga de trabajo (CT)	2.92	0.34	0.72
3 Recursos generales del trabajo (RGT)	3.09	0.33	0.65
4 Oportunidades de avance (OA)	2.57	0.57	0.89
5 Seguridad laboral (SL)	1.93	0.72	0.91
6 Trastorno adictivos (TAD)	3.31	0.59	0.86
7 Estrés total	0.26	0.61	0.87
8 Estrés 1 (CT - SO)	-0.15	0.71	
9 Estrés 2 (CT - RGT)	-0.17	0.52	
10 Estrés 3 (CT - SL)	0.99	0.86	
11 Estrés 4 (CT - OA)	0.35	0.74	
12 Medida alternativa de estrés (MAESS)	2.31	0.65	0.76

Fuente: Elaboración propia

Además de lo anterior, en la Tabla 4.1 también se observa que el nivel de estrés obtenido por medio de la medida alternativa de estrés (MAESS; Cohen, 1983) es medio. Ello, debido a que esta variable se midió en una escala del uno al cinco, siendo su punto medio teórico 2.5 y el valor observado de 2.31 (lo cual es ligeramente menor a 2.5). Cómo se puede inferir, tanto el estrés total calculado mediante el modelo JD-R, como el estrés medido a través de la escala de Cohen (1983) dan por resultado niveles de estrés muy similares en magnitud (claro está, cada uno en su propia métrica). Esta situación brinda evidencia de la validez concurrente de la medida de estrés por medio del modelo JD-R utilizado en este trabajo y afianza la credibilidad de los resultados obtenidos.

También en la Tabla 4.1 se observan los estimados de confiabilidad de las medidas empleadas (α). Todas las alfas observadas, a excepción de la de los recursos generales del trabajo, son superiores al nivel mínimo recomendado de 0.70. Aun así, el 0.65 de la variable de los recursos generales del trabajo se considera adecuado debido a que la muestra analizada es pequeña.

En la Tabla 4.2 se presenta la frecuencia de los trastornos adictivos de los teletrabajadores encuestados. La pregunta de investigación número dos de este trabajo fue: ¿Cuáles son los principales trastornos adictivos que pueden experimentar los trabajadores de la oficina en casa? Como se observa en la Tabla 4.2, los trastornos adictivos de mayor frecuencia fueron las compras, empatando en el segundo lugar se encontraron el uso de las redes sociales y el tabaco. En el tercer lugar de frecuencias se hallaron el alcohol, la comida y los videojuegos. Estos son los principales trastornos adictivos encontrados en los teletrabajadores encuestados.

Tabla 4.2 Trastornos adictivos prevalentes en la muestra de teletrabajadores encuestados

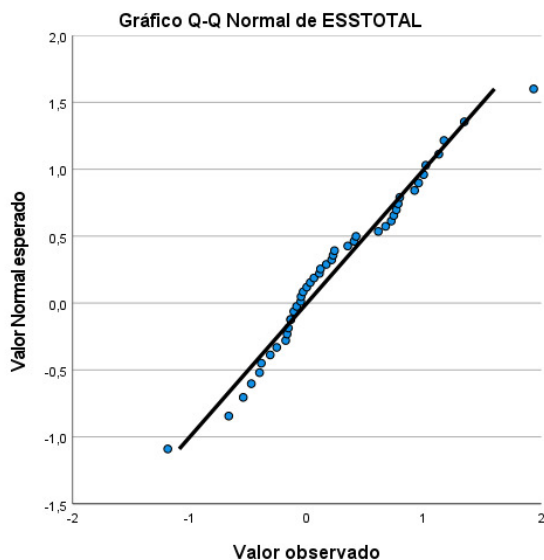
Trastornos Adictivos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 Compras	7	15.6	15.6
2 Redes sociales	6	13.3	28.9
3 Tabaco	6	13.3	42.2
4 Alcohol	5	11.1	53.3
5 Comida	5	11.1	64.4
6 Video Juegos	5	11.1	75.6
7 Pastillas	4	8.9	84.4
8 Juegos de azar	3	6.7	91.1
9 Trabajo	2	4.4	95.6
10 Televisión	1	2.2	97.8
11 Ejercicio	1	2.2	100

Fuente: Elaboración propia

Complementando la información de la Tabla 4.2, se puede decir que la severidad de los trastornos adictivos en los trabajadores analizados es alta. Esto debido a que en la Tabla 4.1 se observa que la media observada de esa variable (3.31) es superior a la media teórica de la escala (2.5).

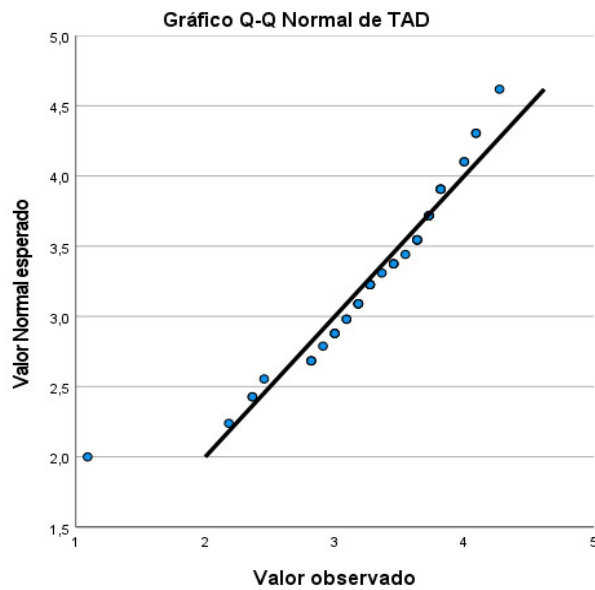
Es importante notar, que antes de realizar la prueba de hipótesis, se examinó la normalidad de las variables de estrés y de trastornos adictivos. Se calcularon las pruebas de Kolmogorov – Smirnov y de Shapiro – Wilk, obteniéndose histogramas para una visualización grafica de la normalidad. En todos los casos, las pruebas realizadas indican que la distribución de las variables analizadas se apega satisfactoriamente a una distribución normal ($p > 0.05$). Los histogramas de normalidad de las variables de estrés total, trastornos adictivos y medida alternativa de estrés se presentan a continuación.

Figura 4.1 Histograma de normalidad de estrés total.



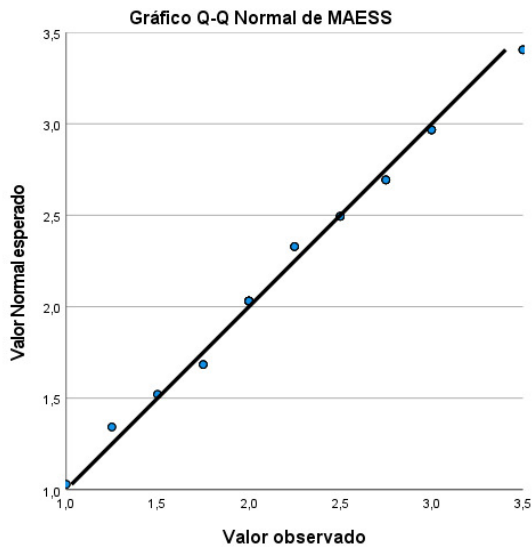
Fuente: Elaboración propia

Figura 4.2 Histograma de normalidad de trastornos adictivos.



Fuente: Elaboración propia

Figura 4.3 Histograma de normalidad de la medida alternativa de estrés.



Fuente: Elaboración propia

4.2 Prueba de hipótesis

La hipótesis de este trabajo de investigación indica que el estrés y los trastornos adictivos están relacionados positivamente. La Tabla 4.3 muestra que el estrés total y los trastornos adictivos tienen una correlación positiva y significativa. Por ello, la hipótesis es aceptada. Este resultado se corrobora porque los trastornos adictivos y la medida alternativa de estrés (escala MAESS de Cohen, 1983) también están correlacionados positiva y significativamente. Si la tercera pregunta de investigación de este trabajo terminal de grado indaga sobre la relación entre los trastornos adictivos y el estrés, la respuesta es que la relación entre dichas variables es positiva y significativa.

Tabla 4.3 Correlaciones de Pearson: JDR, trastornos adictivos y estrés

FACTORES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 Soporte organizacional (SO)											
2 Carga de trabajo (CT)	-0.244										
3 Recursos generales del trabajo (RGT)	0.735**	-0.203									
4 Oportunidades de avance (OA)	0.704**	-0.252	0.660**								
5 Seguridad laboral (SL)	0.335*	-0.218	0.017	0.263							
6 Trastornos adictivos (TAD)	-0.495**	0.080	-0.137	-0.198	-0.469**						
7 Estrés total	-0.723**	0.769**	-0.572**	-0.700**	-0.556**	0.358*					
8 Estrés 1 (CT - SO)	-0.883**	0.670**	-0.660**	-0.660**	-0.361*	0.417**	0.925**				
9 Estrés 2 (CT - RGT)	-0.623**	0.789**	-0.762**	-0.581**	-0.154	0.139	0.868**	0.858**			
10 Estrés 3 (CT - SL)	-0.376*	0.582**	-0.095	-0.320*	-0.921**	0.423**	0.771**	0.570**	0.444**		
11 Estrés 4 (CT - OA)	-0.659**	0.661**	-0.607**	-0.893**	-0.305*	0.190	0.901**	0.824**	0.818**	0.519**	
12 Medida alternativa de estrés (MAESS)	-0.795**	0.185	-0.557**	-0.592**	-0.233	0.417**	0.564**	0.698**	0.472**	0.269	0.545**

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Dicho lo anterior, un análisis más detallado de la Tabla 4.3 indica que sólo el estrés asociado al soporte organizacional (estrés 1) y a la seguridad laboral (estrés 3) tienen relaciones positivas y significativas con los trastornos adictivos. Por lo tanto, para disminuir los trastornos adictivos habría que disminuir las mencionadas fuentes de estrés. Aunque cada una de estas fuentes deberá ser abordada por distintos motivos. Por un lado, el estrés asociado a la seguridad laboral se asociaría con la necesidad de compensación de los teletrabajadores con el fin de disminuir la presión a la que se

encuentran sometidos. Por el otro lado, el estrés resultante del soporte organizacional se deberá abordar por la holgura o amplio nivel de complacencia que experimentan los trabajadores; lo que genera que tengan amplia posibilidad para consumir o realizar la conducta adictiva con libre albedrío. Esta complacencia de la que se habla con relación al soporte organizacional surge de que si bien el estrés 1 (CT-SO) se relaciona significativamente con los trastornos adictivos en la Tabla 4.2, en la Tabla 4.1 se observa que ese estrés tiene un signo negativo. En otras palabras, y ya que el soporte organizacional es mayor que la carga de trabajo, al parecer la tendencia a los trastornos adictivos es más por holgura o complacencia que por la insuficiencia de soporte organizacional para realizar el trabajo.

Para complementar lo anterior, también se llevaron a cabo algunos análisis adicionales. En primera instancia, se trató de identificar si existían diferencias significativas en el estrés derivado del soporte organizacional y la seguridad laboral de acuerdo con el sexo de los participantes. Se encontró que existen diferencias significativas en el estrés asociado al soporte organizacional ($t=-2.032$, $p<0.05$), pero no así en el estrés asociado a la seguridad laboral ($t=-1.482$, $p>0.05$). En cuanto a soporte organizacional, la media en las mujeres fue de 2.58 y la de los hombres de 2.00. También se trató de identificar la existencia de diferencias significativas en los mismos tipos de estrés por estado civil. En este caso no se encontraron diferencias significativas (valor p de la $F > 0.05$).

4.3 Diagnóstico de la situación

Con base en los resultados anteriores, tanto descriptivos como correlacionales, se puede decir que las dos fuentes de estrés que es necesario atacar para reducir la

severidad e incidencia de los trastornos adictivos en los teletrabajadores son el soporte organizacional y la seguridad laboral. En este sentido, puede decirse que estos factores representan debilidades a superar, siendo por su puesto, la seguridad laboral la prioridad para disminuir la incidencia y severidad de los trastornos adictivos. En este punto, hay que recordar que en el modelo JD-R el estrés se concibe como la diferencia entre las demandas y los recursos laborales. Por ello, para disminuir el estrés, o se aumentan los recursos o se disminuyen las demandas. Con los resultados anteriores, se podría decir que sería más importante aumentar los recursos, como la seguridad laboral (media observada 1.93), con estrategias eficaces que coadyuven a disminuir las demandas. En la Tabla 4.1, la media observada de las demandas laborales (2.92) es superior a la media teórica (2.0) de la escala numérica en la que se midió la variable.

Capítulo 5. La dulce leña del hogar: Propuestas

Como lo indica la literatura que sustenta esta investigación, la modalidad del home office tiene algunas ventajas sobre el trabajo en oficina tradicional. Sin embargo, el trabajo desde casa conlleva grandes retos por superar tanto para los trabajadores como para los jefes, ya que se dificultan las tareas de supervisión, comunicación y organización. Es de tomar en cuenta que, antes de la emergencia sanitaria del COVID 19, un mínimo porcentaje de trabajadores realizaba sus actividades vía remota. No obstante, de forma abrupta, un alto porcentaje de trabajadores fue obligado a mudarse a la modalidad de la oficina en casa. Lo anterior, junto con el cambio repentino en la organización del trabajo que ahora se basa en el uso de las Tic, propició, de manera general, el aumento del estrés que experimentan las personas físicas y morales; ambas, se enfrentan al reto de desarrollar habilidades tecnológicas indispensables para logro de objetivos.

Es importante recordar que la muestra analizada en este documento es variada en cuanto a puestos y organizaciones. Por ello, las líneas de acción planteadas en este capítulo son de orden general, tanto para las organizaciones con teletrabajadores como para los mismos trabajadores remotos. Dichas propuestas, en todo caso, son tendientes a influir en el manejo o disminución del estrés laboral y, por consiguiente, en los trastornos adictivos.

Como se mencionó en una sección anterior de este documento, las dos fuentes de estrés encontradas fueron: 1) la seguridad laboral y 2) el soporte organizacional. El cambio necesario en ambos casos es de orden reactivo, pues la creación de estrategias es obligada por el contexto, haciendo necesaria la rápida adaptación del trabajo para lograr las metas y objetivos en las organizaciones. El cambio reactivo necesita ser tan rápido que no existe mucho tiempo para reflexionar e inducirlo, se

solucionan problemas sobre la marcha y se integran cosas que se dejaron fuera por lo precipitado que resulta este tipo de cambio (Crossan, Rouse, Fry y Killing, 2009).

5.1 Necesidad de pertenencia: La seguridad laboral en contexto actual

En el caso de la seguridad laboral, se interpreta que el aumento del estrés y la incidencia de los trastornos adictivos es inducido por la incertidumbre, el miedo, la falta de control y de seguridad que experimentan los trabajadores. Esto, sobre todo, en el contexto de la pandemia actual, pues mantener el trabajo depende más del contexto y de la economía empresarial, y no tanto de las capacidades que el trabajador tenga. Sin embargo, el hecho de mantenerse actualizado y/o especializado podría ayudar a compensar de manera positiva la falta de control percibida por el trabajador. Al mantenerse actualizado, el trabajador se siente atractivo, es decir, por un lado, se sabe capaz de aportar un plus a su propia empresa y, por el otro, se mantiene dentro del mercado laboral. Si es necesario, el mismo plus lo diferenciará del resto de candidatos para obtener un nuevo puesto.

Antes de continuar, por favor nótese que, para cada uno de los estreses encontrados, se marcan distintas líneas de acción y, al final de éstas, se coloca un cuadro que trata de resumir la técnica indicada en cada sección. Dicho cuadro está dividido y resaltado en cuatro colores. El color rojo, enmarca la situación de la organización al igual que la necesidad de cambio con base en el diagnóstico. El verde marca la acción general a realizar. El azul resume el plan, el tiempo y los pasos básicos para implementar una acción específica. La última zona, resaltada en color amarillo, describe a grandes rasgos el estilo de liderazgo que los encargados de crear e implementar las acciones deberán poseer para que los objetivos se cumplan. En cada cuadro hay unas

pequeñas flechas (en negro) que ayudan a identificar los elementos pertinentes de la propuesta. También hay unos contornos de color rojo que señalan aspectos relevantes de la propuesta. Los cuadros deben de leerse por filas (o renglones) de izquierda a derecha.

5.1.1 Educación continua: Una forma de mantenerse atractivo

En este sentido, la primera línea de acción es referente a la actualización, certificación o acreditación de los teletrabajadores. No sólo de los veteranos en la modalidad, sino también, de los trabajadores obligados a migrar al trabajo remoto. El aprendizaje no sólo se limitaría a introducir nuevos programas o paquetes informáticos que ayuden o mejoren el desarrollo de las actividades, también se incluiría capacitación en el uso de correo electrónico, plataformas de e-learning, uso de buscadores, descargas de internet, uso de Office, videocámaras, micrófonos, entre otros temas “básicos” que, como bien se ha visto a lo largo de la pandemia, y de forma anecdótica, muchas personas se han visto rebasadas por la tecnología. El sentirse “rebasado por la tecnología” hace frustrante el trabajo y, conforme pasa el tiempo, esa situación acarrea un mayor nivel de estrés. El estrés, a su vez, entorpece la capacidad de adaptación al nuevo régimen de trabajo.

Actualmente, aprender a usar equipos de cómputo, tabletas o teléfonos inteligentes es tan indispensable que se hace necesario también aprender sobre el mantenimiento básico de estos equipos. Es decir, sobre el uso óptimo de los softwares, los respaldos, las actualizaciones o la limpieza que los equipos necesitan para su buen funcionamiento. Si bien el teletrabajador es responsable del equipo que utiliza, las empresas deben dotarlos de los conocimientos necesarios para minimizar riesgos

(atraso en el trabajo, pérdida de información, falla en la ciberseguridad, reposición de equipos, etc.).

Es indispensable brindar a los teletrabajadores veteranos nuevos retos profesionales que sumen a su currículo y los mantengan activos intelectualmente. Si bien estos trabajadores están más que acoplados a la modalidad de la oficina desde casa y son en gran parte autónomos, el hecho de recibir, por parte de la empresa, la oportunidad de certificarse o especializarse en su área profesional, es altamente gratificante, pues le indica que es valioso para la organización. Este apoyo al trabajador no necesariamente debe ser el pago total de un curso, también puede ser una beca, un porcentaje de reembolso, e incluso sólo facilitar horarios adecuados de trabajo para recibir la capacitación.

Tabla 5.1 Ejemplo de curso de acción en educación continua

Situación	Diagnóstico de organización	Estrés por falta de seguridad laboral ←			
	¿Requiere de una acción urgente?	No	Si ←		Crisis
	Tipo de cambio	Anticipado	Reactivo ←		
Acción	Por implementar	Educación profesional			
	¿Qué se busca?	Desarrollar recursos	Desarrollar capacidades	Cambio en dirección	Cambio en procesos
	Necesidades	Sin cambio conductual	Con cambio conductual	Cambio total de organización	Mixto
Plan	¿Qué se hará?	Capacitación en paquetería Office			
	Objetivo	Mejorar habilidades informáticas del personal, ayudando a disminuir el estrés por el uso de tecnología			
	Pasos	1- DNC, paquetería con licencia o libre			1 Sem
		2- Crear curso o contactar instructor			2 Sem
		3- Organizar grupos, horarios, etc.			1 Sem
		4- Implementar			4 Sem
	Tiempo total				8 semanas ←
Estilo de liderazgo	¿Qué área o puesto debe liderar el plan?	Jefes de equipo, unidad o departamento ←			
	Liderazgo para proponer acción	Directivo ←	Participativo		Mixto
	Liderazgo para implementar plan	Directivo	Participativo ←		Mixto
	Estilo de agente de cambio	Activo, con habilidades para implementar cursos, sin resistencia			

Fuente: elaboración propia

5.1.2 El desarrollo, con sentido humano

La segunda línea es sobre el desarrollo más bien de índole humano. La ansiedad es uno de los grandes conflictos que viven los teletrabajadores, no sólo por los largos periodos de aislamiento sino por la ya mencionada falta de control que experimentan. Por lo tanto, brindar al empleado cursos, talleres o pláticas referentes al dominio del autocontrol, de la relajación, del manejo y expresión de emociones, ejercicios de respiración, sobre afrontamiento de pérdidas, el manejo corporal, entre otros, será de gran ayuda para que los empleados aprendan a regresar a (y a mantener) un estado de equilibrio sano. Los empleados lograrán tal equilibrio al desarrollar y potenciar sus propias herramientas emocionales, haciendo que no necesiten caer en compensaciones dañinas para continuar con sus labores profesionales en aparente equilibrio. Lo anterior también ayudará a la empresa, basados en el modelo JD-R, puesto que un bajo nivel de estrés ayuda a mantener alto el nivel de productividad y minimiza los riesgos que afecten el trabajo.

Tabla 5.2 Ejemplo de curso de acción en desarrollo humano

Situación	Diagnóstico de organización	Estrés por falta de seguridad laboral ←		
	¿Requiere de una acción urgente?	No	Si	
	Tipo de cambio	Anticipado	Reactivo	Crisis
Acción	Por implementar	Desarrollo humano		
	¿Qué se busca?	Desarrollar recursos	Desarrollar capacidades	Cambio en dirección
	Necesidades	Sin cambio conductual	Con cambio conductual	Cambio total de organización
Plan	¿Qué se hará?	Taller de expresión de emociones		
	Objetivo	Mejorar habilidad de comunicación e interacción grupal, ayudando a disminuir el estrés por aislamiento		
	Pasos	1- Crear curso o contactar instructor		2 Semanas
		2- Organizar grupos, horarios, etc.		1 Semana
		3- Implementar taller		3 Semanas
		4- Medir impacto del taller en colaboradores		1 Semana
	Tiempo total			7 semanas
Estilo de liderazgo	¿Qué área o puesto debe liderar el plan?	Todos los jefes ←		
	Liderazgo para proponer acción	Directivo	Participativo	Mixto
	Liderazgo para implementar plan	Directivo	Participativo	Mixto
	Estilo de agente de cambio	Activo, con habilidad y experiencia para implementar cursos		

Fuente: elaboración propia

5.1.3 Hablando se entiende la gente: Comunicación oral

La tercera línea de acción para mejorar la seguridad laboral consiste en incentivar y privilegiar la comunicación personal y oral. Esto se considera imprescindible para reducir la incertidumbre y el miedo que experimentan los teletrabajadores. La siguiente técnica se plantea entendiendo que pueden existir limitaciones por el perfil profesional; sabiendo que la carga de trabajo de los líderes, jefes, supervisores y gerentes es alta, y conociendo la manera en que se aumentará el trabajo y la necesidad de organización en los jefes.

Técnica 5 a 1 x 1: Se propone que cada jefe brinde cinco minutos de interacción a cada uno de sus subalternos de manera individual, por lo menos una vez por semana. En esta interacción, el jefe se encargaría de contactar por videollamada a los colaboradores a su cargo, exclusivamente en horario laboral. La temática principal es el contacto humano, es decir, que el jefe se ocupe en conocer parte de la situación emocional y personal de sus colaboradores, que se dé a la tarea de preguntarle si requiere ayuda, o bien darle retroalimentación sobre su desempeño, aclarar dudas sobre posibles despidos, cierre de la empresa o cualquier situación de crisis que pueda afectar el trabajo. Cualquiera que sea el tema, será exclusivamente por cinco minutos, al ser tan rápida la interacción es poco intrusiva y los temas son relevantes, lo cual minimizaría el rechazo de los trabajadores. Muy probablemente, ninguna de las partes se quedará sin tema de conversación, así que no será una situación desagradable para ninguno. Incluso en el área laboral, los trabajadores necesitan sentirse parte de la relación que mantienen con la empresa y eso se da a través de la interacción con los jefes y compañeros, mejorando la cohesión de grupo paulatinamente.

Tabla 5.3. Ejemplo de curso de acción para mejorar la comunicación e interacción laboral

Situación	Diagnóstico de organización	Estrés por falta de seguridad laboral ←		
	¿Requiere de una acción urgente?	No	Si	←
	Tipo de cambio	Anticipado	Reactivo	Crisis
Acción	Por implementar	Desarrollo humano en comunicación		
	¿Qué se busca?	Desarrollar recursos	Desarrollar capacidades	Cambio en dirección
	Necesidades	Sin cambio conductual	Con cambio conductual	Cambio total de organización
Plan	¿Qué se hará?	Técnica 5 a 1x1		
	Objetivo	Incentivar la comunicación personal y oral, buscando disminuir el estrés por aislamiento		
	Pasos	1- Coordinar agendas entre jefes y colaboradores	2- Programar videollamadas	3- Cronometrar el tiempo y brindar información relevante
	Tiempo total	4- Tener como objetivo hablar de asuntos personales y retroalimentar	1 Semanas	1 Semana
			Permanente	Permanente
			Inicio 2 semanas	←
Estilo de liderazgo	¿Qué área o puesto debe liderar el plan?	Todos los jefes ←		
	Liderazgo para proponer acción	Directivo	Participativo	Mixto
	Liderazgo para implementar plan	Directivo	Participativo	Mixto
	Estilo de agente de cambio	Con gran habilidad para tener acercamiento personal		

Fuente: elaboración propia

5.2 En la salud y en la enfermedad: ¿Y el soporte organizacional?

En cuanto al estrés relacionado con el soporte organizacional, se puede interpretar que se debe a la percepción de autodominio que tienen los teletrabajadores. Es decir, el tener demasiada holgura en falta de supervisión, comunicación totalmente impersonal, organización virtual, entre otras. Incluso, el autodominio podría verse como cierto nivel de arrogancia que los trabajadores tienen sobre sus capacidades, pues confían en terminar el trabajo en el tiempo especificado. De esta forma, la holgura en el soporte organizacional tendría una interacción directa con el aumento de la falta de seguridad laboral, debido a la autogestión inefectiva del trabajador y al aumento del estrés que él (ella) mismo se genera por dejar cosas por realizar hasta el último momento. La incidencia de los trastornos adictivos tendría que ver con la gratificación que los trabajadores remotos se dan para compensar el estrés que sufren

para terminar a tiempo sus labores. Pero las empresas también colaboran y motivan conductas poco saludables en sus colaboradores, pues siempre que los objetivos se cumplan, no importa la hora, el espacio o el lugar, lo cual generaría indisciplina en los empleados. Si bien los teletrabajadores no son parte del ejército nacional, es bien sabido que, ciertas características como la disciplina, la perseverancia y el autodominio ayudan a mantener una vida equilibrada minimizando el riesgo de caer en conductas que puedan generar alguno de los muchos trastornos reportados en la literatura; entre ellos, los trastornos adictivos cuyas consecuencias acarrearán costos para ambos, trabajador y empresa.

5.2.1 El tiempo vale oro: Horarios laborales estables

Contraviniendo uno de los mayores beneficios que ofrece la oficina en casa, es decir, los horarios flexibles, parece necesario que se realice un cambio directivo y riguroso sobre las políticas del horario laboral. Es decir, es fundamental marcar tiempo específico para la entrega de trabajo, de forma que los colaboradores deban presentar sus avances entre seis y siete de la tarde (de acuerdo con el horario laboral oficial de la empresa). De esta manera, la organización incentivaría a sus empleados a tener un equilibrio entre trabajo y familia, convirtiéndose en una organización responsable.

Tabla 5.4 Ejemplo de curso de acción para aumentar el soporte organizacional

Situación	Diagnóstico de organización	Estrés derivado del soporte organizacional ←		
	¿Requiere de una acción urgente?	No	Reactivo	Crisis
	Tipo de cambio	Anticipado		
Acción	Por implementar	Cambio en horario laboral		
	¿Qué se busca?	Desarrollar recursos	Desarrollar capacidades	Cambio en dirección ←
	Necesidades	Sin cambio conductual	Con cambio conductual ←	Cambio total de organización
Plan	¿Qué se hará?	Aumentar supervisión		
	Objetivo	Incentivar y motivar que se respete horario de trabajo, asegurando tiempo de descanso entre trabajo y familia		
	Pasos	1- Acordar horario para entrega de actividades entre jefes	2- Agendar en lo posible los días necesarios en extensión de labores	2 Semanas
		3- Dar a conocer calendario a colaboradores y horarios de trabajo	4- Jefes deberán supervisar horas de conexión, desconexión y entrega de trabajos	2 semanas
	Tiempo total			Permanente
				Inicio 6 semanas ←
Estilo de liderazgo	¿Qué área o puesto debe liderar el plan?	Todos los jefes ←		
	Liderazgo para proponer acción	Directivo ←	Participativo	Mixto
	Liderazgo para implementar plan	Directivo	Participativo ←	Mixto
	Estilo de agente de cambio	Con gran habilidad para tener acercamiento personal		

Fuente: elaboración propia

5.2.2 Acción y reacción: Las emociones y el trabajo

El desarrollo de la inteligencia emocional (IE) es beneficioso para todas las personas, pues mejoran sus habilidades personales y sociales. En el ámbito laboral, la IE ayuda a los trabajadores tanto a reconocer sus reacciones y poder tomar decisiones aún bajo presión, como también a ser empáticos con los compañeros. El sentido de comunidad, colaboración y pertenencia aumenta entre las personas que saben manejar sus emociones ya que son poco viscerales. A través de la IE, los trabajadores incrementan la capacidad de reconocer el momento en el cual detona un estresor, por lo tanto, comienzan a utilizar sus propias herramientas para mantener el control sin que esto conlleve realizar comportamientos dañinos. Además, el desarrollo de la autodirección ayuda al trabajador a organizar su trabajo de forma adecuada, sin sobrecargarse, manteniendo bajo su nivel de estrés.

Tabla 5.5 Ejemplo de curso de acción para manejo de estrés

Situación	Diagnóstico de organización	Estrés derivado del soporte organizacional ←			
	¿Requiere de una acción urgente?	No	Si ←		Crisis
	Tipo de cambio	Anticipado	Reactivo ←		
Acción	Por implementar	Desarrollo de inteligencia emocional			
	¿Qué se busca?	Desarrollar recursos	Desarrollar capacidades ←	Cambio en dirección	Cambio en procesos
	Necesidades	Sin cambio conductual	Con cambio conductual ←	Cambio total de organización	Mixto
Plan	¿Qué se hará?	Curso sobre identificación de estresores			
	Objetivo	Crear conciencia sobre el estrés, causas, consecuencias y síntomas, para mejorar calidad de vida			
	Pasos	1- Crear curso definiendo estrés y tipo de estresores personales			2 Semanas
		2- Ayudar a identificar los síntomas de inicio de estrés personal			2 Semana
		3- Reaprender respiración y autocontrol para mejorar la adaptación			3 semanas
		4- Desarrollar respuesta automática para relajarse frente a inicio de estrés			3 semanas
	Tiempo total				10 semanas ←
Estilo de liderazgo	¿Qué área o puesto debe liderar el plan?	Recursos humanos, capacitadores, especialista ←			
	Liderazgo para proponer acción	Directivo	Participativo ←		Mixto
	Liderazgo para implementar plan	Directivo	Participativo ←		Mixto
	Estilo de agente de cambio	Que represente apoyo fuerte para generar cambios			

Fuente: elaboración propia

Con base a la literatura y los resultados de la presente investigación, de manera general se estima que, al realizar acciones de mejora de la seguridad laboral y el soporte organizacional, el nivel de estrés disminuya en los trabajadores. Se espera que tal reducción sea progresiva y se dé conjuntamente con la disminución en la incidencia de los trastornos adictivos. Ello, por supuesto, conforme se realice la implementación de líneas de acción sugeridas y los colaboradores participen como agentes de cambio.

Como nota adicional a las propuestas anteriores, es importante mencionar que una limitante de este trabajo es no poder implementar alguna línea de acción dentro de una empresa concreta. Por ello, no es posible medir el impacto de las propuestas en los colaboradores. Sin embargo, las presentes propuestas se hicieron de forma genérica, mencionando líneas de acción que cualquier organización podría implementar en algún momento dado. También se incluye, en los posibles

beneficiarios de las prepuestas, a los trabajadores por cuenta propia. A ellos les serían de utilidad para prevenir posibles trastornos adictivos.

Discusión

6.1 Discusión teórica

En el presente trabajo se investigó sobre la influencia del estrés laboral en el desarrollo de los trastornos adictivos en trabajadores con la modalidad home office, por lo cual, se utilizó el modelo JD-R para determinar el nivel de estrés de la muestra en cuestión, y así analizar la relación entre el estrés resultante, de las cinco dimensiones de dicho modelo, con los trastornos adictivos.

Uno de los principales resultados de este trabajo es la relación positiva entre el estrés y los trastornos adictivos, esto, como ya se vio, mediante el diagnóstico a través del modelo JD-R. En este sentido, los resultados del presente estudio apoyan al amplio cuerpo de investigación y hallazgos llevados a cabo a la luz del modelo en cuestión (Demerouti y Schaufeli, 2007), pues confirman que el estrés, operacionalizado como la diferencia entre los recursos y las demandas del trabajo, tiene un impacto negativo en la salud ocupacional. Sin embargo, los resultados de esta investigación son novedosos, más allá de replicar resultados anteriores, pues indican que no todas las fuentes de estrés tienen una incidencia en los trastornos adictivos. Como se observa en el Capítulo 4, mientras que el estrés asociado a la seguridad laboral si afecta a los trastornos adictivos, no lo hacen, el estrés relacionado a los recursos generales del trabajo y las oportunidades de avance. En cuanto al estrés derivado del soporte organizacional, si bien y de acuerdo con la media no presenta estrés, resulta curioso que se encuentre relacionado positivamente con los trastornos adictivos. Al respecto, podría considerarse que los teletrabajadores realizan el uso de los diferentes consumos (redes sociales, comida, juegos, entre otros), como un distractor, es decir que, debido a la holgura de recursos, percibidos en esta dimensión, los trabajadores se sienten demasiado cómodos, por ejemplo, el tener poca supervisión provocaría

que utilizaran internet, para hacer compras en línea, jugar videojuegos (valga la redundancia) o beber alcohol durante la jornada laboral. Estos hallazgos contrastan con otros llevados a cabo anteriormente (Rothmann y Joubert, 2007), e indican fenómenos interesantes. Puede ser que el estrés asociado a los recursos generales del trabajo y a las oportunidades de avance no se relacionen con el estrés debido a la pandemia actual de coronavirus y a la crisis del empleo asociada. En estos momentos, perder el empleo puede ser más amenazante que no subir de puesto, dicha inseguridad estaría provocando mayor estrés en la muestra.

Investigaciones anteriores indican que los trastornos adictivos pueden verse como una compensación psicológica (comportamental) a otros problemas (Fernández, 2003). En este trabajo se encontró que, en los empleados de la oficina en casa, las principales fuentes de compensación fueron las compras, el uso de redes sociales y el tabaco. Dichos resultados concuerdan con estudios relacionados que resaltan el rol de la hiperconectividad a internet como factor adictivo. Fernández (2003), por ejemplo, encontró que, entre las principales adicciones que pueden desarrollar los teletrabajadores se encuentran los videojuegos, las apuestas por internet y las compras.

6.2 Discusión práctica

Aunque el estudio del estrés laboral no es nuevo, actualmente, está tomando mayor relevancia en cuanto a la creación de políticas laborales que ayuden a prevenir y mejorar las consecuencias que emanan de éste, en nuestro país, por ejemplo, se tiene la NOM-035 que engloba la evaluación de este estrés. Es aquí, donde el presente trabajo ofrece una nueva visión, como se ha mencionado, se correlaciona el

estrés con los trastornos adictivos con y sin sustancias, estos últimos, más difíciles de detectar pues se tratan de comportamientos. Ahora bien, si se midiera sólo el estrés laboral y los resultados fueran negativos (como el caso de nuestra variable de estrés derivado del soporte organizacional), entonces se consideraría que no existe estrés y por lo tanto no se tendría la necesidad de crear estrategias para mejorarlo o incluso prevenirlo al no haber sustento que avale esa inversión dentro de una organización. Sin embargo, la literatura relacionada (Neffa, 2015) indica que los trabajadores pueden darse, a sí mismos, gratificaciones (compensaciones) que les ayuden a permanecer en aparente equilibrio para desarrollarse en sus actividades laborales. Cuando el comportamiento de gratificación se da bajo las mismas circunstancias durante un cierto periodo de tiempo, entonces, se convierte en un hábito y éste a su vez puede desarrollarse en una adicción. Dicha adicción, impactaría en el desempeño laboral de la persona, y por supuesto tendrá repercusiones dentro de la organización. Entre las consecuencias para la organización se encontrarían la baja productividad, el ausentismo, algunos accidentes de trabajo y errores en ejecución, etc., si bien, las adicciones no son la única causa a los problemas organizacionales citados, si representan una posible respuesta. No hay que perder de vista, que las adicciones corresponden a un cierto nivel de estrés (Zomosa, 2010), por lo que, si al evaluar los trastornos adictivos en los trabajadores se obtiene un valor positivo, entonces, se podría hablar de un estrés enmascarado, que dependiendo de la dimensión donde se ubique de acuerdo con el modelo JD-R, dará un área determinada para atacar con estrategias que aumenten la salud ocupacional.

Con respecto a lo anterior, esta investigación representa, por su puesto, una alternativa viable para la evaluación del estrés laboral, que ayude a las empresas a cumplir con las políticas vigentes en nuestro país, México. Además, medir las

variables del estudio sería de gran beneficio no sólo para las empresas con teletrabajadores sino también para todas aquellas organizaciones con oficinas tradicionales responsables que evalúen y valoren a su capital humano. Con este trabajo, se da otra visión en cuestión de seguridad e higiene para que las organizaciones, en general, incluyan la prevención de hábitos insanos debido, entre otras cosas, a la baja supervisión y aislamiento del personal con trabajo remoto, ya sea de manera oficial o por contingencia.

6.3 Limitaciones

Este trabajo presenta algunas limitaciones importantes de tomar en cuenta para poner en perspectiva la validez y la generalización de los hallazgos. Una de esas limitaciones es que para este estudio se contó con una muestra de 45 teletrabajadores; al ser un número tan limitado de participantes no es posible generalizar con mucha seguridad los hallazgos a una población mayor a la del estudio.

El modelo JD-R y la escala de Cohen (1993) para obtener validez concurrente, fueron los utilizados para medir el nivel de estrés en los trabajadores. Sin embargo, sería interesante saber si al usar modelos distintos se obtendrían resultados de relación positiva sobre las variables de estudio. De particular interés sería medir el estrés con otros métodos diferentes al del autoreporte.

La obtención de datos fue de orden transversal, es decir, solo existió una evaluación. Por ello, no se puede saber si aplicando algún estímulo o cambio planteado de acuerdo con los resultados obtenidos, efectivamente se generarían cambios sobre el

nivel de estrés y, en el caso particular de esta investigación, sobre la incidencia y gravedad en trastornos adictivos.

Tampoco hay grupos de comparación, ya sea con otros teletrabajadores o con trabajadores de oficina tradicional para saber si el estrés en todos los casos incide de la misma manera en cuanto a trastornos adictivos, y si el estrés resultante es sobre la misma dimensión del modelo JD-R, o cambia conforme al momento en que se aplique.

Como se puede intuir, no todos los colaboradores podrían ser analizados bajo la perspectiva del teletrabajo en cualquiera de sus modalidades. Esto, porque hay puestos, como bien es sabido, que son totalmente operativos y por lo tanto deberían ser estudiados bajo modelos teóricos diferentes, pues conocer y manejar el nivel de estrés en estos trabajadores es igual de importante para las organizaciones, ya que a través de ello pueden minimizar pérdidas.

6.4 Áreas futuras de investigación

El teletrabajo engloba las modalidades donde las tareas laborales se pueden llevar a cabo desde lugares distintos a las oficinas de la empresa, siempre y cuando los colaboradores tengan las cualificaciones necesarias para realizarlo. Es así, que el teletrabajo no solo engloba el home office, sino también, el telecommuting, es decir, donde los trabajadores realizan sus actividades desde centros específicos designados por la empresa, pero ajenos a ella. El trabajo a distancia también involucra a los *'freelancers'*, trabajadores por cuenta propia que realizan proyectos cien por ciento a distancia para alguna empresa y que no cuentan con contratos permanentes. En cualquier caso, estudiar el estrés en los diferentes tipos de trabajadores podría

ayudar a conocer las diferencias percibidas en cada modalidad y, con ello, dar pauta a la comparación de resultados, que ayude a crear planes para la organización del trabajo remoto, ya sea formal, informal o forzado por las condiciones del contexto.

Sería interesante conocer qué tipo de consecuencias resultan en la organización del trabajo respecto a la productividad, la cohesión y la ciudadanía de los trabajadores que por situaciones de emergencia se ven obligados a adaptarse a la modalidad de trabajo a distancia. Conociendo estas consecuencias se podría evaluar de forma objetiva qué tan favorables resultan para la organización.

Estudiar el estrés, antes y después, en grupos de oficina tradicional que se deben adaptar al teletrabajo de manera abrupta, y comparar los resultados con los de los teletrabajadores oficiales ayudaría a conocer si hay diferencias significativas en cuanto a la adaptación de quienes no suelen trabajar vía remota y sobre la integración a la que se enfrentan los teletrabajadores. Esto, pensando en crear guías, pautas o políticas que ayuden a la administración y organización del trabajo, sin que los objetivos sean alterados.

Conclusiones

Toda crisis aumenta la creatividad de las personas, llevándolas a crear estrategias que garanticen el logro de objetivos. Así inició la génesis del teletrabajo, con la idea de acercar el trabajo al trabajador. Hoy en día, la evolución constante de las tecnologías hace posible que a través de internet pueda manejarse casi todo: La educación, la salud y, por supuesto, el trabajo. Con el paso del tiempo se demostró que el teletrabajo acarrea beneficios para empleados y empleadores. Sin embargo, en algún momento se desvirtuó la gran accesibilidad que ofrece la modalidad, desligándose ésta de la interacción social cercana y enriquecida entre individuos. Aunque esta falta podría verse como un efecto negativo colateral, como se mostró en este documento, el trabajo desde casa puede dañar la salud pues no está libre del estrés y ello, desafortunadamente se compensa con algunas adicciones.

En verdad, los trabajadores desde casa no deberían ser sinónimo de naufragos intentando sobrevivir en el mar de la hiperconectividad moderna. La interacción social es indispensable y no es posible sustituirla de manera adecuada teniendo en cuenta que su falta suele compensarse, en gran medida, de forma comportamental. La interacción social también es un recurso psicológico del trabajo que ayuda a mantener a raya la tensión y el estrés. La compensación comportamental, traducida en adicciones, es muy perjudicial para los empleados puesto que no involucra sustancias que “puedan dañarlos”, sino, a menudo, la normalización de compras, juegos, uso de redes sociales, comida, etc. En el contexto de la frivolidad de la vida citadina actual, los comportamientos adictivos parecen un tema de estatus social más que de salud pública. Sin embargo, no se debe perder de vista que cualquier compensación malsana puede derivar en serios problemas sociales, familiares e individuales. Por

ello, las adicciones, de cualquier tipo, deben de atenderse y combatirse en las organizaciones en general, y en el teletrabajo en particular.

Finalmente, una gestión efectiva de los recursos humanos aprovecha las inmensas posibilidades que brinda el teletrabajo. Es mi deseo que desde la investigación y la academia se promueva la búsqueda sistemática de soluciones y mejoras para que el trabajo a distancia, a veces voluntario y a veces impuesto como en la actual pandemia del COVID-19, ya no huelga a leña de otro hogar.

REFERENCIAS

- 5G Américas (2017). Avanzan las opciones de Teletrabajo en América Latina. Publicado en Brecha Cero. Recuperado de <https://brechacero.com/avanzan-las-opciones-de-teletrabajo-en-america-latina/>
- 5G Américas, TM (2015). Teletrabajo en América Latina. Info Chanel. Recuperado de <https://www.infochannel.info/crece-en-america-latina-el-teletrabajo>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2020). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2020). Enfermedades relacionadas con el trabajo. OSHwiki. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/work-related-diseases>
- Alcántara, G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens Revista Universitaria de Investigación*, 9 (1), 93-107. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=410/41011135004>
- America Retail (2019). México: Los mexicanos gastan, \$2,684 en promedio, en cada compra. Recuperado de <https://www.america-retail.com/mexico/mexico-los-mexicanos-gastan-2684-en-promedio-en-cada-compra/>
- American Psychological Association. (2008). *Salud mental/corporal: Estrés*. Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres>
- American Psychological Association. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>

- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A., Demerouti, E. y Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands–Resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83- 104. DOI: 10.1002/hrm.20004
- Barrio, J.A. y García, M.R. y Ruiz, I. y Arce, A. (2006). EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. 1(1), 37-48. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349832311003>
- Bonet, R. y Salvador, F. (2017). Los efectos de la supervisión remota en el rendimiento del trabajador. *Ie University*. Recuperado de <https://www.ie.edu/insights/es/articulos/efectos-supervision-remota-rendimiento-trabajador/>
- Brown, D. (2011). Estrés – ¿Policía Bueno o Policía Malo? *Revista reSources*. Vol. 16 (1). Recuperado de http://files.cadbs.org/2000011719827599212/DB_stress_Sp.pdf
- Burke-Harris, N. (2018). *The Deepest Well, Healing the Long-term Effects of Childhood Adversity*. Nueva York: Houghton Mifflin Harcourt
- Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión (2019). Ley federal del Trabajo. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf
- Cohen, S., Kamarck, T. y Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 386-396.

Comisión Nacional contra las Adicciones (2011). Lineamientos para la Prevención y Atención de las Adicciones en el Ámbito Laboral Mexicano. Recuperado de <http://www.conadic.salud.gob.mx/pdfs/lineamientos.pdf>

Comité Mixto OIT-OMS (1984). FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención. *Informe sobre Medicina del Trabajo*, novena reunión Ginebra, Vol. 56, 18-24

Debate (2017). Baja productividad, cansancio y estrés son tan sólo algunos síntomas por trabajar desde casa. Debate. Recuperado de <https://www.debate.com.mx/prevenir/El-lado-oscuro-de-trabajar-desde-tu-propia-casa-20170412-0126.html>

Del Prado, J. (2014). Actualidad laboral. IMF Business School. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/enfoque-psicologico-del-estres/#:~:text=Desde%20el%20punto%20de%20vista,la%20movilizaci%C3%B3n%20fisiol%C3%B3gica%20o%20la>

Demerouti, E. y Nachreiner, F. y Schaufeli, W. (2001). The Job Demands–Resources Model of Burnout. *The Journal of applied psychology*. 86. 499-512. DOI: 10.1037/0021-9010.86.3.499.

Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (2017). Trastornos adictivos. Recuperado de https://dsm.psychiatryonline.org/pb-assets/dsm/update/DSM5Update_octubre2017_es-1510859958213.pdf

Diario Oficial de la Federación. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado de https://www.dof.gob.m/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

- Edwards, J. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of Management Review*. 17 (2): 238-274.
- Ellis, P.D. (2016). *The Essential Guide to Effect Sizes. Statistical Power, Meta-analysis, and the Interpretation of Research Results*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Entrepreneur (2016). 5 beneficios del trabajo a distancia para empresas y empleados. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/281495>
- Espinoza, A., Pernas, I. y González, R. (2018). Consideraciones teórico-metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades Médicas*. 18(3): 697-717. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>
- Eurofound and the International Labour Office (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office. Geneva.
- Expansión (2020). SMI de Estados Unidos (USA). Datos macro. Recuperado de <https://datosmacro.expansion.com/smi/usa>
- Fernández, A. (2018). Estrés organizacional: ¿Las empresas pueden enfermar? ClickBalance. Recuperado de <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/estres-organizacional/>
- Fernández, F. (2003). *Las nuevas adicciones: alimento, sexo, compras, televisión, juego, trabajo, internet*. Madrid: TEA Ediciones.
- Fernández, J. y Coronado, G (2019). Ley de Hooke. FísicaLab. Recuperado de <https://www.fisicalab.com/apartado/ley-hooke>

Forbes (2019). Home office, la estrategia de recursos humanos 'más inteligente del mundo'.

Forbes. Recuperado de <https://forbes.co/2019/12/05/capital-humano/home-office-la-estrategia-de-recursos-humanos-mas-inteligente-del-mundo/>.

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2015). Sexta

Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo. Eurofound. Recuperado de <https://www.eurofound.europa.eu/es/data/european-working-conditions-survey>

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2015). Sexta

Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo. Bruselas. Eurofound. Recuperado de <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>

García, I. (2007). Addictive Buying: Causes, Processes, and Symbolic Meanings. Thematic

Analysis of a Buying Addict's Diary. *The Spanish Journal of Psychology*. 408-22. ISSN 1138-7416

Garrido, M. (2016). Adicción al trabajo: características, detección y prevención desde una

perspectiva integral. *Enfermería global*. 13(33), 362-369. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100018

Gil, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la

Psicología de la Salud Ocupacional. *Dossier 100*: 68-83. Recuperado de <http://Dialnet-SituacionActualYPerspectivaDeFuturoEnElEstudioDelE-3642757.pdf>

Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo.

Universitas Psychologica, 6 (1), 105-113. ISSN: 1657-9267. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=647/64760111>

- Guillén, P. (2012). Las cifras del alcoholismo en México. Animal Político. Recuperado de <https://www.animalpolitico.com/2012/03/las-cifras-del-alcoholismo-en-mexico/>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación Quinta edición. México: McGrawHill
- Hiyama, T. y Yoshihara, M. (2008). New occupational threats to Japanese physicians: karoshi (death due to overwork) and karojisatsu (suicide due to overwork). Occupational and Environmental Medicine. Recuperado de <http://ijomeh.eu/Effects-of-work-burden-job-strain-and-support-on-depressive-symptoms-and-burnout-among-japanese-physicians,2125,0,2.html>
- Hobfoll, S., Johnson, R., Ennis, N. y Jackson, A. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 632-643. DOI: 10.1037//0022-3514.84.3.63
- IDG Comunicaciones, S.A. (2008). Diez problemas de las TICs que probablemente no sabe que tiene. Tech Week. Recuperado de <http://www.techweek.es/voip-telefonía/tech-labs/1003271005401/diez-problemas-tics-probablemente-no-sabe-tiene.1.html>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2020). Prevención de Accidentes en el Trabajo. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/prevencion-accidentestrabajo>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2019). Estrés laboral. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Joaquín, A. (2016). Correlación lineal y regresión lineal simple. Recuperado de https://www.cienciadedatos.net/documentos/21_correlacion_y_regresion_lineal#coeficiente_de_pearson
https://www.cienciadedatos.net/documentos/24_correlacion_y_regresion_lineal#coeficiente_de_pearson

- Jung, C. (2004). La dinámica de lo Inconsciente. Vol 8. Madrid: Trotta
- Leal, I. (2006). El Estrés: Cómo nos Afecta. *Revista Científica General José María Córdova*, 4 (4), 56-58. ISSN: 1900-6586. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4762/476259067015>
- Lopez, B. (2019). ¿Qué es la dopamina y para qué sirve? Cognifit. Recuperado de <https://blog.cognifit.com/es/que-es-la-dopamina-y-para-que-sirve/>
- Luna, N. (2018). ¿Qué son las TICs? Entrepreneur. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/308917>
- Maldonado, A. (2019). Estrés laboral y por qué ahora la STPS norma a las empresas atenderlo. Forbes. Recuperado desde <https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>
- Mansilla, F. (2016). El estrés laboral y se prevención. Madrid Salud. Recuperado de <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Mansilla, F. y Favieres A. (2016). El estrés laboral y su prevención. Madrid más salud. Recuperado de <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Mañas, A. (2001). La salud y las condiciones de trabajo. *Enfermería Integral*, 56. Recuperado de <http://www.enfervalencia.org/ei/ anteriores/masteros.htm>
- McEwen, B. y Sapolsky, R. (2006). El estrés y su salud. *The Journal of Clinical Endocrinology & Metabolism*, Vol. 91 (2), 1-2. Recuperado de <https://doi.org/10.1210/jcem.91.2.9993>
- McEwen, B. y Sapolsky, R. (2010). El estrés y su salud. Hormone Health. Recuperado de <https://www.hormone.org/pacientes-y-cuidadores/el-estres-y-su-salud>

- Menéndez, L. (2017). Cómo gestionar un equipo de teletrabajadores en una pyme. *Emprendedores*. Recuperado de <https://www.emprendedores.es/gestion/g65640/montar-una-pyme-con-teletrabajadores/>
- Meurs, J. y Perrewé, P. (2011). Cognitive activation theory of stress: An integrative theoretical approach to work stress. *Journal of Management* 37 (4): 143-168.
- National Institute on Drug Abuse (2018). Las drogas, el cerebro y la conducta: la ciencia de la adicción. *Advancing Addiction Science*. Recuperado de <https://www.drugabuse.gov/es/publicaciones/las-drogas-el-cerebro-y-el-comportamiento-la-ciencia-de-la-adiccion/la-adiccion-y-la-salud>
- Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET. 1a ed. ISBN 978-987-21579-9-9. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/fo-umet/20160212070619/Neffa.pdf>
- Nelson, C. (2009). En la Orilla: El Impacto de Estrés en los Niños con Discapacidades Severas. Idaho State Department of Education, Special Education Idaho Training Clearinghouse. Recuperado de <http://itcnew.idahotc.com/dnn/Webinars/PastWebinars.aspx>
- Nilles, J. (1998). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. Nueva York: Wiley & Sons.
- OCC (2013). Home Office: estas son las ventajas y desventajas de trabajar desde casa. OCCMUNDIAL. Recuperado de <https://www.occ.com.mx/blog/home-office-5-ventajas-y-5-desventajas-de-trabajar-desde-casa/>

Ochoa, E, y Madoz, A. (2008). Consumo de alcohol y otras drogas en el medio laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 54(213), 25-32. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000400003&lng=es&tlng=es

Oficina para la salud de la mujer (OWH, 2020). El estrés y tu salud. Departamento de salud y servicios humanos de EE.UU. Recuperado de <https://espanol.womenshealth.gov/mental-health/good-mental-health/stress-and-your-health>

Organización Internacional del Trabajo (2003). Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades. 91ª. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza: OIT.

Organización Internacional del Trabajo (2005). Información sobre trabajo sin riesgo (Safe Work). Recuperado de www.ilo.org/public/spanish/protection/safework/

Organización Internacional del Trabajo (2016). ¿Cuáles son los beneficios y los riesgos del teletrabajo en las tecnologías de la comunicación y los servicios financieros? Publicado en [ilo.org](http://www.ilo.org). Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_534817/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo (2019). Seguridad y Salud en el Centro del Futuro del Trabajo Aprovechar 100 años de experiencia. Suiza. ISBN: 978-92-2-133156-8. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf

Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. (PDF) N°6. Recuperado de

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=

Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *Serie protección de la salud de los trabajadores*. N° 6. ISSN 1729-3510. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=

Organización Panamericana de la Salud (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Washington, D.C.: Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Padilla, A. (1999) Teletrabajo: dirección y organización. Bogotá: Alfaomega.

Padilla, A. (2003). La actualidad del teletrabajo. Educa web. N° 71. Recuperado de <https://www.educaweb.com/esp/servicios/monografico/teletrabajo/1201207-a.html>

Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35 (1), 156-184. ISSN: 0120-5552. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=817/81762945010>

Pérez, C. (2018). El estrés y el profesional de la salud. SemFYC. Recuperado de <https://www.semfyec.es/el-estres-y-el-profesional-de-la-salud>

Pérez, D. y García, J. y García, E. y Ortiz, D. y Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30(3), 354-363. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300009&lng=es&tlng=es

Pérez, J. (2008). Definición de comunicación. Recuperado de <https://definicion.de/comunicacion/>

Proyecto hombre (2004). Desafíos y avances en la prevención y el tratamiento de las drogodependencias. ISBN: 84-88930-10. Recuperado de http://www.bibliodrogas.gob.cl/biblioteca/documentos/DROGAS_ES_4982.PDF

Randstad (2017). Adiós oficinas tradicionales. Recuperado de <https://www.randstad.es/tendencias360/adios-oficinas-tradicionales/>

Real Academia Española (2020). *Diccionario de la lengua española*, 23ª ed., Recuperado de <https://dle.rae.es/salud?m=form>

Riva-Posse, A. (2017). Trastornos Adictivos. *Inmanencia. Revista Del Hospital Interzonal General De Agudos (HIGA) Eva Perón*, 5(1): 51-57. Recuperado de <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/inmanencia/article/view/10745>

Rivera, G. (2014). 7 puntos finos para efectuar una supervisión exitosa. Merca 2.0. Recuperado de <https://www.merca20.com/7-puntos-finos-para-efectuar-una-supervision-exitosa/>

Robbins, P y Judge, A. (2016). Comportamiento organizacional. Nueva York. Pearson

Rodríguez, R. Y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Revista de Medicina*

y *Seguridad del Trabajo*. 57 (1). 72-88. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Romero, S. (2017). ¿Existe el estrés positivo? Recuperado de <https://www.muyinteresante.es/salud/preguntas-respuestas/existe-el-estres-positivo-871489143715#>

Rothmann y Joubert (2007). Job demands, job resources, burnout and work engagement of managers at a platinum mine in the North West Province. *S.Afr.J.Bus.Manage.* 38(3) 49-61.

Salazar, E. (2012). Las adicciones en el trabajo y su impacto en el bienestar de la empresa. ISBN 978-607-9147-50-1. Recuperado de <https://www.fejal.org/descargas/adicciones.pdf>

Sánchez, J. (2014). 10 profesiones perfectas para el teletrabajo. FreeLancer. Recuperado de <https://www.freelancer.es/community/articles/profesiones-perfectas-para-teletrabajo>

Sánchez, J. (2020). ¿Cuántos tipos de teletrabajo existen, y cuántos trabajadores de veras quieren trabajar en casa? Publicado en Pymes y Autónomos. Recuperado de <https://www.pymesyautonomos.com/vocacion-de-empresa/cuantos-tipos-teletrabajo-existen-cuantos-trabajadores-veras-quieren-trabajar-casa>

Sánchez, J. y Del Pozo, B. (2014). La evolución del teletrabajo: De los años 60 a la actualidad. Publicado en FreeLancer. Recuperado de <https://www.freelancer.es/community/articles/evolucion-del-teletrabajo-los-anos-actualidad>

- Sandoval, V. (2013). México, séptimo lugar en accidentes de tránsito. OPS México. Recuperado de <http://www.wradio.com.mx/noticias/actualidad/mexico-septimo-lugar-en-accidentes-de-transito-ops/20130101/nota/1818146.aspx>
- Silva, O. (2018). ¿Puede el estrés laboral generar adicciones? Universidad de San Sebastián. Recuperado de <https://www.uss.cl/blog/puede-estres-laboral-generar-adicciones/>
- Stanford Childrens Health (2020). Abuso de Sustancias y la Dependencia de Sustancias Químicas. Stanford Medicine. Recuperado de <https://www.stanfordchildrens.org/es/topic/default?id=abusodesustanciasyladependenciadesustanciasquimicas-90-P04746>
- Torrades, S. (2007). Estrés y burn out, Definición y prevención. *Offarm*, 26 (10), Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13112896>
- Universidad Nacional Autónoma de México (2018). ¿Qué son las TIC? México: tutorial de estrategias de aprendizaje. Recuperado de <http://tutorial.cch.unam.mx/bloque4/lasTIC>
- Victoria, V. (2018). En 2020, 80% realizará home office. *El Heraldo*. Recuperado de <https://heraldodemexico.com.mx/tendencias/en-2020-80-realizara-home-office/>
- Wilson, B. (2015). John Blankerbaker, el hombre que creó la primera computadora personal de la historia. *BBC*. Recuperado de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/151109_tecnologia_john_blankenbaker_hombre_creo_primera_computadora_personal_lv
- Xanthopoulou, D. y Bakker, A. y Demerouti, E. y Schaufeli, W. (2007). The Role of Personal Resources in the Job Demands-Resources Model. *Journal International Stress*

Management, 14 (2), 121-141. Recuperado de <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>

Zomosa, M. (2010). Estrés, facilita el consumo de sustancias y provoca depresión. Red universitaria de Jalisco. Recuperado de <http://www.udg.mx/es/noticia/estres-facilita-el-consumo-de-sustancias-y-provoca-depresion>

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE CARACTERISTICAS DEL TRABAJO

El presente cuestionario consta de cuatro secciones y tiene como objetivo recabar sus impresiones sobre el teletrabajo. Toda la información es anónima, confidencial y tratada únicamente con fines de investigación.

Cuando conteste el cuestionario, procure responder lo primero que se le venga a la mente sin detenerse a pensarlo mucho. Tenga en cuenta que no existen respuestas correctas o incorrectas, por lo que le agradecemos que responda veraz y rápidamente las preguntas de todas las secciones.

Considere que responder este cuestionario le llevará alrededor de 15 minutos. Le agradeceremos que tenga la diligencia de contestarlo todo completo sin interrupciones.

PRIMERA SECCIÓN

Para cada enunciado marque la casilla del número que más se asemeje a su experiencia o sentir en el trabajo. Tome en cuenta que: 1= Siempre; 2= A menudo; 3= A veces; 4= Nunca.

	1	2	3	4
1) Siento que mi jefe aprecia mi trabajo				
2) Puedo discutir problemas de trabajo con mi jefe				
3) Mi jefe me informa sobre qué tan bien estoy haciendo mi trabajo				
4) Me llevo bien con mi jefe				
5) El proceso de toma de decisiones del departamento es claro para mí				
6) Puedo contar con mi jefe cuando encuentro dificultades en mi trabajo				
7) Sé exactamente lo que mi jefe piensa de mi desempeño				
8) Me mantengo adecuadamente informado sobre asuntos importantes en el departamento				
9) Puedo participar en decisiones sobre la naturaleza de mi trabajo				
10) Recibo información sobre los resultados de mi trabajo				
11) Recibo información sobre el propósito de mi trabajo				
12) Sé exactamente de lo que soy responsable				
13) Tengo una influencia directa en las decisiones del departamento				

14) Recibo información actualizada sobre los cambios y transformaciones en la empresa				
15) Tratándose de problemas específicos, tengo claro a quién debo dirigirme dentro del departamento				
16) Sé exactamente lo que se espera de mí en mi trabajo				
17) Se me permite influir en la planificación de mis actividades laborales				
18) Puedo participar en la decisión sobre cuándo se debe completar un trabajo				
19) Mi trabajo me ofrece la oportunidad de pensar y actuar de forma independiente				
20) Tengo libertad para llevar a cabo mis actividades laborales				
21) Entiendo claramente mi papel en el proceso de cambio de la empresa				
22) Siento que puedo lograr algo en mi trabajo				
23) Como parte de mi trabajo, tengo contacto con colegas				
24) En el trabajo tengo que prestar atención a muchas cosas al mismo tiempo				
25) Trabajo bajo presión todo el tiempo				
26) Tengo mucho trabajo por hacer				
27) Tengo que recordar muchas cosas en mi trabajo				
28) Recibo una sobrecarga de información en mi trabajo				
29) En el trabajo, diferentes personas esperan diferentes cosas de mí				
30) En mi trabajo me enfrento a cosas que me afectan personalmente				
31) Mi trabajo requiere atención continua de mi parte				
32) En mi trabajo tengo que lidiar con luchas de poder entre personas de diferentes grupos				
33) Mi trabajo me pone en situaciones emocionalmente perturbadoras				
34) Tengo contacto con personas difíciles en mi trabajo				
35) Tengo variedad en mi trabajo				
36) En el trabajo, utilizo mis habilidades y capacidades a todo su potencial				

37) Mis responsabilidades han aumentado más allá de mi área de experiencia técnica				
38) Tengo que resolver los problemas personales de mis colegas				
39) Puedo usar la tecnología de manera efectiva en mi lugar de trabajo				
40) Puedo acudir a colegas adecuados para realizar un trabajo específico				
41) Mis colegas están capacitados para hacer el trabajo				
42) Si es necesario, puedo pedir ayuda a mis colegas				
43) Tengo el equipo necesario para hacer mi trabajo				
44) Puedo contar con la ayuda de mis colegas cuando me encuentro con dificultades en mi trabajo				
45) Mis objetivos de trabajo pueden lograrse dentro del presupuesto y tiempo aprobado				
46) Me llevo bien con mis colegas				
47) Tengo contacto con colegas durante el horario laboral				
48) Puedo seguir el ritmo al que se introducen nuevas tecnologías en mi trabajo				
49) Mi trabajo me ofrece la posibilidad de progresar financieramente				
50) La empresa paga buenos salarios				
51) Puedo vivir cómodamente con mi salario				
52) Creo que me pagan lo suficiente por el trabajo que hago				
53) Mi presupuesto personal me permite cubrir circunstancias imprevistas				
54) Tengo oportunidades de ser promovido				
55) Mi trabajo me ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo personal				
56) Mi empresa me da la oportunidad de asistir a cursos de capacitación				
57) Puedo influir en la asignación presupuestaria para la realización de mis labores				
58) Necesito estar más seguro de que todavía estaré en el mismo nivel de trabajo dentro de seis meses				

59) Necesito estar más seguro de que mantendré mi trabajo actual en el próximo año				
60) Necesito estar más seguro de que seguiré trabajando para la empresa dentro de seis meses				
61) Necesito estar más seguro sobre cuál será mi futuro rol o trabajo en la empresa				

SEGUNDA SECCIÓN

Para esta nueva sección, piense en sus consumos del último mes, referentes a bebidas, alcohol, tabaco, pastillas, drogas, uso de redes sociales, uso de Smartphone, compras en línea o presenciales, uso de videojuegos, apuestas por internet (juegos de azar), televisión, comida, ejercicio, trabajo excesivo u otro.

- Sea tan gentil de mencionar el consumo más representativo para usted:

Ahora, centre su atención en lo anterior (su consumo más representativo) y con base a éste responda la siguiente batería de preguntas.

Por favor, marque una casilla por cada afirmación, teniendo en cuenta que: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5
¿Consume o usa aquello que le gusta en gran medida o con mucha frecuencia?					
¿Ha intentado dejar o alejarse de ese consumo sin tener un éxito prolongado?					
¿Gran parte de su tiempo diario lo utiliza para consumir o usar aquello que le gusta?					
¿Siente un deseo intenso o incontrolable para usarlo o consumirlo?					
¿Ha dejado en segundo término la realización de sus labores del trabajo o casa, por darle atención a su consumo?					
¿A pesar de haber tenido (o tener) problemas debido al consumo de aquello que le gusta, no lo ha podido dejar?					
¿Ha abandonado sus actividades familiares o sociales por su consumo?					

¿Ha notado, o nota, un deterioro en su salud física debido a su consumo?					
¿Lleva a cabo su consumo sabiendo que puede ocasionarle problemas físicos o psicológicos?					
¿Ha notado que necesita, cada vez más, hacer o consumir aquello que le gusta?					
¿Cuándo trata de NO consumir o hacer lo que le gusta experimenta ansiedad, insomnio, sudoración, temblores, cambios de ánimo o depresión?					

SECCIÓN TRES

En esta sección, responda según se sienta usted en su trabajo. Marque una casilla por cada pregunta teniendo en cuenta la siguiente escala: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Seguido; 5 = Muy seguido

Pregunta	1	2	3	4	5
Del mes pasado a la fecha ¿Qué tan seguido ha sentido que no puede controlar las cosas importantes de su trabajo?					
Del mes pasado a la fecha ¿Qué tan seguido se ha sentido confiado(a) sobre su habilidad para manejar los problemas en su trabajo?					
Del mes pasado a la fecha ¿Qué tan seguido ha sentido que las cosas en su trabajo van bien para usted?					
Del mes pasado a la fecha ¿Qué tan seguido ha sentido que las dificultades en su trabajo se acumulan tanto que no puede controlarlas?					

SECCIÓN CUATRO

Para terminar, en esta sección ayúdenos a contestar algunos datos sobre usted. Recuerde que toda la información es confidencial.

Seleccione la casilla que más se ajuste a usted o conteste según se solicite.

- Género: **Femenino** ____ **Masculino** ____
- ¿En qué rango se encuentra su edad?
20-29 ____ **30-39** ____ **40-49** ____ **50+** ____
- Estado civil

- Soltero** ____ **Casado** ____ **Divorciado** ____ **Viudo** ____ **Otro** ____
4. Nivel educativo
Preparatoria ____ **Carrera técnica** ____ **Licenciatura** ____ **Posgrado** ____
5. ¿Padece alguna enfermedad crónica? **No** ____ **Si** ____ **Especifique**
6. **Cuál es su ocupación actualmente** _____
7. **En total, ¿Cuántos años lleva trabajando?** _____
8. **¿Cuántos años ha trabajado en modalidad “home office”?** _____
9. El tipo de puesto que tiene actualmente es:
Ejecutivo ____ **Administrativo** ____ **Gerencial** ____

¡GRACIAS!