



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**  
**UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL TEJUPILCO**

---

---

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**El impacto del teletrabajo en el estrés laboral de los  
docentes universitarios por el COVID-19**

QUE PARA OBTENER EL  
TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA  
**SAMANTA MICHELLE BENÍTEZ ORIVE**  
**1773056**

QUE PARA OBTENER EL  
TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA  
**ALEXIS JHOVANY RODRÍGUEZ ACUÑA**  
**1826948**

DIRECTORA DE TESIS  
**DRA. EN C. ADM. DENIA BENÍTEZ SALINAS**

Tejupilco, México; octubre 2023.

## ÍNDICE GENERAL



ABSTRACT .....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
I. ANTECEDENTES DE LA TEMÁTICA.....	11
II. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA.....	14
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
IV. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	20
4.1 Teletrabajo .....	20
4.1.1 Objetivos del teletrabajo .....	22
4.1.2 Clasificación del teletrabajo .....	23
4.1.3 Ventajas del teletrabajo .....	24
4.1.4 Desventajas del teletrabajo.....	25
4.1.5 El perfil del teletrabajador y sus áreas de aplicación .....	25
4.1.6 El teletrabajo en tiempos del Covid-19 .....	27
4.1.7 Reforma que regula el teletrabajo en México .....	28
4.2 Estrés.....	33
4.2.1 Fases del estrés.....	36
4.2.2 Causas del estrés .....	37
4.2.3 Síntomas del estrés .....	38
4.2.4 Tipos de estrés .....	39
4.2.5 Categoría de estresores .....	40
4.2.6 Efectos del estrés .....	40
4.2.7 Diestrés.....	41
4.2.8 Eustrés.....	42
4.2.9 Estrés laboral.....	42
4.3 Síndrome de Burnout.....	43
4.3.1 Dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout.....	45
4.3.2 Síntomas del Síndrome de Burnout.....	46

4.3.3 Fases del Síndrome de Burnout .....	46
4.3.4 Factores que influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout .....	47
4.3.5 Perfil de la persona más vulnerable al Síndrome de Burnout .....	47
4.3.6 Síndrome de Burnout en docentes .....	48
V. METODOLOGÍA .....	51
5.1 Objetivos .....	51
5.1.1 Objetivo general.....	51
5.1.2 Objetivos específicos .....	51
5.2 Hipótesis .....	52
5.3 Tipo de Investigación .....	52
5.4 Enfoque de la Investigación .....	52
5.5 Variables de la Investigación .....	52
5.6 Fuentes de la Investigación .....	54
5.7 Instrumento de la Investigación.....	54
5.8 Población y muestra.....	54
5.9 Diseño de Investigación .....	55
5.10 Análisis de la información .....	55
5.11 Recursos de la Investigación .....	55
VI. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	56
6.1 Presentación de resultados.....	57
6.1.1 Nivel de agotamiento o cansancio emocional por el teletrabajo .....	60
6.1.2 Nivel de estrés laboral por el teletrabajo .....	70
6.2 Discusión de resultados .....	86
VII. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	89
7.1 Conclusiones.....	89
7.2 Sugerencias .....	90
VIII. REFERENCIAS DE CONSULTA .....	92
IX. ANEXOS .....	103
9.1 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).....	103
9.2 Test de estrés laboral.....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo de los docentes .....	57
Tabla 2. Estado civil de los docentes .....	58
Tabla 3. Licenciatura en la que imparte docencia .....	59
Tabla 4. Agotamiento emocional por trabajar a distancia.....	60
Tabla 5. Cansancio al final de la jornada de trabajo a distancia .....	61
Tabla 6. Sentimientos de fatiga al iniciar la jornada de trabajo a distancia .....	62
Tabla 7. Trabajar a distancia con alumnos supone un gran esfuerzo .....	63
Tabla 8. Sentimiento de desgaste por trabajar a distancia.....	64
Tabla 9. Sentimiento de frustración por trabajar a distancia .....	65
Tabla 10. Considera que trabaja demasiado a distancia.....	66
Tabla 11. Considera que trabajar a distancia con alumnos produce estrés .....	67
Tabla 12. Se siente al límite de sus posibilidades por trabajar a distancia.....	68
Tabla 13. Cansancio emocional de los docentes por el teletrabajo.....	69
Tabla 14. Imposibilidad de conciliar el sueño .....	70
Tabla 15. Jaquecas y dolores de cabeza .....	71
Tabla 16. Indigestiones o molestias gastrointestinales .....	72
Tabla 17. Sensación de cansancio extremo o agotamiento .....	73
Tabla 18. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual.....	74
Tabla 19. Disminución del interés sexual .....	75
Tabla 20. Respiración entrecortada o sensación de ahogo .....	76
Tabla 21. Disminución del apetito .....	77
Tabla 22. Temblores musculares .....	78
Tabla 23. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo .....	79
Tabla 24. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.....	80
Tabla 25. Tendencias a sudar o palpitaciones .....	81
Tabla 26. Síntoma asociado al estrés laboral que más presentaron los docentes	82
Tabla 27. Estrés laboral de los docentes por el teletrabajo .....	83
Tabla 28. Estrés laboral de docentes por el teletrabajo según el sexo .....	84
Tabla 29. Estrés laboral de docentes por el teletrabajo según la licenciatura .....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo de los docentes .....	57
Figura 2. Estado civil de los docentes .....	58
Figura 3. Licenciatura en la que imparten docencia .....	59
Figura 4. Agotamiento emocional por trabajar a distancia .....	60
Figura 5. Cansancio al final de la jornada de trabajo a distancia .....	61
Figura 6. Sentimientos de fatiga al iniciar la jornada de trabajo a distancia .....	62
Figura 7. Trabajar a distancia con alumnos supone un gran esfuerzo .....	63
Figura 8. Sentimiento de desgaste por trabajar a distancia .....	64
Figura 9. Sentimiento de frustración por trabajar a distancia .....	65
Figura 10. Considera que trabaja demasiado a distancia .....	66
Figura 11. Considera que trabajar a distancia con alumnos produce estrés .....	67
Figura 12. Se siente al límite de sus posibilidades por trabajar a distancia .....	68
Figura 13. Cansancio emocional de los docentes por el teletrabajo .....	69
Figura 14. Imposibilidad de conciliar el sueño .....	70
Figura 15. Jaquecas y dolores de cabeza .....	71
Figura 16. Indigestiones o molestias gastrointestinales .....	72
Figura 17. Sensación de cansancio extremo o agotamiento .....	73
Figura 18. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual .....	74
Figura 19. Disminución del interés sexual .....	75
Figura 20. Respiración entrecortada o sensación de ahogo .....	76
Figura 21. Disminución del apetito .....	77
Figura 22. Temblores musculares .....	78
Figura 23. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo ....	79
Figura 24. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.....	80
Figura 25. Tendencias a sudar o palpitaciones .....	81
Figura 26. Síntoma asociado al estrés laboral que más presentaron.....	82
Figura 27. Estrés laboral de los docentes por el teletrabajo.....	83
Figura 28. Estrés laboral de docentes por el teletrabajo según el sexo .....	84
Figura 29. Estrés laboral de docentes por el teletrabajo según la licenciatura.....	85

## RESUMEN

Durante la pandemia del Covid-19 cientos de países suspendieron las clases presenciales, siendo necesario emigrar al teletrabajo a través de plataformas tecnológicas, lo cual fue una ardua tarea para los docentes que derivó en muchos de los casos en estrés laboral. El objetivo de esta investigación fue analizar el impacto del teletrabajo en el estrés laboral de los docentes universitarios por el Covid-19. La investigación fue de carácter descriptivo bajo el enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental de corte transversal. La variable de estudio fue el estrés laboral por el teletrabajo; para ello se utilizó Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), pero únicamente se midió el aspecto de cansancio emocional, también se hizo uso del Test de Estrés Laboral del IMSS, el cual fue adaptado del Cuestionario de Problemas Psicósomáticos. En cuanto a la población objeto de estudio fueron 46 docentes de la Unidad Académica Profesional Tejupilco, participando profesores de tiempo completo y profesores de asignatura. Se utilizó el método de muestreo probabilístico, la muestra fue de 42 docentes, dicha muestra tiene un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Los principales resultados revelan que el teletrabajo a causa del Covid-19 provocó en gran parte de los docentes universitarios un nivel de estrés leve, los principales síntomas asociados al estrés laboral que manifestaron fueron indigestiones y jaquecas. Además, las mujeres docentes fueron las más afectadas por el estrés del teletrabajo durante la pandemia del Covid-19, en comparación con los hombres.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Teletrabajo, Docentes universitarios y Covid-19

## ABSTRACT

During the Covid-19 pandemic, hundreds of countries suspended face-to-face classes, making it necessary to migrate to teleworking through technological platforms, which was an arduous task for teachers that led to work stress in many cases. The objective of this research was to analyze the impact of teleworking on the work stress of university teachers due to Covid-19. The research was descriptive under the quantitative approach, its design was non-experimental, cross-sectional. The study variable was work stress from teleworking; For this, the Maslach Burnout Inventory (MBI) Questionnaire was used, but only the aspect of emotional exhaustion was measured, the IMSS Work Stress Test was also used, which was adapted from the Psychosomatic Problems Questionnaire. Regarding the population under study, there were 46 teachers from the Tejupilco Professional Academic Unit, participating full-time teachers and subject teachers. The probabilistic sampling method was used, the sample was 42 teachers, said sample has a margin of error of 5% and a confidence level of 95%. The main results reveal that teleworking due to Covid-19 caused a slight level of stress in a large part of university teachers, the main symptoms associated with work stress that they manifested were indigestion and headaches. In addition, female teachers were the most affected by the stress of teleworking during the Covid-19 pandemic, compared to men.

**Keywords:** Work stress, Teleworking, University teachers and Covid-19

## INTRODUCCIÓN

El 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó el nuevo brote de coronavirus como una pandemia e instó a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar este problema con seriedad y a prepararse para la primera ola de la emergencia de salud pública con varias medidas drásticas, una de las cuales fue el confinamiento en muchos países (OMS, 2020). Esto ha significado para muchas personas continuar con sus trabajos desde la modalidad de teletrabajo.

Sin duda, la pandemia ha acelerado la adopción del teletrabajo, por parte de los empleadores, lo cual significa que las personas deben realizar sus respectivas labores mediante teletrabajo. Etimológicamente hablando, se puede deducir, que es una palabra compuesta por el vocablo tele, significa lejos, a distancia (Segura, 2013). Se infiere entonces, que el término, se refiere a un trabajo realizado en la distancia, desde lo lejos. En un contexto como el de la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa (OIT, 2020).

Muchas veces se piensa que trabajar desde casa permite tener un horario más flexible y la libertad de trabajar fuera de las instalaciones del empleador, pero actualmente es diferente ya que no se puede salir fuera del hogar si no es por algo de suma importancia y con las medidas de seguridad posible, causando problemas como el estrés al permanecer en un área cerrada, en aislamiento con el mundo exterior en particular las personas que viven solas y la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo.

Por otro lado, las diversas adaptaciones para el teletrabajo en el contexto de los profesionales de la educación pueden promover el sufrimiento emocional, derivado tanto de las experiencias de aislamiento y distancia social como de la sobrecarga de trabajo derivada de la necesidad de mantener las actividades laborales en el régimen de teletrabajo. De este modo, estas condiciones pueden

exponer a los docentes a riesgos que pueden afectar su salud mental durante la pandemia (Costa, Souza, Lorenzin, Fernandes, et al., 2020).

Entre los principales riesgos por el teletrabajo se destaca el estrés laboral. De acuerdo con la OIT (2004), el estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo. Esta situación se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1984) sustentan que el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud. Para Rodríguez, Guevara y Viramontes (2017), el estrés es la respuesta psicológica y fisiológica ante las demandas de su contexto, los cuales superan la capacidad de resolverlo por parte del individuo; en consecuencia, se crea un desequilibrio psicofísico.

Por tal razón, es importante considerar que este nuevo contexto ha involucrado un alto nivel de estrés para los docentes, causado por el estrés tecnológico y la incertidumbre respecto a las dificultades domésticas de los alumnos, así como también el avance de la pandemia, las dificultades del aislamiento y la salud de sus seres queridos. Estas condiciones pueden exponer a los docentes a riesgos que pueden afectar su salud mental y física durante la pandemia.

# I. ANTECEDENTES DE LA TEMÁTICA

*El estrés destruye nuestra capacidad de frenar nuestros impulsos.  
Nos convierte en un auto sin frenos que termina atropellando a las personas  
que más queremos.  
David Fischman*



## I. ANTECEDENTES DE LA TEMÁTICA

Ribeiro, Scorsolini-Comin y Dalri (2020), realizaron una investigación titulada *Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental*. El propósito principal de dicha investigación fue reflexionar sobre el trabajo del docente en la pandemia de COVID-19 y sus reflejos en la salud mental. Dicho estudio señala que el actual escenario de la educación a distancia puede operar como desencadenante y generar la afectación de la salud mental, razón por la cual, se requiere un seguimiento directo y crítico por parte de la literatura en el campo de la salud mental del trabajador.

Goyes, Romero, Alfonso y Latorre (2021) realizaron un estudio titulado: *Desgaste emocional de docentes universitarios en entornos virtuales de formación en período de contingencia sanitaria*. La investigación tuvo como finalidad evaluar el desgaste emocional de docentes universitarios en entornos virtuales de aprendizaje durante la pandemia. Los resultados señalan que más del 60% de los docentes estudiados padecen de desgaste emocional y que los elementos que más inciden en ello son el agotamiento al final de la jornada laboral, excesivo tiempo dedicado al trabajo y bajo nivel de concentración durante la jornada laboral.

Cervantes (2021), en su investigación denominada: *Implicaciones de la pandemia por COVID-19 en la salud docente*; concluye que el teletrabajo, como política educativa, trastocó la vida personal, profesional y familiar del profesorado con efectos en su cuerpo/emociones. La evidencia da cuenta de una diversidad de intervenciones que pueden ser consideradas en el diseño de políticas docentes en favor de su salud integral en tiempos de pandemia.

Acevedo-Duque, González-Díaz, González-Delard y Sánchez (2021) en su trabajo denominado: *Teletrabajo como estrategia emergente en la educación universitaria en tiempos de pandemia*; analizaron el teletrabajo como estrategia emergente en las organizaciones de educación universitaria ante la situación de la

pandemia de los inicios del año 2020 en Santiago de Chile. La investigación fue descriptiva, se aplicó un cuestionario con escala dicotómica, con 29 ítems dirigido a 384 docentes de universidades de la Región Metropolitana de Chile. Los resultados señalan la necesidad de buscar el balance del mantenimiento del profesionalismo, la mística de trabajo, el compromiso y la vida personal y familiar de los colaboradores, el mejoramiento del trabajo remoto, manteniendo los estándares de calidad y productividad, acompañados del bienestar y calidad de vida en las comunidades universitarias en tiempo de pandemia.

García-Salirrosas y Sánchez-Poma (2020) en su trabajo: *Prevalencia de trastornos musculoesqueléticos en docentes universitarios que realizan teletrabajo en tiempos de COVID-19*; trataron de determinar la prevalencia de los trastornos musculoesqueléticos y los factores de riesgo ergonómico de los docentes universitarios que dictan en la modalidad de teletrabajo en diferentes universidades de Lima, Perú. Los resultados muestran que existe una elevada prevalencia de trastornos musculoesqueléticos en los docentes universitarios estudiados, principalmente en la columna dorso-lumbar y cuello; y existe asociación de estos trastornos con factores de riesgo ergonómico como postura prolongada y largas jornadas laborales.

Terán Villacís, Córdova Suárez, Muquinche Puca, y Gordón Villalba (2021), en su investigación titulada: *Evaluación de la carga y fatiga mental en docentes por teletrabajo a causa del COVID-19*; se realizó un estudio de carga mental a 103 docentes de distintas universidades del centro del Ecuador, en el estudio se cuantificó la exigencia mental, física, temporal, esfuerzo, rendimiento y el nivel de frustración a diferentes grupos de edades, para detectar el factor de riesgo psicosocial e incidencia en la fatiga normal y fatiga crónica. Los resultados identificaron como grupo más afectado por carga y fatiga mental a docentes que superan los 39 años de edad por actividades de teletrabajo. Por otro lado, la afectación por fatiga mental simple y crónica es proporcional y afecta significativamente a todos los grupos.

## II. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

*Mucho del estrés que las personas sienten no proviene de tener que hacer cosas.  
Viene de no terminar aquello que se ha comenzado.*

*David Allen*



## II. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

La pandemia del Covid-19 ha provocado una serie de transformaciones en los diferentes ámbitos de la vida social, política, laboral y económica a nivel mundial. Gobiernos internacionales, en consecuencia, Latinoamericanos han puesto en marcha políticas públicas de emergencia sustentadas en la suspensión de algunas actividades para mitigar así la propagación del virus en sus naciones, entre ellas en el sector educativo (Aquino y Medina-Quispe, 2020).

El sector educativo universitario optó por el teletrabajo, como estrategia emergente ante la necesidad de proseguir el proceso de formación bajo la modalidad a distancia (De Reuver, Sørensen y Basole, 2018). Por tal razón, los docentes universitarios debían impartir clases virtuales durante la pandemia del Covid-19. Sin embargo, el confinamiento y el cambio de la modalidad a teletrabajo, así como la intensidad y sobre carga de trabajo, la responsabilidad del rol que desempeña, conllevaría a consecuencias de tipo emocional, cognitivas y conductuales que se traducen en estrés y se asocian a los factores psicosociales de la nueva modalidad de trabajo (Díaz, 2017).

Con el teletrabajo los docentes tuvieron que adaptarse a fin de continuar con los procesos educativos, lamentablemente esta adaptación generó diversas afectaciones en los docentes, principalmente ansiedad y estrés. Lo anterior se debe a que con la nueva modalidad de enseñanza los docentes tuvieron que redoblar las horas de trabajo, las cuales incluían adaptar los contenidos de sus asignaturas presenciales al aprendizaje remoto de emergencia, el uso prolongado de plataformas virtuales, la asignación de tareas, la forma de evaluarlas y la entrega de resultados (Cortés, 2021).

De acuerdo con la OIT (2004), el estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar las

situaciones de trabajo. Por otro lado, Rodríguez, Guevara y Viramontes (2017), señalan que el estrés es la respuesta psicológica y fisiológica ante las demandas de su contexto, los cuales superan la capacidad de resolverlo por parte del individuo; en consecuencia, se crea un desequilibrio psicofísico.

Las principales consecuencias del estrés en los docentes, destacan la incapacidad para desconectar del trabajo, los problemas de sueño, el cansancio que aumenta la susceptibilidad a la enfermedad, problemas gastrointestinales, de espalda, cuello, dolores de cabeza, enfermedades coronarias, sudor frío, náuseas, taquicardia, aumento de enfermedades virales y respiratorias (Freudenberger y Richelson, 1980; Golembiewski et al., 1986; Pines et al., 1981) que están relacionados en numerosas ocasiones con el abuso de fármacos tranquilizantes, estimulantes, abuso de café, tabaco, alcohol y otras drogas (Maslach y Jackson, 1981).

Desde antes de la pandemia del Covid-19, en México se reportaron cada vez más casos de estrés laboral derivado de las arduas jornadas de trabajo y de las extenuantes demandas que los patrones exigen a sus trabajadores (Maldonado, 2019). De la población trabajadora del país, 75% ha reportado padecer fatiga o estrés laboral en algún punto de su vida. Estos números también sitúan a México en las primeras posiciones de los rankings mundiales de estrés laboral: supera a China con 73% y a Estados Unidos con 59% (González, 2019). Por otro lado, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) ha reportado un incremento de 57% en los casos de infarto en la población trabajadora en los últimos años (Franco Chávez, Salazar Paramo, Aguilera Velasco y Villagómez Zavala, 2019). Ahora con la pandemia del Covid-19, los niveles de confinamiento han originado que exista niveles mucho más altos en el estrés ansiedad y depresión (Brooks et al, 2020).

### III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

*El estrés es la basura de la vida moderna.  
Todos generamos un poco, pero si no puedes eliminarlo de manera apropiada,  
se acumulará y te complicará la existencia*  
*Danae Pace*



### III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Nunca en la historia se había producido un cierre universal de instalaciones educativas presenciales como el sucedido con motivo de la pandemia provocada por el COVID-19. Según datos actualizados de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020), gobiernos de casi 200 países decretaron el cierre total o parcial de centros educativos. Y esa relación de países no paró de aumentar.

De acuerdo con la Organización Internacional, cerca de 1600 millones de niños, adolescentes y jóvenes se han visto afectados a nivel mundial por esta circunstancia, al igual que más de 60 millones de docentes abocados a un cambio radical y abrupto (IESALC-UNESCO, 2020). En tales condiciones, las escuelas se vieron obligadas a la suspensión de sus procesos de enseñanza-aprendizaje presenciales, para dar continuidad a la modalidad virtual.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020), en el contexto del COVID-19 el teletrabajo destaca como una modalidad que atenúa el impacto de las medidas de contención de la expansión del virus en el funcionamiento de empresas e instituciones. De acuerdo con Ribeiro, Scorsolini-Comin y Dalri (2020), el teletrabajo se ha convertido en la modalidad más adoptada principalmente por las instituciones educativas durante la pandemia de COVID-19. Este cambio ha generado la necesidad urgente de adaptación por parte de muchos docentes. Ante esta situación, los docentes convirtieron los espacios de sus hogares en improvisadas aulas, al tiempo que, obligados por las circunstancias, se adentraron en el entorno de las tecnologías educativas (UNESCO, 2020).

Muchos de estos docentes no se encontraban preparados para tal transición. Esta falta de preparación se debe a muchas razones, por ejemplo, al hecho de que no todos los hogares están preparados para la utilización de los requisitos técnicos relacionados con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y

que no siempre es posible mantener un ambiente cómodo para el teletrabajo. A veces se requiere una mayor carga de trabajo debido a las dificultades de adaptación del profesional o del alumno, debido al aislamiento y la distancia social. Además, al estar en casa, el docente también debe lidiar con varios otros factores, como la presencia de más personas en el mismo espacio, como niños y cónyuges que a su vez están sujetos a regímenes de teletrabajo y estudio a distancia debido al aislamiento y la distancia dispuestos por la pandemia (Ribeiro, Scorsolini-Comin y Dalri, 2020).

Debido a todos estos cambios suscitados por la pandemia del COVID-19, los docentes han presentado con mayor frecuencia estrés laboral. Seyle (1978), define el estrés laboral como el estado que se manifiesta por un síndrome particular, consistente en cambios específicos incluidos dentro del sistema biológico. Se le llama estresor a todo agente negativo que cause un desequilibrio en el organismo. Desde el punto de vista de Lazarus y Folkman (1984), el estrés es un conjunto de relaciones entre la persona y una situación; cuando esta última supera la capacidad del individuo pone en riesgo su bienestar personal.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés laboral será la nueva epidemia del siglo XXI. En México se registran aproximadamente 19,000 infartos al año, causados por estrés laboral (OMS, 2009). Una encuesta hecha por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) dio a conocer que México ocupa el primer lugar con más porcentaje de estrés relacionado al trabajo a nivel mundial. Esta situación ocasiona pérdidas que van desde 5,000 a 40,000 millones de dólares al año (OMS, 2009).

Actualmente la pandemia por el COVID-19 ha provocado un aumento de casos de estrés laboral en docentes por el teletrabajo, lo cual puede afectar su salud mental y física; es por ello que surge la inquietud de investigar: ¿cuál es el impacto del teletrabajo en el estrés laboral de los docentes universitarios por el COVID-19, en la Unidad Académica Profesional Teajupilco?

## IV. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

*No es el estrés lo que nos mata,  
sino como reaccionamos ante él.  
Hans Selye*



## IV. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

### 4.1 Teletrabajo

Etimológicamente el término teletrabajo procede de la unión de la palabra griega “tele” que significa lejos, y de “trabajo” que significa realizar una acción física o intelectual que requiere esfuerzo (Padilla, 2001). Genéricamente el teletrabajo recoge la realización de trabajos, total o parcialmente, fuera de la oficina o del lugar de trabajo habitual, normalmente en el hogar mediante el empleo de telecomunicaciones (Martínez, 2012).

El teletrabajo, se presenta como una alternativa de flexibilización en el trabajo, que comprende la ejecución de las actividades desde la casa del empleado conectado a un computador, para realizar las actividades solicitadas por el empleador (Nilles, 2012). En este sentido, el teletrabajo es una modalidad de laborar en un lugar diferente al domicilio de la empresa u organización (Gareca, et al., 2007); sin embargo, hay que recalcar que este tipo de contratación es netamente para que el trabajador labore desde su casa; esto significa que el trabajador contratado instala su oficina en casa y ese es su lugar habitual donde realiza las gestiones de la empresa (García-Rubio, et al., 2021).

El teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio para trabajar fuera de las instalaciones del empleador (Eurofound y OIT, 2019). En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador.

De acuerdo con Martínez (2012), el teletrabajo es la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información. Generalmente el lugar donde se realiza es el domicilio del trabajador.

Esta modalidad de trabajo, otorga las mismas garantías y beneficios al empleado teletrabajador porque considera los mismos derechos y obligaciones que un empleado que asiste de forma diaria, así como presencial a la organización. Como ejemplo de estos beneficios está el derecho a la afiliación al seguro social, la recepción de cursos de capacitación, entre otros (García-Rubio, et al., 2021).

La ECaTT (1999), define que los teletrabajadores, son aquellos que trabajan de forma computarizada (con un ordenador), alejados del negocio de su empleador o de la persona que les contrata, y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación.

Según Osio Havriluk (2010), el teletrabajador requiere del conocimiento y uso intensivo de las TIC en el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, debe considerarse otro aspecto importante, como lo es la distancia. Es decir, la persona trabaja fuera o distante de las oficinas del negocio o empresa para la cual labora. En base a lo anterior, el autor plantea el uso de la siguiente fórmula para definir el teletrabajo: Teletrabajo = Trabajo + Distancia + Uso intensivo de las TIC.

Para Belzunegui (2001), el teletrabajo es una forma de trabajar que cumple con tres condiciones:

1. El lugar de trabajo debe tener una ubicación distinta de la sede de la compañía, [pudiera estar] en el domicilio del trabajador o en un entorno próximo a él.
2. La segunda condición es que se utilizan las TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación). Esta característica restringe más la definición de teletrabajo, indicando claramente que el trabajo manual o a destajo no debe considerarse como teletrabajo, aun cuando este se realice en el domicilio del trabajador.
3. La realización del trabajo a distancia es un elemento esencial para la vida del trabajador, no solo una actividad esporádica.

#### 4.1.1 Objetivos del teletrabajo

De acuerdo con Escalante y otros (2006), existen objetivos socioeconómicos, empresariales y de los trabajadores, quienes están involucrados en el desarrollo de esta nueva modalidad. Utilizando esta catalogación, los objetivos antes señalados, se explican de la siguiente manera:

- *Socioeconómico:* Tiene un impacto en la distribución de la población, ya que el individuo no tiene que mudarse a las zonas donde hay trabajo para poder tener mejores expectativas de vida. Esto ayuda a disminuir el estrés y permitir una mejor distribución de las oportunidades. Así como también facilita empleo a las personas discapacitadas en su inserción en el mundo laboral.
- *Empresariales:* Las organizaciones se hacen más ágiles y flexibles, para poder realizar nuevas tareas o mejorar las actuales. Además, su capacidad de expansión es mayor, permitiéndoles adaptarse a las demandas reales del mercado y generar productos o servicios más competitivos. Así el empresario asume menos riesgos, tanto de inversión en infraestructura, como de costos de mano de obra; manteniendo una mayor flexibilidad en el proceso de selección de personal, ya que el teletrabajo no limita a que el trabajador deba habitar en la zona. Esto incide en el mejoramiento de la calidad de la empresa para que puedan hacerse más competitivas al enfocarse en desarrollar la gestión principal del negocio y dejar otros aspectos a la subcontratación de recursos por medio del teletrabajo.
- *Trabajadores:* Brinda mejor calidad de vida asociado a menos estrés, menos gastos en transporte, ropa y mejores condiciones de alimentación. Generando mayor vida en familia, pues permite que los padres estén más tiempo en casa y puedan compaginar sus tareas con la de los niños, fortaleciéndose los lazos familiares y la educación en el hogar.

#### 4.1.2 Clasificación del teletrabajo

Según Silva-Porto y Pavón (2022), las modalidades o tipos de teletrabajo se definen de acuerdo al lugar donde se desempeñan las tareas. Estas son algunas modalidades de teletrabajo:

- A. *Teletrabajo desde casa*: El trabajo en el domicilio del trabajador utilizando la tecnología implica diferentes formas de desempeño. Puede ser con control de parte del empleador a través de sistemas de *logueo*, es decir, con un horario fijo en el que el trabajador debe estar conectado trabajando; o también el trabajo por proyectos u objetivos, que ofrece mayor flexibilidad horaria al trabajador.
- B. *Teletrabajo híbrido*: Se trata de los trabajadores que ejercen el teletrabajo de manera ocasional, con movilidad y desempeñándose fuera de las oficinas del empleador para tareas puntuales, o en determinados días de la semana. El trabajo remoto lo hacen desde su domicilio, o desde otra ubicación.
- C. *Teletrabajo de elevada movilidad*: En esta forma de trabajo remoto los empleados son itinerantes y prestan sus servicios en diferentes lugares por la naturaleza de sus tareas. Un ejemplo de este tipo de ocupación son los representantes comerciales y de ventas.
- D. *Telecentros, centros comunitarios y centros de trabajo*: Los centros de teletrabajo ofrecen espacios y recursos compartidos que son rentados por empresas para colocar allí a sus teletrabajadores.
- E. *Teletrabajo nómada*: Los trabajadores no tienen un lugar fijo ni una oficina central para prestar sus servicios, y casi nunca van a la empresa. Los trabajadores nómadas trabajan desde diferentes espacios como cibercafés, hoteles o coworking y también se les conoce como nómadas digitales.

F. *Teletrabajo en hotelling*: Los teletrabajadores desempeñan su tarea en espacios reservados en oficinas de otras empresas. Esta modalidad es común en empresas que ofrecen servicios externos como auditorías o asesoramientos.

G. *Teletrabajo offshore*: Se trata del trabajo que surge cuando las empresas tercerizan tareas y la prestación de ciertos servicios en fuerzas laborales de otros países, simultáneamente generando empleos, aprovechando el talento humano disponible en otros husos horarios más convenientes, y a costos competitivos. Un ejemplo de teletrabajo *offshore* son los servicios de atención al cliente que se prestan vía telefónica o chat.

#### **4.1.3 Ventajas del teletrabajo**

Algunas de las posibles ventajas del teletrabajo, según Baruch (2001) son:

a) Para el individuo

- Mejora del rendimiento y la productividad
- Menos tiempo de desplazamiento al trabajo
- Mayor autonomía
- Menos estrés laboral
- Más tiempo con la familia
- Única posibilidad de entrada en el mercado laboral (personas con hijos pequeños, personas discapacitadas, etc.)

b) Para la organización

- Mayor productividad
- Oferta de trabajo más amplia y variada
- Ahorro de espacio de oficina
- Menos absentismo
- Imagen de empresa flexible

c) Para la sociedad

- Menos desplazamientos, menos contaminación, congestión de tráfico y accidentes
- Menos discriminación laboral

#### **4.1.4 Desventajas del teletrabajo**

Baruch (2001) señala que los posibles inconvenientes del teletrabajo son:

- a) Para el individuo
  - Menos oportunidades para las relaciones personales
  - Más estrés relacionado con el hogar
  - Más aislamiento profesional
  - Menos seguridad en el empleo
- b) Para la organización
  - Desafío a la posibilidad de control y motivación de los teletrabajadores
  - Empleados menos comprometidos
  - Pérdida de trabajo en equipo
- c) Para la sociedad
  - Individuos más aislados de las instituciones sociales

#### **4.1.5 El perfil del teletrabajador y sus áreas de aplicación**

El teletrabajo es una actividad que requiere un perfil de trabajador que sea responsable, autónomo, que sea capaz de auto motivarse, con una madurez laboral alta, habilidades de comunicación y manejo tecnológico, lo cual implica que no sea una actividad abierta al público en general, se requiere de preparación y habilidades específicas (Martínez, 2010).

El teletrabajador debe de ser una persona disciplinada, constante, con actitud de trabajar en un medio de escaso contacto social, sin feedback de compañeros, con alto autocontrol para organizarse el trabajo sin apenas supervisión exterior, con la formación y preparación adecuada a la actividad que va a desempeñar, con capacidad para saber automotivarse y no desanimarse, con facilidad en la toma de decisiones y resolución de problemas (autonomía), con habilidades tecnológicas más allá de las necesarias para su trabajo, capaz de realizar una buena planificación de su trabajo cumpliendo horarios y fechas de entrega, con alta autoeficacia y, con gran capacidad de adaptación en tanto que las tecnologías relacionadas con esta

actividad cambian a una gran velocidad así como la necesidad de nuevos conocimientos por parte de los teletrabajadores (Alonso y Cifre, 2002).

Las áreas de aplicación del teletrabajo son diversas; sin embargo (Martínez, 2010) sostiene que el teletrabajo ha impactado fuertemente en el ámbito académico, ya que cada vez son más las universidades que han incorporado licenciaturas y maestrías a distancia, lo cual implica que los docentes se han transformado en teletrabajadores. Asimismo, el teletrabajo es recurrente en las organizaciones que se dedican a la programación y diseño de software. Existen otras áreas en las que se aplica el teletrabajo, según Martínez, (2012) son las siguientes:

- *Área administrativa:* Captura de textos y datos, contabilidad, captura de datos, clasificación y distribución de documentos en computadora, elaboración de planes de negocio, análisis de estadísticas y consultoría.
- *Área de diseño:* Elaboración de diseño gráfico, elaboración de planos, traducción de documentos y elaboración de diseño de páginas web.
- *Área comercial:* Atención al cliente vía telefónica, elaboración y revisión de contratos, elaboración de órdenes de compra, elaboración de órdenes de venta, elaboración de cotizaciones, elaboración de rutas, planes de marketing y atención de tienda virtual.
- *Área de programación:* Programación de software, soporte técnico virtual y telefónico.
- *Área académica y de investigación:* Elaboración de cursos, elaboración de manuales, asesoría virtual, investigación, redacción de artículos, redacción de libros, supervisión y revisión de escritos.

#### **4.1.6 El teletrabajo en tiempos del Covid-19**

A partir del 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud decretó que la dispersión por covid-19 alcanzó el nivel de una pandemia, por lo que se tomaron múltiples medidas para prevenir la transmisión del virus que provoca la enfermedad. Una de ellas fue la suspensión de clases presenciales en todos los niveles escolares (Saucedo-Ramos, Pérez-Campos y Canto-Maya, 2022).

Ante tal situación, las universidades presenciales tuvieron que migrar de forma urgente a lo que Hodges et al. (2020) han dado en llamar «enseñanza remota de emergencia». Es así que las universidades se vieron obligadas a suspender sus procesos de enseñanza-aprendizaje presenciales y continuar de manera virtual.

Por tanto, la pandemia del covid-19 generó grandes cambios y transformaciones sociales a nivel global, uno de los cuales lo conforman los nuevos modos de prestación de servicios que dan impulso al desarrollo del teletrabajo a través del uso de las tecnologías de información y comunicación (Ramírez Velásquez, Tapia Tapia, Vega Abad y Villagómez, 2021). Prueba de lo anterior fueron los docentes, quienes convirtieron los espacios de sus hogares en improvisadas aulas, al tiempo que, obligados por las circunstancias, se adentraron en el entorno de las tecnologías educativas (UNESCO, 2020).

El ambiente en el que se desarrolló el teletrabajo estuvo marcado por el uso de plataformas como Skype, Teams o Zoom, lo que significó un reto para las empresas y las áreas de Recursos Humanos (RRHH), Sistemas y Finanzas al tener que costear las licencias y plataformas para el teletrabajo, así como la adquisición o el arrendamiento de los equipos de cómputo (Guardado, 2021).

De acuerdo con cifras de INEGI (2020), en México derivado de la pandemia de covid-19, un 23.5% de la población ocupada trabajaba desde casa, aproximadamente 7.7 millones de empleados. Sin embargo, hubo distractores que influyeron en la productividad, adaptación y concentración de los trabajadores a esta

novedosa forma de trabajo. Los tres principales distractores para los empleados que laboraron con la modalidad de teletrabajo, según una encuesta aplicada en la Ciudad de México, por parte de Kotaku.com fueron: los hijos, las entregas a domicilio (súper, comida, mensajería) y las mascotas (Forbes, 2021a).

Si bien el teletrabajo no es un fenómeno nuevo, en el contexto de la pandemia por COVID-19, y asociado a las medidas de confinamiento implementadas para reducir los contagios, esta modalidad de trabajo aumentó significativamente. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) estima que al menos 23 millones de personas han transitado por el teletrabajo en América Latina y el Caribe durante la pandemia del Covid-19.

#### **4.1.7 Reforma que regula el teletrabajo en México**

A inicios del 2021, en enero 11, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto por el cual se reforma el Artículo 311 y se adiciona el Capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, en materia de teletrabajo, para quedar como sigue:

Artículo 311.- Trabajo a domicilio es el que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo. Si el trabajo se ejecuta en condiciones distintas de las señaladas en este artículo se regirá por las disposiciones generales de esta Ley.

### **CAPÍTULO XII BIS**

#### **Teletrabajo**

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

comunicación, para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón.

La persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo será quien preste sus servicios personal, remunerado y subordinado en lugar distinto a las instalaciones de la empresa o fuente de trabajo del patrón y utilice las tecnologías de la información y la comunicación.

Para efectos de la modalidad de teletrabajo, se entenderá por tecnologías de la información y la comunicación, al conjunto de servicios, infraestructura, redes, software, aplicaciones informáticas y dispositivos que tienen como propósito facilitar las tareas y funciones en los centros de trabajo, así como las que se necesitan para la gestión y transformación de la información, en particular los componentes tecnológicos que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información.

Se regirán por las disposiciones del presente Capítulo las relaciones laborales que se desarrollen más del cuarenta por ciento del tiempo en el domicilio de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, o en el domicilio elegido por ésta. No será considerado teletrabajo aquel que se realice de forma ocasional o esporádica.

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

- I. Nombre, nacionalidad, edad, sexo y domicilio de las partes;
- II. Naturaleza y características del trabajo;
- III. Monto del salario, fecha y lugar o forma de pago;
- IV. El equipo e insumos de trabajo, incluyendo el relacionado con las obligaciones de seguridad y salud que se entregan a la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo;

- V. La descripción y monto que el patrón pagará a la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo por concepto de pago de servicios en el domicilio relacionados con el teletrabajo;
- VI. Los mecanismos de contacto y supervisión entre las partes, así como la duración y distribución de horarios, siempre que no excedan los máximos legales, y
- VII. Las demás estipulaciones que convengan las partes.

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

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

Artículo 330-D.- Los patrones que no cuenten con un contrato colectivo de trabajo deberán incluir el teletrabajo en su reglamento interior de trabajo, y establecer mecanismos que garanticen la vinculación y contacto entre las personas trabajadoras que desempeñen sus labores bajo esta modalidad.

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

- I. Proporcionar, instalar y encargarse del mantenimiento de los equipos necesarios para el teletrabajo como equipo de cómputo, sillas ergonómicas, impresoras, entre otros;

- II. Recibir oportunamente el trabajo y pagar los salarios en la forma y fechas estipuladas;
- III. Asumir los costos derivados del trabajo a través de la modalidad de teletrabajo, incluyendo, en su caso, el pago de servicios de telecomunicación y la parte proporcional de electricidad;
- IV. Llevar registro de los insumos entregados a las personas trabajadoras bajo la modalidad de teletrabajo, en cumplimiento a las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social;
- V. Implementar mecanismos que preserven la seguridad de la información y datos utilizados por las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo;
- VI. Respetar el derecho a la desconexión de las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo al término de la jornada laboral;
- VII. Inscribir a las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo al régimen obligatorio de la seguridad social, y
- VIII. Establecer los mecanismos de capacitación y asesoría necesarios para garantizar la adaptación, aprendizaje y el uso adecuado de las tecnologías de la información de las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo, con especial énfasis en aquellas que cambien de modalidad presencial a teletrabajo.

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

- I. Tener el mayor cuidado en la guarda y conservación de los equipos, materiales y útiles que reciban del patrón;
- II. Informar con oportunidad sobre los costos pactados para el uso de los servicios de telecomunicaciones y del consumo de electricidad, derivados del teletrabajo;
- III. Obedecer y conducirse con apego a las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo establecidas por el patrón;

- IV. Atender y utilizar los mecanismos y sistemas operativos para la supervisión de sus actividades, y
- V. Atender las políticas y mecanismos de protección de datos utilizados en el desempeño de sus actividades, así como las restricciones sobre su uso y almacenamiento.

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

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

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

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

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

Artículo 330-J.- Las condiciones especiales de seguridad y salud para los trabajos desarrollados al amparo del presente Capítulo serán establecidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en una Norma Oficial Mexicana, misma que deberá considerar a los factores ergonómicos, psicosociales, y otros riesgos que pudieran causar efectos adversos para la vida, integridad física o salud de las personas trabajadoras que se desempeñen en la modalidad de teletrabajo.

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

- I. Comprobar que los patrones lleven registro de los insumos entregados a las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo, en cumplimiento a las obligaciones de seguridad y salud en el trabajo;
- II. Vigilar que los salarios no sean inferiores a los que se paguen en la empresa al trabajador presencial con funciones iguales o similares;
- III. Constatar el debido cumplimiento de las obligaciones especiales establecidas en el presente Capítulo.

## **4.2 Estrés**

En un comienzo, en el siglo XIV, la palabra estrés fue extraído del latín *stringere* lo cual significa “tensar o estirar” y fue empleado por el idioma inglés (*strain*: tensión) para hacer referencia a la opresión, la adversidad y la dificultad (Mocoso, 1998 citado en Molina, Gutiérrez, Hernández & Contreras, 2008). Hans Selye (1956 en Flores Ramírez 2001), pionero en la variable estrés, lo define de la siguiente manera "el estrés es una respuesta física no específica del cuerpo a cualquier demanda, sea está causada por, o resulte de, condiciones agradables o desagradables". Por otro lado, Peiró (2005) define el estrés como un fenómeno adaptativo de los seres

humanos que contribuye, buena medida, a su supervivencia, aun adecuado rendimiento en sus actividades y aun desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

El estrés constituye uno de los factores psicosociales más estudiados en la actualidad, especialmente por su relación con su aparición de cierto tipo de enfermedades, el manejo y adaptación a situaciones difíciles y el desempeño en general (Fernández, Siegrist, Rodel & Hernández, 2003).

Hernández (2011) refiere que la palabra estrés proviene del latín 'stringere' que significa empujar, estrechar, oprimir. Mientras que Mendiola (2010) refiere que el término original proviene del francés antiguo 'destresse' que es ser colgado bajo estrechez u dominación. Pereyra (2010) manifiesta que el término estrés, de origen anglosajón, significa nerviosismo y opresión.

Fernández-Abascal (2003) refieren que el estrés no es necesariamente ni una emoción ni un motivo, pero si cabe resaltar que esta para cumplir sus funciones, mantiene una estrecha colaboración con ambos aspectos, tomando en cuenta que es un proceso motivacional de emergencia y como la principal fuente generadora de emociones de toda la actividad del ser humano.

Sierra, Ortega y Zubeidat (2003) define al estrés como una gran dificultad ante diversas situaciones, que ocasionan en la persona al pasar por esta experiencia estresante: Tensión y frustración. Halgin y Whitbourne (2009) manifiestan que el estrés es una reacción emocional desagradable que tiene un individuo al percibir un evento amenazante. Martin (2007) afirma que el estrés es considerado en la actualidad un término muy importante para la sociedad y durante años ha requerido de distintas modificaciones conceptuales.

Reina (2004) define el estrés como algo que siempre está presente diariamente en la vida del ser humano, este estrés puede ser tanto positivo como

negativo. El positivo permite que la persona llegue a cumplir con sus actividades planeadas y el negativo va más enfocado al cansancio y agotamiento que puede presentar el individuo.

Nieto y Jesús (2006) afirman que el estrés es una experiencia de mucha carga emocional, de una tensión constante, generalmente de matiz ansioso, inducido por un factor exterior y provocado por un estímulo excesivo que viene desde fuera y así mismo por demasiada exigencia.

El término estrés resulta de compleja conceptualización, ya que no constituye una variable directamente observable, y esto facilita un uso equívoco del término. Algunos autores (Labrador y Crespo, 2003; Lazarus, 2000; Lazarus y Folkman, 1986, citado en SoutoGestal, 2013), con el objetivo de aclarar esta confusión terminológica, han propuesto utilizar el término estrés para aludir, de forma genérica, al campo de estudio que se centra en este fenómeno.

Hace años, Selye (1983, citado en Belloch et al., 2009), definió al estrés como una respuesta no específica del organismo que se produce frente a cambios inespecíficos provocados dentro de un sistema biológico. Denomina estresor al agente desencadenante del estrés, que provoca un desequilibrio del organismo. Más adelante, redefine el estrés haciendo hincapié en que se trata de respuestas inespecíficas del organismo a las demandas que éste recibe. Según esta teoría, todo tipo de estímulo puede ser estresor si éste provoca en el organismo una respuesta inespecífica de necesidad de reajuste o estrés.

Aplicándolo al contexto psicológico, la palabra estrés se ha utilizado en diferentes escenarios y contextos a lo largo de la historia. Se le dan múltiples significaciones, entre ellas las de nerviosismo, tensión, agobio, cansancio, inquietud, etc.; igualmente se utiliza para determinar las diferentes situaciones que generan dichas emociones (Caldera & Pulido, 2007).

Los modelos más recientes sobre el estrés, denominados modelos integradores multimodales, sugieren que el estrés no puede definirse desde una concepción unívoca, sino que tiene que comprenderse como un conjunto de variables que funcionan de forma sincrónica y diacrónica, dinamizadas a lo largo del ciclo vital (Berrío García y Mazo Zea, 2011). Se podría decir que existen tres maneras de conceptualizar el estrés:

- I. *Como un conjunto de estímulos* (Cannon, 1932; Holmes y Rahe, 1967, citado en Fernández, 2009). Se denomina estresores a aquellas condiciones ambientales que producen sentimientos de tensión y/o se perciben como amenazantes o peligrosas. Entonces, desde esta perspectiva, se define al estrés como una característica del ambiente (estímulo), es decir, externa al sujeto.
- II. *Como una respuesta* (Selye, 1960, citado en Fernández, 2009). Se va a enfocar en cómo reaccionan las personas ante los estresores. Esta respuesta es considerada como un estado de tensión que va a tener dos componentes: el psicológico: conducta, pensamientos y emociones emitidos por el sujeto, y el fisiológico: activación corporal.
- III. *Como un proceso que incorpora tanto los estresores como las respuestas a los mismos y además añade la interacción entre la persona y el ambiente* (Lazarus y Folkman, 1986, citado en Fernández, 2009). Así, lo que se considera como determinante del estrés, va a ser en cómo la persona percibe o valora y responde a diferentes acontecimientos.

#### **4.2.1 Fases del estrés**

Selye (1935, citado por Oblitas, 2004) describe el estrés a través de 3 fases:

1. *Reacción de Alarma*: El individuo ante un hecho que le cause estrés se manifestara de diversas maneras como por ejemplo puede estar muy irritable, dificultad para concentrarse y para conciliar el sueño entre otras. Si

este hecho es superado se terminará el síndrome general de adaptación de lo contrario si esto no resulta así el individuo pasa a la próxima fase.

2. *Fase de Resistencia:* El cuerpo deberá seguir manteniendo la hiperactividad con el propósito de poder dominar el hecho que se presente, teniendo así un buen resultado y ante ello se podría dar fin al síndrome general de adaptación de lo contrario se pasa a la próxima fase.
3. *Fase de Agotamiento:* El cuerpo pierde la suficiencia necesaria para seguir en activación y comienza a decaer por debajo del nivel que debería estar normalmente debido a que le falta la disposición necesaria para manejar adecuadamente una situación. Si este hecho se mantiene podría traer graves consecuencias.

#### **4.2.2 Causas del estrés**

Según Lahey (1999), para la mayoría de las personas son obvias las fuentes del estrés porque ocasionan una desorganización importante en la vida, pero hay otras que no son tan evidentes. Siguiendo los planteamientos de este autor, a continuación, se presentan las causas del estrés por considerarse esto un aspecto importante para comprenderlo y afrontarlo:

- *Frustración:* Se produce como consecuencia de la incapacidad de satisfacer un impulso. Cuando las frustraciones son graves o cuando se prolongan en el tiempo pueden ser una causa de estrés muy importante.
- *Conflicto:* Se llama así al estado en el que dos o más impulsos no pueden ser satisfechos porque interfieren entre sí. En el campo de la psicología, se emplean los términos atracción y evitación para hacer referencia al conflicto. En este sentido, se afirma que las personas son atraídas por las cosas que quieren y evitan las que no. Se distinguen cuatro tipos de conflictos:

1. *Conflictos de atracción-atracción:* El individuo debe escoger entre dos objetivos positivos de aproximadamente el mismo valor. El hecho de tener que elegir entre dos opciones que resultan igualmente atractivas y positivas es un motivo de estrés.
2. *Conflictos de evitación- evitación:* Conflicto en el cual el individuo debe escoger entre dos resultados igualmente negativos.
3. *Conflictos de atracción-evitación:* Se refiere al conflicto en el que conseguir un objetivo positivo lleva consigo resultados negativos. A medida que se aproxima la ocurrencia de los resultados positivos y negativos en el tiempo o en el espacio, la fuerza relativa de los impulsos de atracción y evitación se modifica. El resultado final de un conflicto de este tipo depende de muchos factores sobre todo de la fuerza relativa de los dos impulsos.
4. *Conflictos de atracción- evitación múltiples:* En este tipo de conflicto se requiere que el individuo escoja entre alternativas, cada una de las cuales tiene a su vez consecuencias negativas y positivas.

#### **4.2.3 Síntomas del estrés**

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Santos (1993, citado por Velásquez, 2010) refiere que el estrés genera los siguientes síntomas:

- *Sociales:* el estrés suele generar disminución en el nivel de rendimiento académico y laboral.
- *Fisiológico:* el estrés genera enfermedades, alteraciones del sistema endocrino, alteraciones del sistema nervioso vegetativo, modificaciones del ritmo y frecuencia cardio-respiratorias, modificaciones de la tensión arterial, las tasas de azúcar y grasas de la sangre, aumento del colesterol,

insuficiencia coronaria, modifican las funciones hormonales y alteran los ciclos menstruales.

- *Psicológico*: angustias, ansiedad, irritabilidad, depresión y estados de ánimo negativos.

#### **4.2.4 Tipos de estrés**

De acuerdo con López Santana, et al. (2014), el estrés puede clasificarse según sus incidencias en:

1. *Estrés agudo (transitorio)*: Se produce cuando un individuo experimenta una sensación de peligro inminente. La amenaza es percibida en primer lugar por la mente e inmediatamente el cuerpo reacciona. El ritmo cardiaco se acelera, aumenta la respiración, los músculos se tensan preparándose para la acción. Ejemplo: accidentes, catástrofes, muertes inesperadas.
2. *Estrés crónico*: Puede aparecer como el resultado de la concatenación de diversos acontecimientos estresantes o una misma situación mantenida durante mucho tiempo. Algunas personas experimentan temblores o sacudidas, sudoración excesiva, desde el punto de vista psíquico puede presentar pesimismo y su capacidad intelectual y creativa puede resultar mermada, además de sueño inquieto e insomnio que reducen los niveles de energía, también es posible que se descuiden de su aspecto físico y la higiene, puede ocurrir pérdida del apetito o sobrealimentación. Disminuye también el deseo sexual ya que al afectarse el sistema nervioso central disminuye la secreción de hormonas sexuales. Ejemplo: cuidado de un familiar enfermo, conflictos matrimoniales, exceso de trabajo y de responsabilidades, malas relaciones interpersonales.
3. *Estrés anticipatorio*: Se presenta antes de que ocurra la situación estresante, es decir, se anticipa y puede adoptar las manifestaciones señaladas para el estrés agudo o crónico. Acompañadas de interrogantes sin fundamento.

#### 4.2.5 Categoría de estresores

Elliot & Eisdorfer (1982), citados por (Barrero, 2000) proponen cuatro categorías de estresores:

- *Estresores agudos*: Son aquellos eventos o situaciones que tienen corta duración en el tiempo y que por lo general son externos.
- *Secuencias estresantes*: Estas tienen una duración más prolongada y se asocian a eventos de la vida que se salen de lo cotidiano y se convierten en eventos extraordinarios.
- *Estresores intermitentes*: Son conjuntos de estresores agudos que se presentan con cierta regularidad o periodicidad y cuya aparición indefectiblemente genera respuestas de estrés en el individuo.
- *Estresores crónicos continuos*: Estos se pueden definir como las situaciones que se presentan en la vida de los individuos, generando niveles de activación permanentes y que son constantes en la cotidianeidad de la persona.

#### 4.2.6 Efectos del estrés

López Santana, et al. (2014), señalan que las manifestaciones del estrés son:

- *Efectos cognoscitivos*: Falta de concentración y de memoria, decisiones equivocadas, bloqueo de pensamiento, olvidos, desorientación, perspectiva ambigua del tiempo, fracaso escolar.
- *Efectos motores*: Tics faciales, tensión muscular, temblor fino de las manos, dolor muscular, temblor de la voz, hablar rápido.
- *Efectos psicofisiológicos*: Inestabilidad emocional, ansiedad, pérdida de la confianza en sí mismo, depresión, apatía, indecisión, pérdida de la concentración, lapsos de la memoria.
- *Efectos emocionales*: Preocupaciones, depresión, frustraciones, vergüenza, enojo, sensación de desamparo.
- *Efectos conductuales*: Pérdida de apetito, hambre compulsiva, aumento del consumo del cigarro, agresividad, alcoholismo, drogadicción (abuso de

psicofármacos), trastornos del sueño, cambios del hábito de dormir, aislamiento social, ausentismo laboral, trastornos sexuales, etc.

#### **4.2.7 Diestrés**

Pereyra (2010) afirma que el Distrés es un prefijo griego que se refiere al estrés negativo que pueden presentar algunas personas, el cual trae como consecuencia un desorden fisiológico como pueden ser las somatizaciones. Las causas usuales del distrés pueden ser: familia, trabajo, estímulos internos y externos y frustraciones.

El concepto “distrés” se determina por un contenido emocional de experiencias negativas, el estado emocional resultante provoca un efecto perjudicial en el bienestar individual (Broom, 1996 Terlouw, Schouten y Ladewig, 1997, citado en, Molina, Gutiérrez, Hernández y Contreras 2008).

El distrés, es una experiencia desagradable y frustrante en la que una persona se encuentra ante una situación de la cual percibe que las demandas sobrepasan sus recursos. Experimenta entonces una sensación de que no puede dar una respuesta efectiva y su cuerpo sufre una activación psicofisiológica desagradable tales como emociones, sensaciones corporales, sentimientos y pensamientos que generan malestar. Si las experiencias de distrés son muy frecuentes, se inicia un proceso con consecuencias nocivas para la salud física y mental (Fernández, 2009).

El Distrés o estrés negativo se caracteriza por un contenido emocional de experiencias nocivas y el estado emocional resultante provoca un efecto deletéreo en el bienestar individual (Broom, 1996; Terlouw, Schouten y Ladewig, 1997; c.p. Molina et al., 2008). Orlandini (1999), señala que el distrés, es aquel que puede ser provocado por una tarea no deseada, prolongada, desagradable, etc. El distrés es el estrés destructivo, desagradable y malo (Selye, 1974).

#### **4.2.8 Eustrés**

El Eustrés o estrés positivo se genera cuando las demandas del ambiente son percibidas como un factor motivante. El individuo realiza una gestión exitosa de las demandas de su entorno y así incrementa el vigor y la potencia de sus mecanismos de adaptación, ya que advierte y previene sobre alguna situación determinada enfrentándola adecuadamente (Dorantes y Matus, 2002).

El “eustrés” es una respuesta de afrontamiento que permite al organismo adaptarse y sobrevivir, por lo tanto, representa un beneficio para quien lo experimenta (Molina, Gutiérrez, Hernández y Contreras, 2008). Orlandini (1999), señala que el eustrés es aquel necesario para la salud y el crecimiento de la personalidad, y puede ser provocado por una tarea deseada o agradable. El eustrés es el estrés constructivo, agradable y bueno (Selye, 1974).

El “Eustrés” es del mecanismo de afronte que permite al organismo adaptarse y sobrevivir, entonces es así, representa un beneficio la persona que lo experimenta (Broom, 1996 Terlouw, Schouten y Ladewig, 1997, citado en, Molina, Gutiérrez, Hernández y Contreras 2008).

#### **4.2.9 Estrés laboral**

En ese sentido, el estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo” (Moreno y Báez, 2010).

Según Karaset (1981), el estrés laboral es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador. El estrés laboral es un desequilibrio entre las demandas del individuo y su capacidad de dar respuesta a ellas (McGrath, 1976).

Montero (2009) refiere que existen seis estadios sucesivos en el desarrollo del estrés laboral, estos son: Motivación y dedicación, respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales, no hay una relación entre el rendimiento y los resultados y retribución, asimismo se abandona el deber e implicación en el trabajo, aumenta la susceptibilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales, agotamiento y descuido.

González Cabanach (1998 citado en Doval O., Rodríguez, R. 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo.
2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

### **4.3 Síndrome de Burnout**

Freudenberger (1974), definió el Burnout como, “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

Tiempo más tarde Maslach (1976), lo describe cómo “el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo”. El Síndrome de Burnout es considerado como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal (Pines & Kafry, 1978).

Años después, Edelwich & Brodsky (1980), plantean “una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo”. Estos autores proponen cuatro fases por las que pasa todo individuo que padece Burnout: en primer lugar se encuentra el entusiasmo en el que el individuo tiene aspiraciones muy elevadas, por consiguiente aparece el estancamiento como segunda fase, esta surge a consecuencia de no haberse cumplido las expectativas antes plateadas,

posteriormente aparece la frustración que comienza a presentarse con problemas emocionales, físicos y de conducta, por lo que se considera que en esta fase se manifiesta el síndrome pues a causa de todo lo anterior aparece la apatía como un mecanismo de defensa.

Sin embargo, desde otro punto de vista, el Síndrome de Burnout lo muestra como un proceso de estrés y tensión en el trabajo, en el que destacan tres momentos: en primer lugar, se encuentra un desequilibrio a causa de la presión que se presenta en el trabajo, posterior a esto se produce el estrés como una respuesta emocional a corto plazo, en la que se presenta ansiedad, tensión, fatiga, agotamiento y finalmente se presentan conductas como afrontamiento defensivo (Cherniss, 1980).

Por otra parte, Maslach & Jackson (1981), definieron el Síndrome de Burnout como la respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional.

Más tarde Brill (1984), conceptúa el Síndrome de Burnout como un estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimientos objetivos como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa de ayuda, o por un reajuste laboral: y que está en relación con las expectativas previas. Después Gil-Monte & Peiro (1997), el burnout lo definen como “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

Tres años más tarde Gil-Monte & Peiró (2000), desde la perspectiva psicosocial, consideran el síndrome de Burnout como “un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales, baja realización personal en el trabajo, emocionales, agotamiento emocional y actitudinales despersonalización”.

En las investigaciones de Peris (2002), resalta el Síndrome de Burnout como “un trastorno caracterizado por la sobrecarga, y/o desestructura de tareas cognitivas por encima del límite de la capacidad humana”. Cuando el estrés laboral sobrepasa las capacidades del individuo a la hora de afrontarlas, puede llegar un periodo de agotamiento extremo que impida realizar las tareas asignadas de un modo correcto.

Según Aranda (2006), la palabra Burnout es “un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto, donde se pierde la ilusión por el trabajo”. Finalmente, Maslach & Leiter (2008), relacionan el Burnout especialmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia.

#### **4.3.1 Dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout**

Según Maslach & Jackson (1986), las dimensiones del Síndrome de Burnout son mencionadas a continuación:

1. *Cansancio emocional*: es el elemento clave del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales.
2. *Despersonalización*: implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas.
3. *Realización personal*: en el trabajo se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia, éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas.

### 4.3.2 Síntomas del Síndrome de Burnout

Marrau (2004), señala que el Síndrome de Burnout se manifiesta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales:

- *Psicosomáticos*: alteraciones cardiorespiratorias, jaquecas, fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desórdenes gástricos, tensión muscular, mareos y vértigos, etc.
- *De conducta*: predominio de conductas adictivas y evitativas consumo aumentado de café, alcohol, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de enfermos y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito de trabajo y de la propia familia.
- *Emocionales*: irritabilidad incapacidad de concentración distanciamiento afectivo.
- *Laborales*: deterioro del rendimiento, acciones hostiles, conflictos, accidentes, ausentismo, rotación no deseada, abandono.
- *Mentales*: sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para concentrarse y una tolerancia a la frustración con comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los pacientes, compañeros y la propia familia.

### 4.3.3 Fases del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout pasa por distintos momentos o fases de acuerdo a diversos autores, debido a su sintomatología, en donde se toma en cuenta su frecuencia y aparición (Contreras-Palacios, et al., 2013). Autores como Alarcón, Vaz & Guisado en 2002 y Fernández en 2008 lo dividen en tres fases según la aparición de los síntomas:

1. *Fase Leve*: En esta fase el individuo presenta síntomas físicos, vagos e inespecíficos tales como: cefaleas, dolores de espalda y lumbalgias y se vuelve un poco operativos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer alarma, es la dificultad para levantarse por la

mañana o el también conocido como cansancio patológico; todos estos de corta duración y pueden desaparecer a través de distracciones o hobbies.

2. *Fase Moderada*: Aparece el insomnio, déficit de atención y concentración, tendencia a la auto-medicación, distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresivamente pérdida de idealismo que convierte al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autoevaluación negativa. Los síntomas son más constantes, duran mayor tiempo y cuesta más trabajo sobreponerse a ellos.
3. *Fase Grave*: Se manifiesta un mayor ausentismo, aversión por la tarea, abuso de alcohol o tabaco, aislamiento, crisis existencial, depresión crónica, problemas familiares e incluso riesgos de suicidio.

#### **4.3.4 Factores que influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout**

Según Contreras-Palacios, et al. (2013), los factores que influyen al desarrollo de este síndrome, según las investigaciones revisadas se encontraron las que tienen que ver con el clima o puesto de trabajo. Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son:

- Características del puesto
- Ambiente de trabajo
- Turnos laborales y el horario de trabajo
- Seguridad y estabilidad en el puesto
- Antigüedad profesional
- Progreso excesivo o escaso
- Incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones
- Retroalimentación de la propia tarea y las relaciones interpersonales.

#### **4.3.5 Perfil de la persona más vulnerable al Síndrome de Burnout**

El perfil de la persona más vulnerable a Burnout se caracteriza por elementos como: elevada autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y

perfección, necesidad de control y sentimiento de omnipotencia frente a la tarea (Contreras-Palacios, et al., 2013).

Entre otros factores la insatisfacción laboral, relaciones familiares empobrecidas, falta de tiempo, de ocio y supresión de la actividad física, junto con insatisfacción permanente y sobrecarga en la agenda laboral (Gil-Monte y Moreno-Jiménez, 2007).

#### **4.3.6 Síndrome de Burnout en docentes**

La docencia, como puesto de trabajo, obliga a la realización, a veces simultánea, de un sin fin de actividades, que van desde el cuidado y mantenimiento de la escuela, planeación de actividades docentes, elaboración de materiales didácticos, entre otras, y al mismo tiempo mantener constantes relaciones con: padres de familia, autoridades, compañeros y alumnos, lo que implica un duro esfuerzo, una significativa carga psíquica en el trabajo (Aldrete Rodríguez, et al., 2003).

Tapia (2011), señala que los sectores dedicados a la salud, educación y a la prestación de servicios, el burnout cobra especial relevancia, debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas, suministrándoles asistencia. Efectivamente, los profesionales más propensos a presentar Burnout son los técnicos de la salud y los profesores, estos profesionales de la enseñanza sufren del proceso de estar quemados (Fernández, Cornés y Codesido, 1999)

La docencia es considerada como una profesión de gran riesgo para padecer síndrome de burnout debido a que demanda habilidades y compromisos para realizar diversas actividades dentro y fuera de la institución, utilizando tiempo que debería ser para descanso y recreación de sí mismos (Rodríguez Ramírez, et al., 2017).

Es importante destacar que la profesión de docente es una de las más propensas a presentar el síndrome de burnout, lo cual se puede ver reflejado en el

tiempo que se le dedica a esta profesión, ya que no todo su trabajo es realizado dentro de la Institución y en el horario de clase. La jornada laboral del docente continúa en su casa a diferencia de otros profesionales o empleados asalariados; estas horas de trabajo no son reclamadas como “extras”, porque han sido desempeñadas en el ámbito doméstico (Ferrel, Pedraza, y Rubio, 2010).

El impacto que genera el estrés laboral repercute en la salud física y mental del maestro debido a las condiciones en las que se trabaja: grupos numerosos, nivel escolar, tipo de familia, contexto social, entre otros. Los problemas de salud que genera este fenómeno se manifiestan comúnmente con las siguientes patologías: dolor de garganta, dolor de cabeza y trastornos del sueño. Este problema incide de manera directa en la calidad educativa, mostrando: menos interés en los alumnos, ausentismo, bajo desempeño y actitudes negativas con respecto a sus compañeros de trabajo, obstaculizando el buen funcionamiento de una institución educativa (Rodríguez Ramírez, et al., 2017).

## V. METODOLOGÍA

*El estrés es como la especia:  
en la proporción correcta realza el sabor de un plato.  
Muy poco produce una comida insípida y sosa;  
demasiada puede ahogarte.  
Donald Tubesing*



## **V. METODOLOGÍA**

### **5.1 Objetivos**

#### **5.1.1 Objetivo general**

Analizar el impacto del teletrabajo en el estrés laboral de los docentes universitarios de la Unidad Académica Profesional Tejupilco, por el COVID-19; para proponer estrategias que permitan reducir el estrés ante esta modalidad de trabajo.

#### **5.1.2 Objetivos específicos**

- Describir el nivel de agotamiento o cansancio emocional de los docentes por las demandas del teletrabajo.
- Conocer el nivel de estrés laboral en docentes universitarios a causa del teletrabajo por el COVID-19.
- Determinar el síntoma asociado al estrés laboral que más presentan los docentes por el teletrabajo.
- Identificar el estrés laboral en docentes por el teletrabajo en función al sexo.
- Identificar el estrés laboral en docentes universitarios por el teletrabajo en función a la licenciatura.

## **5.2 Hipótesis**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), las hipótesis descriptivas se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. De tal manera, que la hipótesis general de esta investigación fue descriptiva y es la siguiente:

- El teletrabajo provoca altos niveles de estrés laboral en los docentes de la Unidad Académica Profesional Tejupilco.

## **5.3 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación realizada fue de carácter descriptivo, de acuerdo con Sabino (1992), la investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, su objetivo es descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. Por tanto, solo se describió el impacto del teletrabajo en el estrés laboral de docentes universitarios de la Unidad Académica Profesional Tejupilco, por el COVID-19.

## **5.4 Enfoque de la Investigación**

Según explica Hernández, Fernández y Baptista (1991), el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Efectivamente esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, debido a que se recolectarán datos a fin de realizar un análisis estadístico con respecto al impacto del teletrabajo en el estrés laboral de docentes universitarios.

## **5.5 Variables de la Investigación**

Una variable es todo aquello que puede asumir diferentes valores, desde el punto de vista cuantitativo o cualitativo (Morlote y Celiseo, 2004). Para efectos de esta investigación, la variable de estudio fue el estrés laboral.

Definición conceptual:

El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental (Franca y Rodríguez, 2005).

Definición operacional:

Para medir el nivel de estrés laboral en docentes universitarios por el teletrabajo, se utilizó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1993), pero únicamente se midió el aspecto de cansancio emocional. La subescala de agotamiento o cansancio emocional, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo; consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). La puntuación máxima es de 54. Los valores de referencia se muestran en la siguiente tabla:

Valores de referencia para agotamiento o cansancio emocional

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54

Por otro lado, también se utilizó el Test de Estrés Laboral del IMSS, el cual fue adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos. Este test consta de 12 items y en cada uno de ellos se tenía que seleccionar el grado del síntoma experimentado durante los últimos 3 meses, de acuerdo al semáforo presentado: nunca, casi nunca, pocas veces, algunas veces, relativamente frecuente y muy frecuentemente. A continuación, se muestran los valores de referencia para determinar el nivel de estrés:

Valores de referencia para agotamiento o cansancio emocional

	Sin estrés	Estrés leve	Estrés medio	Estrés alto	Estrés grave
Estrés laboral	0-12	13-24	25-36	37-48	49-60

## **5.6 Fuentes de la Investigación**

En esta investigación se utilizaron fuentes de investigación documental. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2007), la investigación documental consiste en una revisión de literatura a fin de obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que serán útiles para los propósitos del estudio. Además, se usaron las fuentes de investigación de campo. Según el autor Arias (2012), la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. Por tanto, se recolectó información directamente de los docentes universitarios de la UAP, Tejupilco.

## **5.7 Instrumento de la Investigación**

Se utilizó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), pero únicamente se medirá el aspecto de cansancio emocional, el cual consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20). Además del Test de Estrés Laboral del IMSS, consta de 12 items y en cada uno de ellos se tenía que seleccionar el grado del síntoma experimentado durante los últimos 3 meses.

## **5.8 Población y muestra**

Según Tamayo y Tamayo (1997), definen a la población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Para esta investigación la población objeto de estudio fueron 46 docentes de la Unidad Académica Profesional Tejupilco, cabe señalar que participaron profesores de tiempo completo, así como profesores de asignatura.

Para calcular la muestra, se utilizó el método de muestreo probabilístico, en donde todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra (Cuesta, 2009). Es por ello que para efectos de esta investigación la muestra fue de 42 docentes de las licenciaturas en Administración

y Psicología de la Unidad Académica Profesional Tejupilco, dicha muestra tiene un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

### **5.9 Diseño de Investigación**

Para esta investigación se utilizó un diseño de investigación no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación no experimental es aquella que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. De tal manera que, solo se observó el fenómeno sin querer manipular ninguna variable. Por otro lado, la investigación fue de corte transversal, pues Hernández, Fernández y Baptista (2003), señalan que el diseño transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

### **5.10 Análisis de la información**

Para el análisis de la información se utilizó el programa estadístico SPSS, el cual permitirá realizar la captura y análisis de datos, así como también crear tablas y gráficas de resultados.

### **5.11 Recursos de la Investigación**

Para realizar esta investigación se necesito de recursos humanos, tanto de investigadores como de los sujetos de estudio, que en este caso son los docentes de la UAP Tejupilco. También se requirió de diferentes recursos tecnológicos como: equipo de cómputo, internet, impresora, programa SPSS y de Microsoft Forms para crear la encuesta en línea. Otro recurso sumamente importante es el financiero, ya que fue necesario para poder llevar acabo esta investigación.

## VI. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

*En tiempos de gran estrés o adversidad,  
siempre es mejor mantenerse ocupado,  
para descargar su ira y su energía en algo positivo.*

*Lee Iacocca*



## VI. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

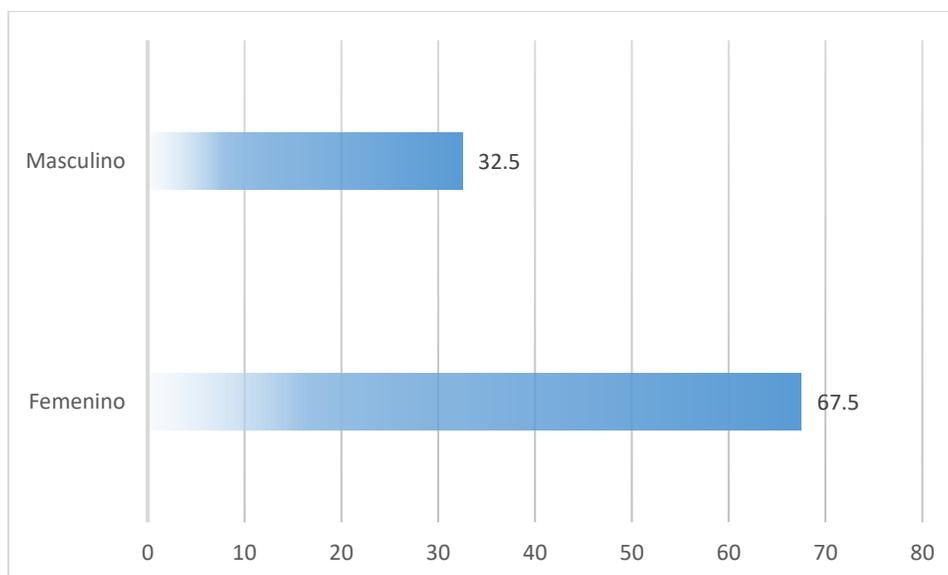
### 6.1 Presentación de resultados

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de Cansancio Emocional de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Test de Estrés Laboral del IMSS, en los docentes de la Unidad Académica Profesional Tejupilco que trabajaron a distancia por el Covid-19, se presentan a continuación:

Tabla 1. Sexo de los docentes

Descripción	Porcentaje
Femenino	67.5
Masculino	32.5
Total	100.0

Figura 1. Sexo de los docentes

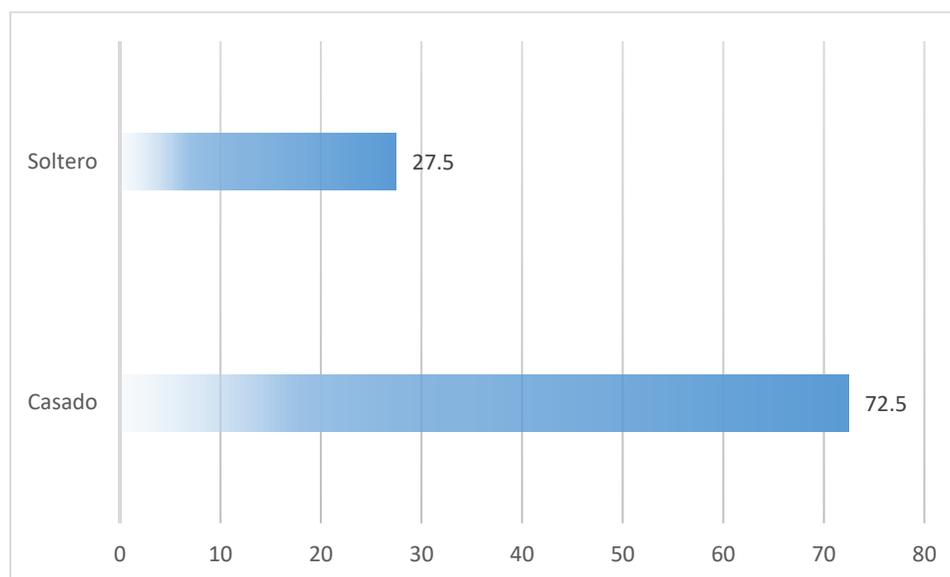


La gráfica anterior indica que el 67.5% de los docentes de la Unidad Académica Profesional Tejupilco son mujeres, mientras que el 32.5% son hombres.

Tabla 2. Estado civil de los docentes

Descripción	Porcentaje
Casado	72.5
Soltero	27.5
Total	100.0

Figura 2. Estado civil de los docentes

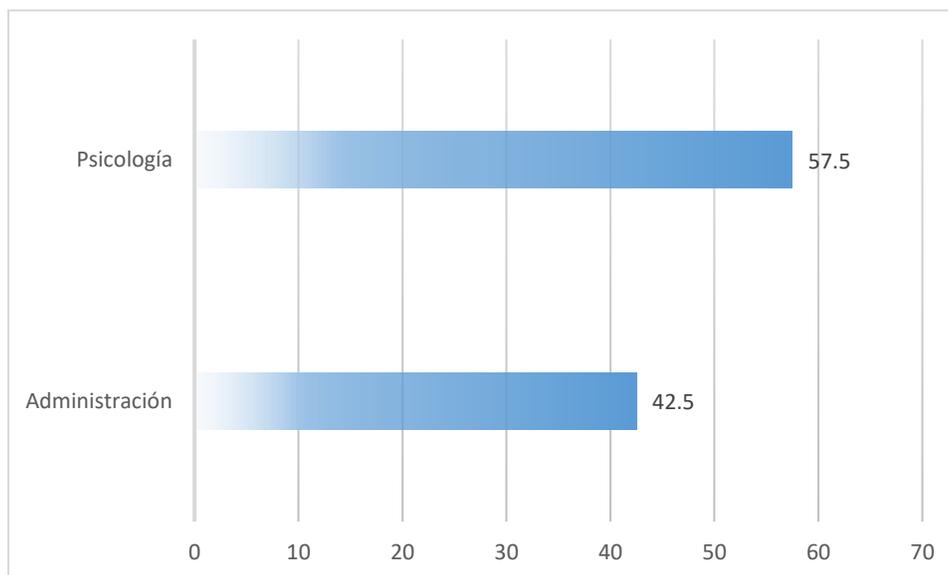


Con respecto al estado civil, el 72.5% de los docentes de la Unidad Académica Profesional Teajupilco están casados y el 27.5% manifestó estar soltero.

Tabla 3. Licenciatura en la que imparte docencia

Descripción	Porcentaje
Administración	42.5
Psicología	57.5
Total	100.0

Figura 3. Licenciatura en la que imparten docencia



El 42.5% de los docentes de la Unidad Académica Profesional Tejupilco se encuentran adscritos a la Licenciatura en Administración y el 57.5% son docentes de la Licenciatura en Psicología.

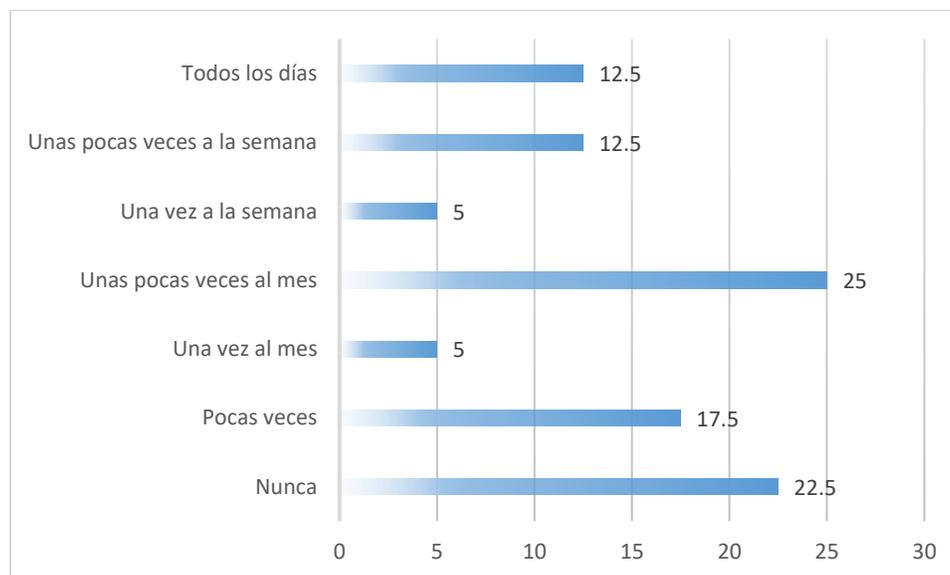
### 6.1.1 Nivel de agotamiento o cansancio emocional por el teletrabajo

A continuación, se muestran los resultados sobre el nivel de cansancio emocional que experimentaron los docentes que trabajaron a distancia por el Covid-19:

Tabla 4. Agotamiento emocional por trabajar a distancia

Descripción	Porcentaje
Nunca	22.5
Pocas veces	17.5
Una vez al mes	5.0
Unas pocas veces al mes	25.0
Una vez a la semana	5.0
Unas pocas veces a la semana	12.5
Todos los días	12.5
Total	100.0

Figura 4. Agotamiento emocional por trabajar a distancia

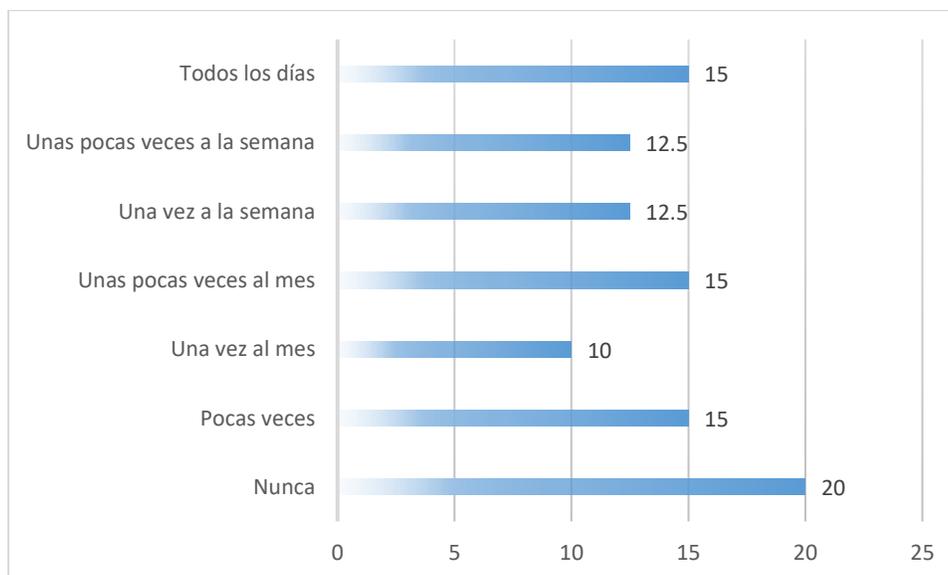


El 25% de los docentes unas pocas veces al mes se han sentido agotados emocionalmente por trabajar a distancia, el 22.5% señaló que nunca y el 12.5% de los docentes dijo sentirse agotado emocionalmente todos los días.

Tabla 5. Cansancio al final de la jornada de trabajo a distancia

Descripción	Porcentaje
Nunca	20.0
Pocas veces	15.0
Una vez al mes	10.0
Unas pocas veces al mes	15.0
Una vez a la semana	12.5
Unas pocas veces a la semana	12.5
Todos los días	15.0
Total	100.0

Figura 5. Cansancio al final de la jornada de trabajo a distancia

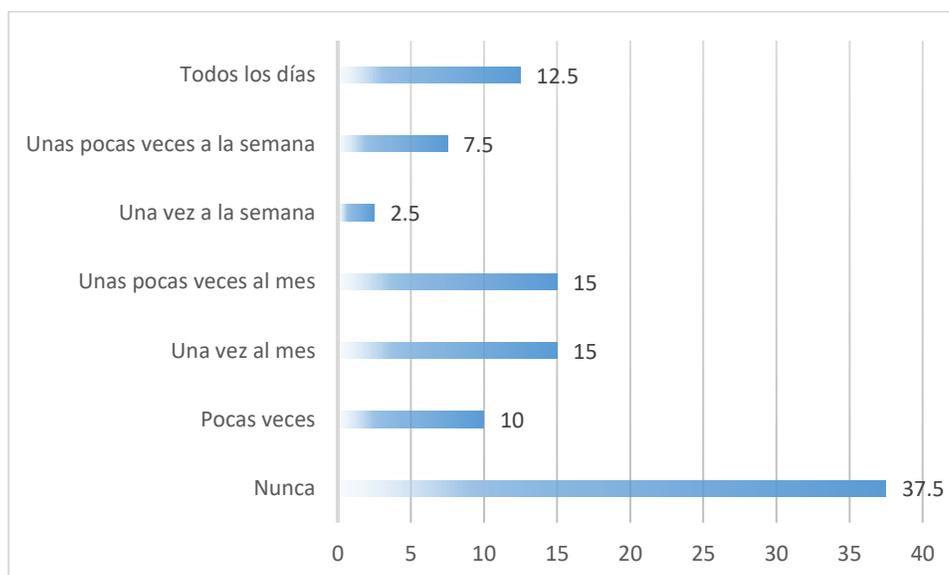


El 15% de los docentes señaló que todos los días se sienten cansados al final de la jornada de trabajo a distancia, otro 15% manifestó sentirse cansado unas pocas veces al mes, pero un 20% indicó nunca haber experimentado cansancio por el teletrabajo a causa del Covid-19.

Tabla 6. Sentimientos de fatiga al iniciar la jornada de trabajo a distancia

Descripción	Porcentaje
Nunca	37.5
Pocas veces	10.0
Una vez al mes	15.0
Unas pocas veces al mes	15.0
Una vez a la semana	2.5
Unas pocas veces a la semana	7.5
Todos los días	12.5
Total	100.0

Figura 6. Sentimientos de fatiga al iniciar la jornada de trabajo a distancia

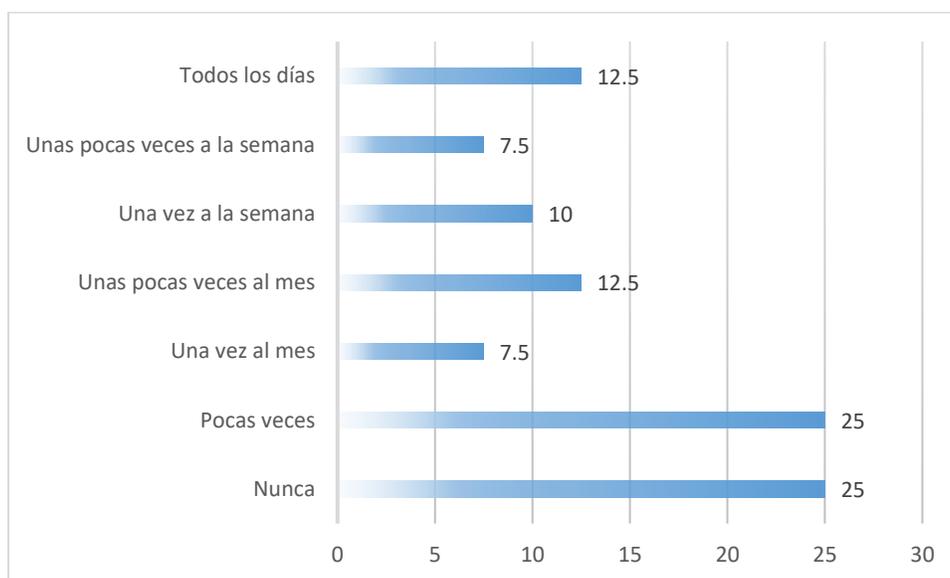


El 37.5% de los docentes manifestó nunca haber experimentados sentimientos de fatiga al iniciar la jornada de trabajo a distancia; sin embargo, un 12.5% de los docentes precisó que todos los días se sienten fatigados al comenzar a trabajar en línea a raíz de la pandemia del Covid-19.

Tabla 7. Trabajar a distancia con alumnos supone un gran esfuerzo

Descripción	Porcentaje
Nunca	25.0
Pocas veces	25.0
Una vez al mes	7.5
Unas pocas veces al mes	12.5
Una vez a la semana	10.0
Unas pocas veces a la semana	7.5
Todos los días	12.5
Total	100.0

Figura 7. Trabajar a distancia con alumnos supone un gran esfuerzo

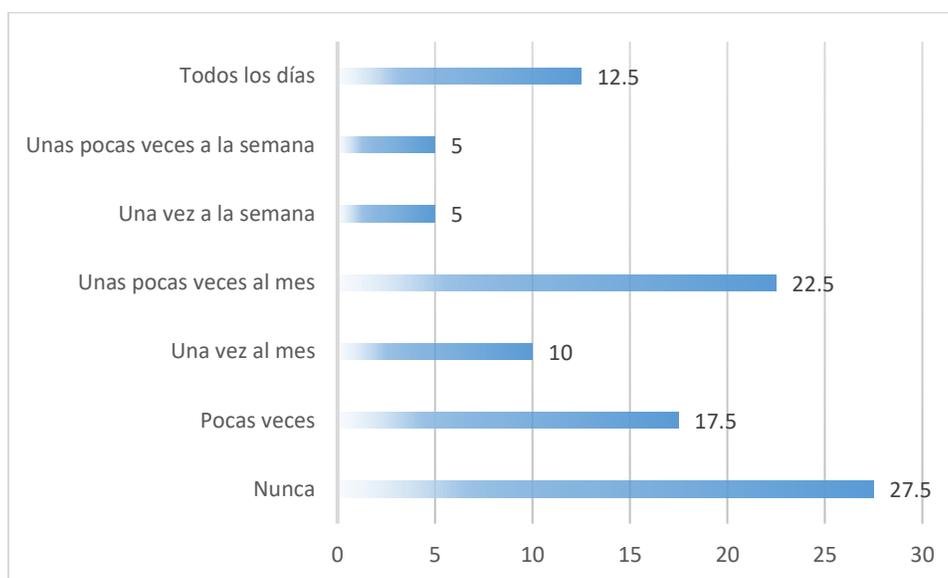


El 25% de los docentes señaló que pocas veces trabajar a distancia con alumnos supone un gran esfuerzo, el 12.5% dijo que todos los días es un gran esfuerzo trabajar en línea y el 25% manifestó que nunca consideran que implica un gran esfuerzo dar las clases a distancia por la pandemia del Covid-19.

Tabla 8. Sentimiento de desgaste por trabajar a distancia

Descripción	Porcentaje
Nunca	27.5
Pocas veces	17.5
Una vez al mes	10.0
Unas pocas veces al mes	22.5
Una vez a la semana	5.0
Unas pocas veces a la semana	5.0
Todos los días	12.5
Total	100.0

Figura 8. Sentimiento de desgaste por trabajar a distancia

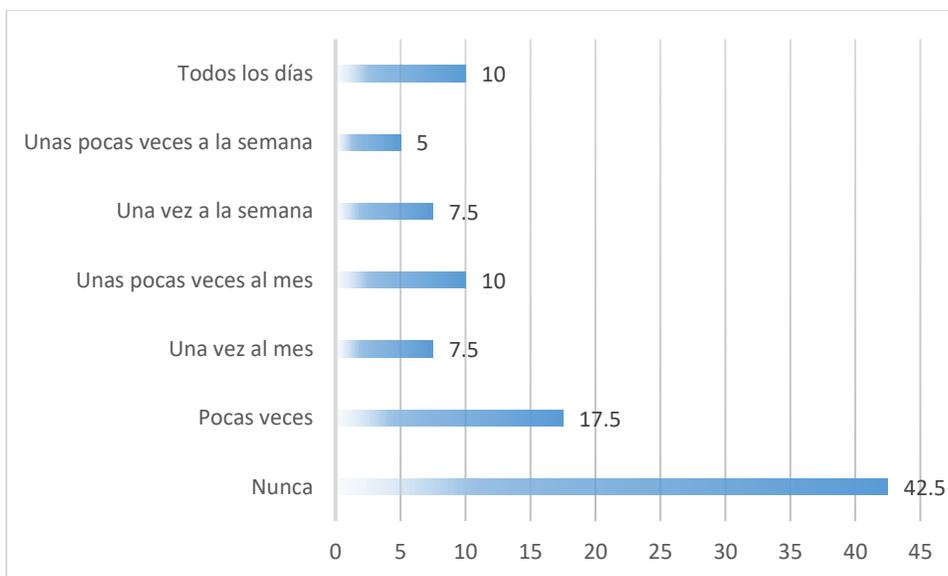


El 22.5% de los docentes señaló que pocas veces al mes se sintieron desgastados por trabajar a distancia, mientras que el 27.5% manifestó nunca haberse sentido desgastado o quemado por el teletrabajo a causa de la pandemia del Covid-19 y el 12.5% de los docentes indicó sentirse así todos los días.

Tabla 9. Sentimiento de frustración por trabajar a distancia

Descripción	Porcentaje
Nunca	42.5
Pocas veces	17.5
Una vez al mes	7.5
Unas pocas veces al mes	10.0
Una vez a la semana	7.5
Unas pocas veces a la semana	5.0
Todos los días	10.0
Total	100.0

Figura 9. Sentimiento de frustración por trabajar a distancia

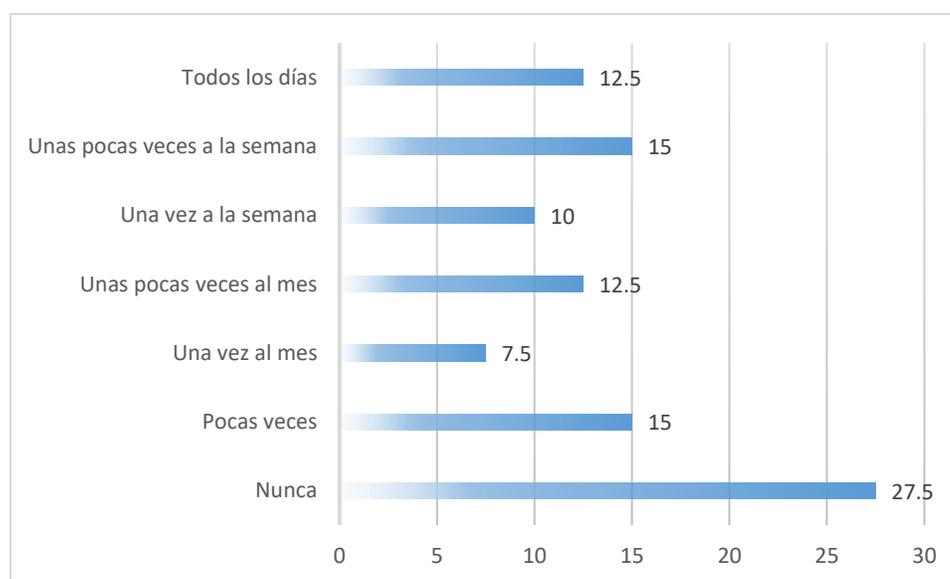


El 42.5% de los docentes señaló que nunca se han sentido frustrados por trabajar a distancia por la pandemia del Covid-19, el 17.5% indicó que pocas veces, mientras que un 10% dijo que todos los días se sienten frustrados por el teletrabajo.

Tabla 10. Considera que trabaja demasiado a distancia

Descripción	Porcentaje
Nunca	27.5
Pocas veces	15.0
Una vez al mes	7.5
Unas pocas veces al mes	12.5
Una vez a la semana	10.0
Unas pocas veces a la semana	15.0
Todos los días	12.5
Total	100.0

Figura 10. Considera que trabaja demasiado a distancia

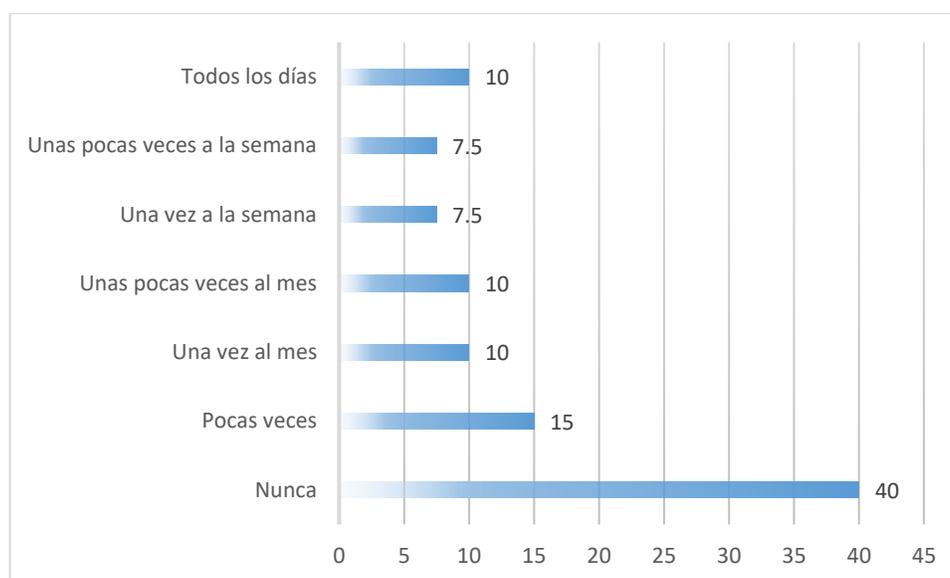


La tabla anterior deja evidente que el 27.5% de los docentes nunca han sentido que trabajan demasiado a distancia, el 15% señaló que pocas veces trabajan más en línea, pero el 12.5% cree que todos los días trabajan más bajo esta modalidad a causa de la pandemia del Covid-19.

Tabla 11. Considera que trabajar a distancia con alumnos produce estrés

Descripción	Porcentaje
Nunca	40.0
Pocas veces	15.0
Una vez al mes	10.0
Unas pocas veces al mes	10.0
Una vez a la semana	7.5
Unas pocas veces a la semana	7.5
Todos los días	10.0
Total	100.0

Figura 11. Considera que trabajar a distancia con alumnos produce estrés

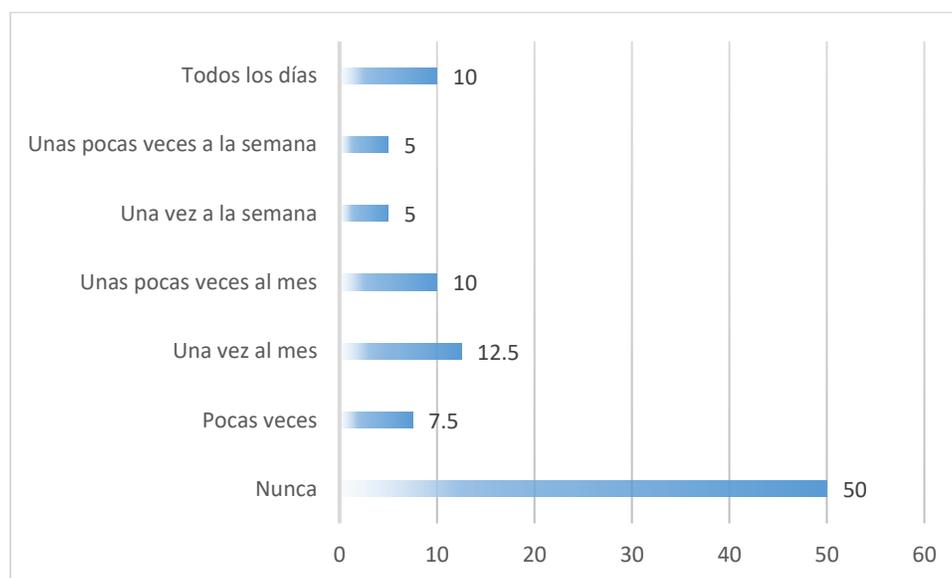


El 40% de los docentes señaló que nunca han sentido que trabajar a distancia por la pandemia del Covid-19, les produzca estrés; sin embargo, un 10% de los docentes considera que trabajar en línea todos los días les genera estrés.

Tabla 12. Se siente al límite de sus posibilidades por trabajar a distancia

Descripción	Porcentaje
Nunca	50.0
Pocas veces	7.5
Una vez al mes	12.5
Unas pocas veces al mes	10.0
Una vez a la semana	5.0
Unas pocas veces a la semana	5.0
Todos los días	10.0
Total	100.0

Figura 12. Se siente al límite de sus posibilidades por trabajar a distancia

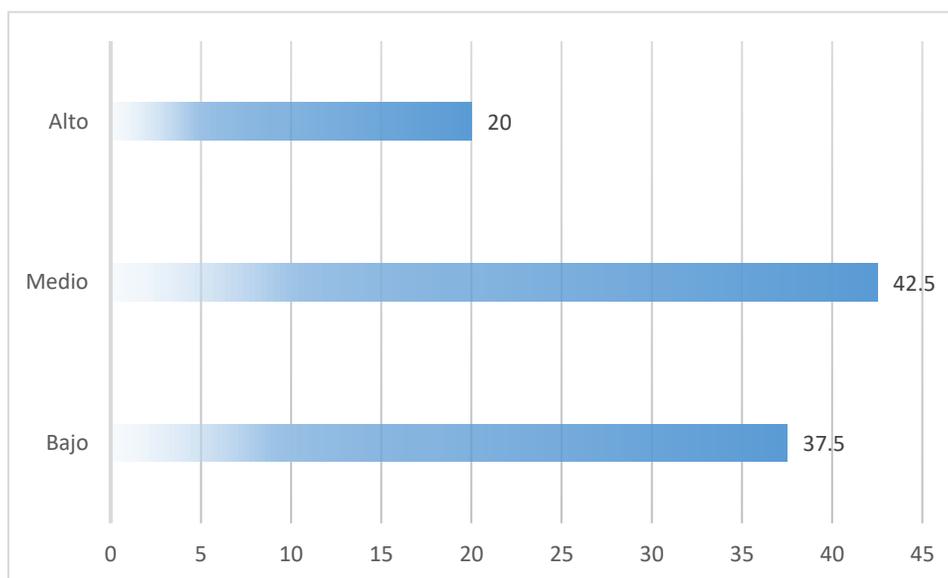


El 50% de los docentes manifestó que nunca se han sentido acabados con el teletrabajo, es decir al límite de sus posibilidades; el 12.5% dijo que unas pocas veces al mes lo han experimentado y el 10% indicó que todos los días se sienten al límite de sus posibilidades por estar trabajando a distancia a causa del Covid-19.

Tabla 13. Cansancio emocional de los docentes por el teletrabajo

Descripción	Porcentaje
Bajo	37.5
Medio	42.5
Alto	20.0
Total	100.0

Figura 13. Cansancio emocional de los docentes por el teletrabajo



El 20% de los docentes manifestó un alto agotamiento o cansancio emocional por el teletrabajo, mientras que un 42.5% de los docentes resulto en un nivel medio y el 37.5% con un nivel bajo de agotamiento o cansancio emocional por trabajar a distancia a causa del Covid-19.

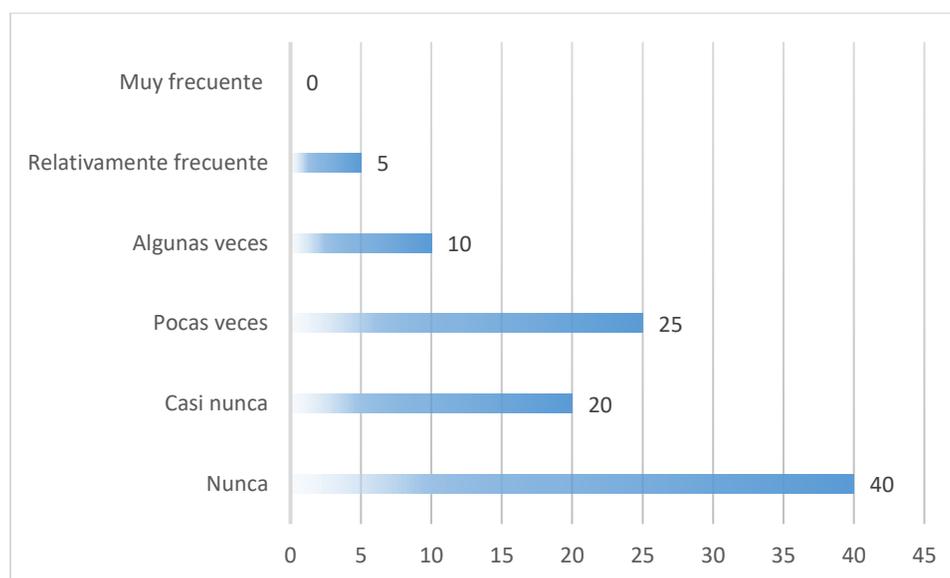
### 6.1.2 Nivel de estrés laboral por el teletrabajo

A continuación, se presentan los síntomas de estrés laboral que experimentaron durante los últimos tres meses los docentes de la Unidad Académica Profesional Tejupilco que trabajaron a distancia por el Covid-19:

Tabla 14. Imposibilidad de conciliar el sueño

Descripción	Porcentaje
Nunca	40.0
Casi nunca	20.0
Pocas veces	25.0
Algunas veces	10.0
Relativamente frecuente	5.0
Muy frecuente	0
Total	100.0

Figura 14. Imposibilidad de conciliar el sueño

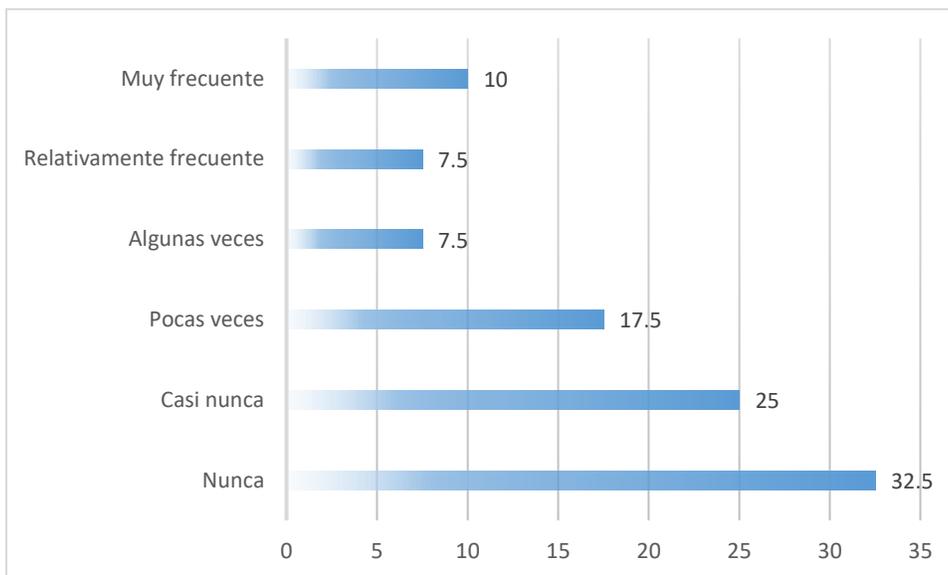


El 40% de los docentes que trabajo a distancia por el Covid-19, señaló que en los últimos tres meses nunca tuvieron imposibilidad para conciliar el sueño, pero un 25% dijo que pocas veces y el 5% manifestó que relativamente frecuente.

Tabla 15. Jaquecas y dolores de cabeza

Descripción	Porcentaje
Nunca	32.5
Casi nunca	25.0
Pocas veces	17.5
Algunas veces	7.5
Relativamente frecuente	7.5
Muy frecuente	10.0
Total	100.0

Figura 15. Jaquecas y dolores de cabeza

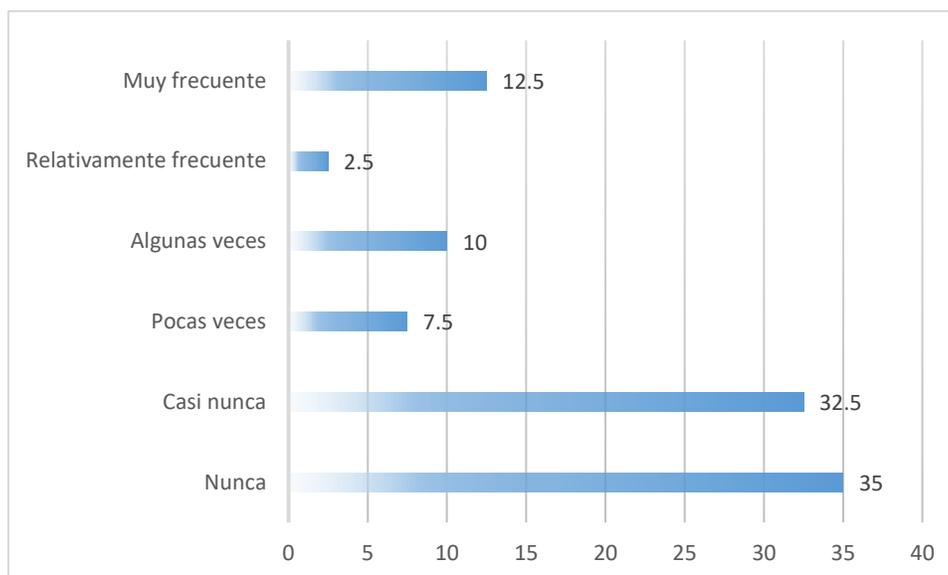


El 32.5% de los docentes que trabajo a distancia por el Covid-19, señaló que en los últimos tres meses nunca tuvieron jaquecas y dolores de cabeza, pero un 17.5% dijo que pocas veces y el 10% manifestó muy frecuentemente este síntoma.

Tabla 16. Indigestiones o molestias gastrointestinales

Descripción	Porcentaje
Nunca	35.0
Casi nunca	32.5
Pocas veces	7.5
Algunas veces	10.0
Relativamente frecuente	2.5
Muy frecuente	12.5
Total	100.0

Figura 16. Indigestiones o molestias gastrointestinales

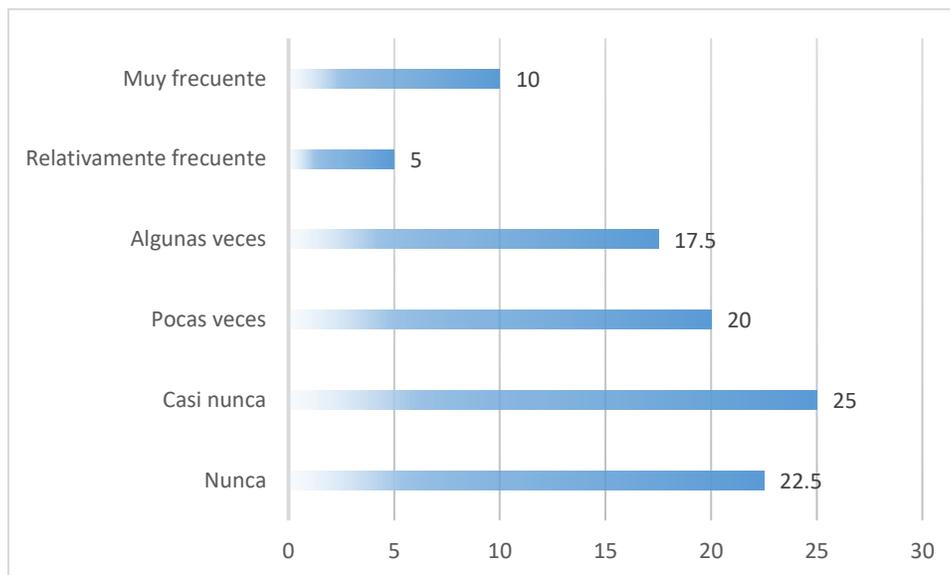


El 35% de los docentes que trabajo a distancia, señaló que en los últimos tres meses nunca tuvieron indigestiones o molestias gastrointestinales, mientras que 10% indico que algunas veces y el 12.5% dijo que muy frecuentemente manifestaron este síntoma.

Tabla 17. Sensación de cansancio extremo o agotamiento

Descripción	Porcentaje
Nunca	22.5
Casi nunca	25.0
Pocas veces	20.0
Algunas veces	17.5
Relativamente frecuente	5.0
Muy frecuente	10.0
Total	100.0

Figura 17. Sensación de cansancio extremo o agotamiento

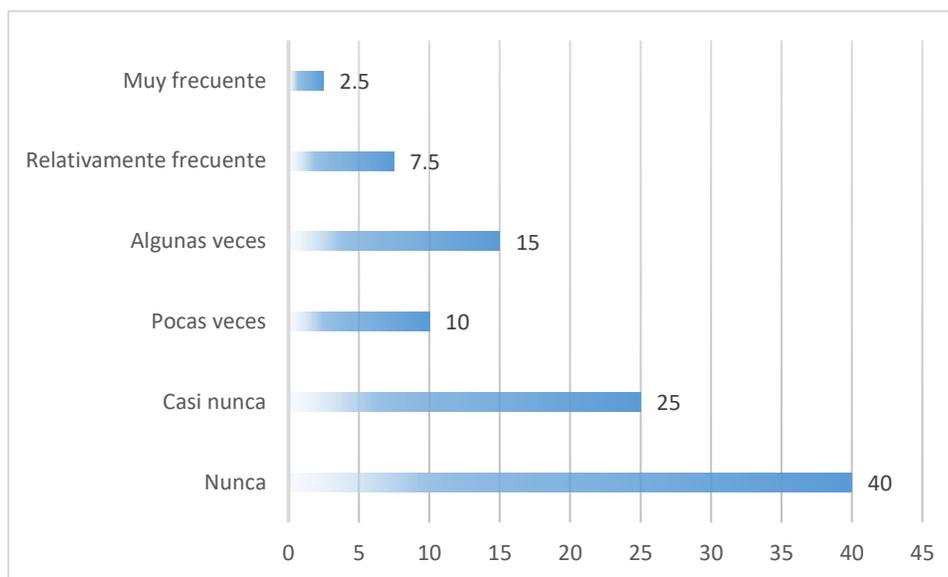


El 25% de los docentes que trabajaron a distancia por el Covid-19, señaló que en los últimos tres meses casi nunca tuvieron sensación de cansancio extremo o agotamiento, mientras que 17.5% indicó que algunas veces y el 10% manifestó que muy frecuentemente tuvieron este síntoma.

Tabla 18. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual

Descripción	Porcentaje
Nunca	40.0
Casi nunca	25.0
Pocas veces	10.0
Algunas veces	15.0
Relativamente frecuente	7.5
Muy frecuente	2.5
Total	100.0

Figura 18. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual

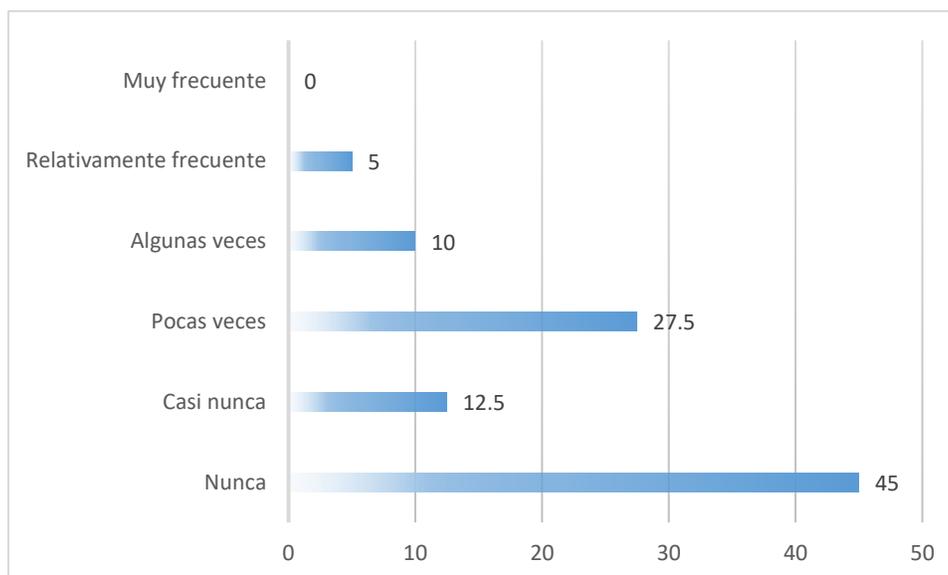


El 40% de los docentes que trabajaron a distancia por el Covid-19, señaló que en los últimos tres meses nunca tuvieron la tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual, mientras que 15% indicó que algunas veces y el 2.5% manifestó que muy frecuentemente lo hicieron.

Tabla 19. Disminución del interés sexual

Descripción	Porcentaje
Nunca	45.0
Casi nunca	12.5
Pocas veces	27.5
Algunas veces	10.0
Relativamente frecuente	5.0
Muy frecuente	0
Total	100.0

Figura 19. Disminución del interés sexual

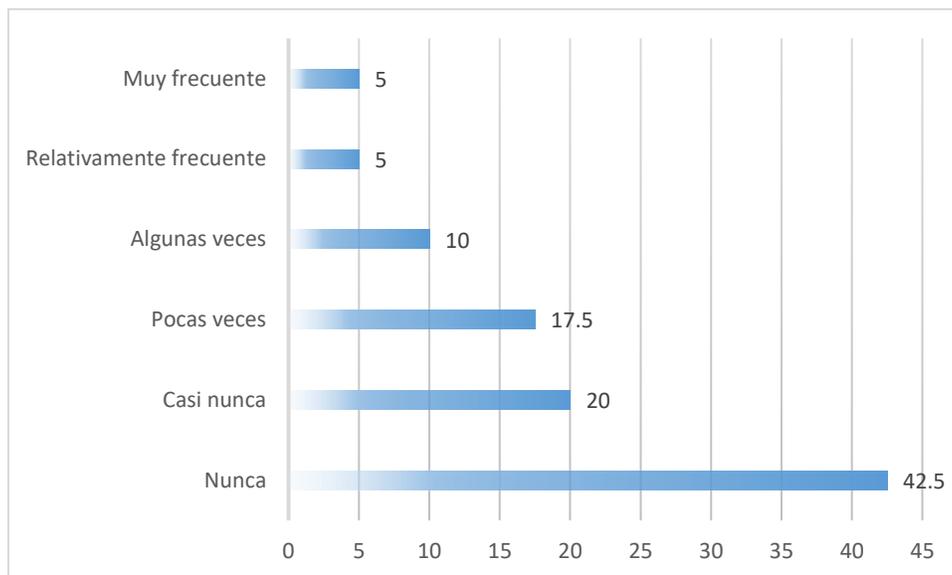


El 45% de los docentes que trabajaron a distancia por el Covid-19, reveló que en los últimos tres meses nunca disminuyó su interés sexual, pero el 27.5% indicó que pocas veces y el 5% dijo que relativamente frecuentemente disminuyó.

Tabla 20. Respiración entrecortada o sensación de ahogo

Descripción	Porcentaje
Nunca	42.5
Casi nunca	20.0
Pocas veces	17.5
Algunas veces	10.0
Relativamente frecuente	5.0
Muy frecuente	5.0
Total	100.0

Figura 20. Respiración entrecortada o sensación de ahogo

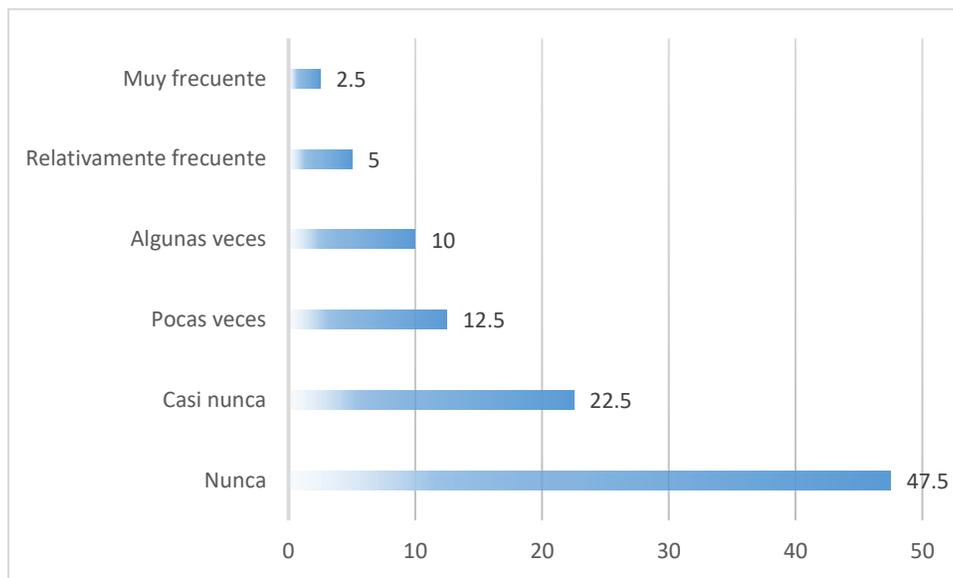


El 42.5% de los docentes que trabajaron a distancia por el Covid-19, manifestó que en los últimos tres meses nunca sintieron su respiración entrecortada o sensación de ahogo, mientras que un 17.5% señaló que pocas veces y un 5% dijo que muy frecuentemente manifestó ese síntoma.

Tabla 21. Disminución del apetito

Descripción	Porcentaje
Nunca	47.5
Casi nunca	22.5
Pocas veces	12.5
Algunas veces	10.0
Relativamente frecuente	5.0
Muy frecuente	2.5
Total	100.0

Figura 21. Disminución del apetito

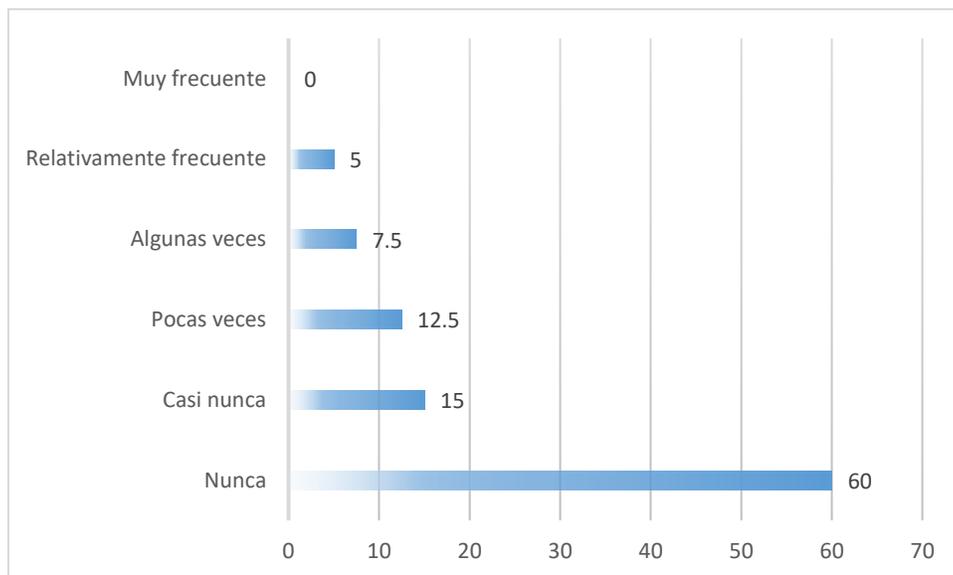


El 47.5% de los docentes que trabajaron a distancia por el Covid-19, señaló que en los últimos tres meses nunca disminuyó su apetito, pero un 10% indicó que algunas veces y un 2.5% de los docentes encuestados dijo que fue muy frecuentemente.

Tabla 22. Temblores musculares

Descripción	Porcentaje
Nunca	60.0
Casi nunca	15.0
Pocas veces	12.5
Algunas veces	7.5
Relativamente frecuente	5.0
Muy frecuente	0
Total	100.0

Figura 22. Temblores musculares

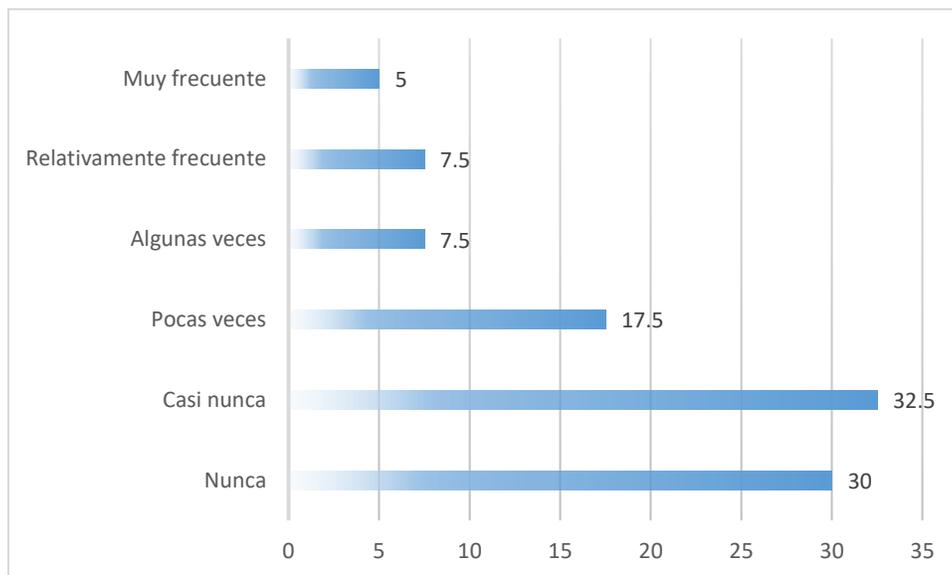


El 60% de los docentes que trabajo a distancia por el Covid-19, señaló que en los últimos tres meses nunca tuvieron temblores musculares, mientras que un 12.5% indicó que pocas veces y un 5% manifestó que relativamente frecuente experimentaron ese síntoma.

Tabla 23. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo

Descripción	Porcentaje
Nunca	30.0
Casi nunca	32.5
Pocas veces	17.5
Algunas veces	7.5
Relativamente frecuente	7.5
Muy frecuente	5.0
Total	100.0

Figura 23. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo

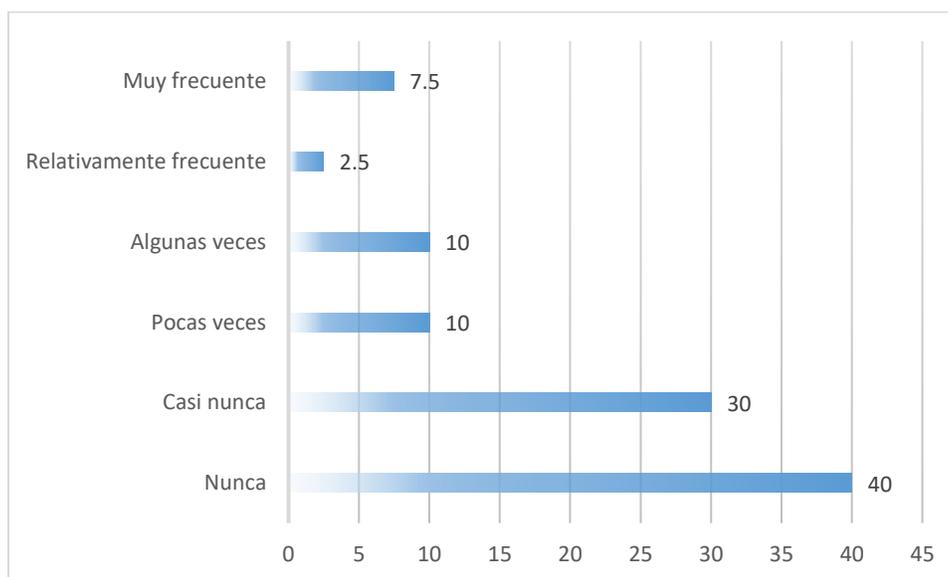


El 32.5% de los docentes que trabajaron a distancia por el Covid-19, manifestó que en los últimos tres meses casi nunca tuvieron pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, pero el 17.5% indicó que pocas veces lo experimentaron y un 5% reveló que muy frecuente sintieron ese síntoma.

Tabla 24. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana

Descripción	Porcentaje
Nunca	40.0
Casi nunca	30.0
Pocas veces	10.0
Algunas veces	10.0
Relativamente frecuente	2.5
Muy frecuente	7.5
Total	100.0

Figura 24. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana

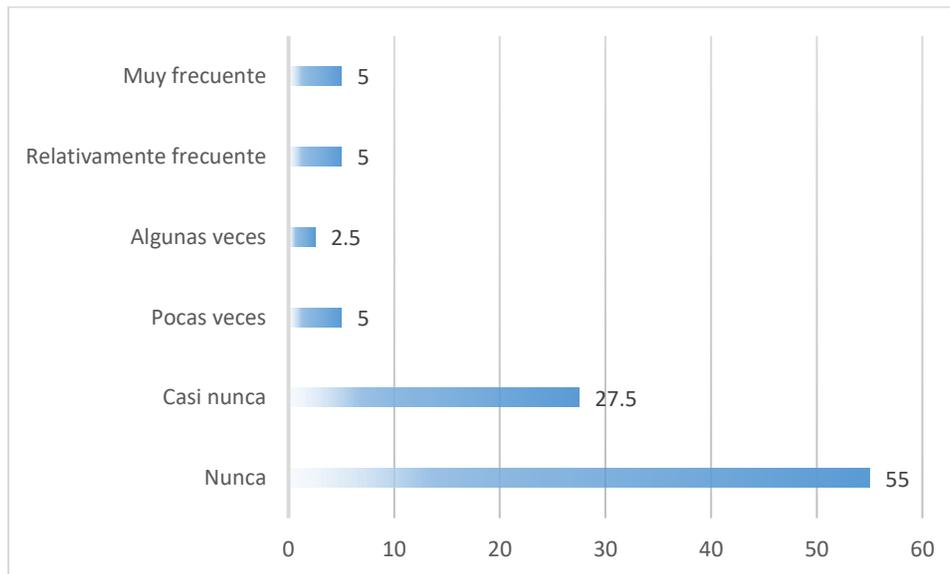


El 40% de los docentes que trabajo a distancia por el Covid-19, reveló que en los últimos tres meses nunca tuvieron tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana, mientras que un 7.5% señaló que muy frecuente tuvieron esa sensación.

Tabla 25. Tendencias a sudar o palpitaciones

Descripción	Porcentaje
Nunca	55.0
Casi nunca	27.5
Pocas veces	5.0
Algunas veces	2.5
Relativamente frecuente	5.0
Muy frecuente	5.0
Total	100.0

Figura 25. Tendencias a sudar o palpitaciones

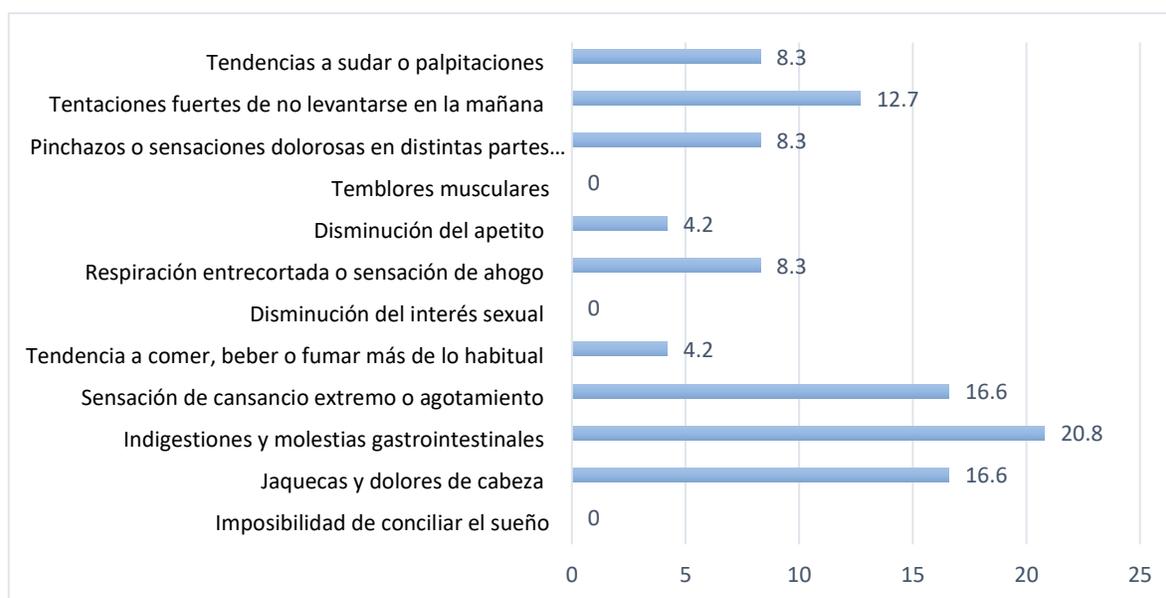


El 55% de los docentes que trabajaron a distancia por el Covid-19, señaló que en los últimos tres meses nunca tuvieron tendencias a sudar o palpitaciones, mientras que el 2.5% de los docentes algunas veces lo experimentaron y el 5% indicó que muy frecuente sintieron ese síntoma.

Tabla 26. Síntoma asociado al estrés laboral que más presentaron los docentes

Descripción	Porcentaje
Imposibilidad de conciliar el sueño	0.0
Jaquecas y dolores de cabeza	16.6
Indigestiones y molestias gastrointestinales	20.8
Sensación de cansancio extremo o agotamiento	16.6
Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual	4.2
Disminución del interés sexual	0.0
Respiración entrecortada o sensación de ahogo	8.3
Disminución del apetito	4.2
Temblores musculares	0.0
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	8.3
Tentaciones fuertes de no levantarse en la mañana	12.7
Tendencias a sudar o palpitaciones	8.3
Total	100.0

Figura 26. Síntoma asociado al estrés laboral que más presentaron

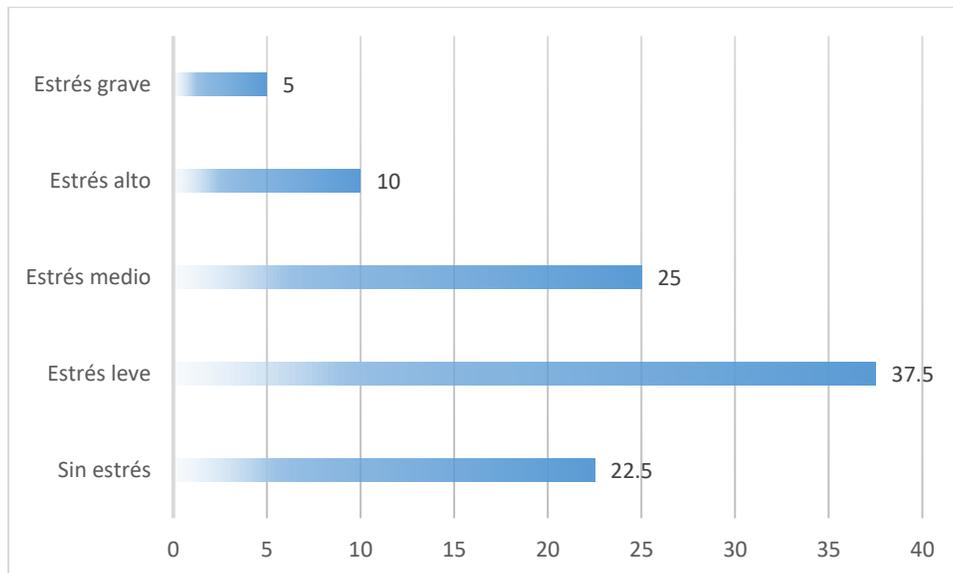


El síntoma asociado al estrés laboral que más presentaron los docentes por el teletrabajo a causa del Covid-19 fueron las indigestiones y molestias gastrointestinales con un 20.8%, mientras que el 16.6% tuvo jaquecas y dolores de cabeza y otro 16.6% manifestó sensación de cansancio extremo o agotamiento.

Tabla 27. Estrés laboral de los docentes por el teletrabajo

Descripción	Porcentaje
Sin estrés	22.5
Estrés leve	37.5
Estrés medio	25.0
Estrés alto	10.0
Estrés grave	5.0
Total	100.0

Figura 27. Estrés laboral de los docentes por el teletrabajo

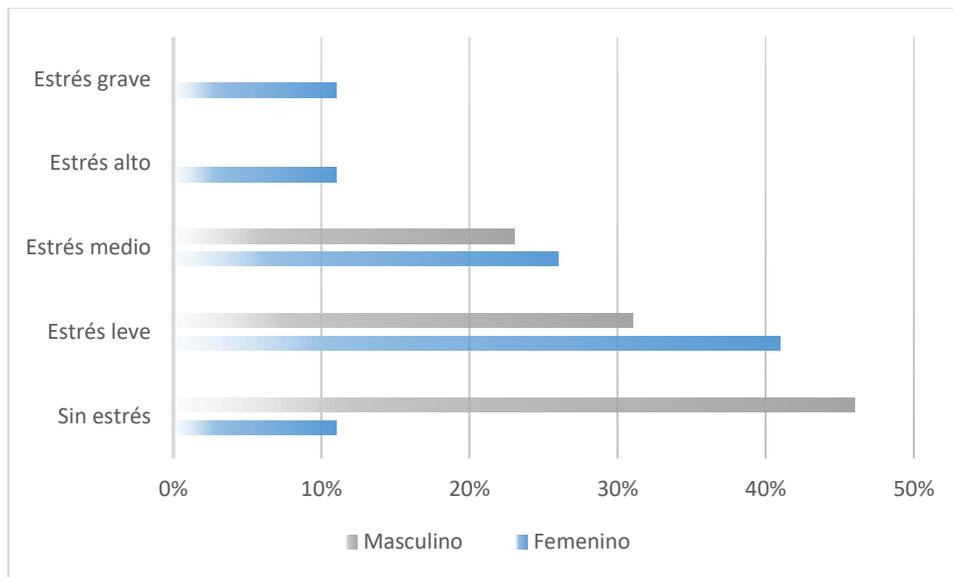


El 22.5% de los docentes estuvieron sin estrés en los últimos tres meses que trabajaron a distancia por el Covid-19, el 37.5% tuvieron un nivel de estrés leve, mientras que el 25% de los docentes universitarios se encuentra en un nivel de estrés medio, pero un 10% tuvo un nivel de estrés alto y el 5% un nivel de estrés grave por el teletrabajo.

Tabla 28. Estrés laboral de docentes por el teletrabajo según el sexo

Descripción	Sin estrés	Estrés leve	Estrés medio	Estrés alto	Estrés grave
Femenino	11.0%	41.0%	26.0%	11.0%	11.0%
Masculino	46.0%	31.0%	23.0%	0%	0%

Figura 28. Estrés laboral de docentes por el teletrabajo según el sexo

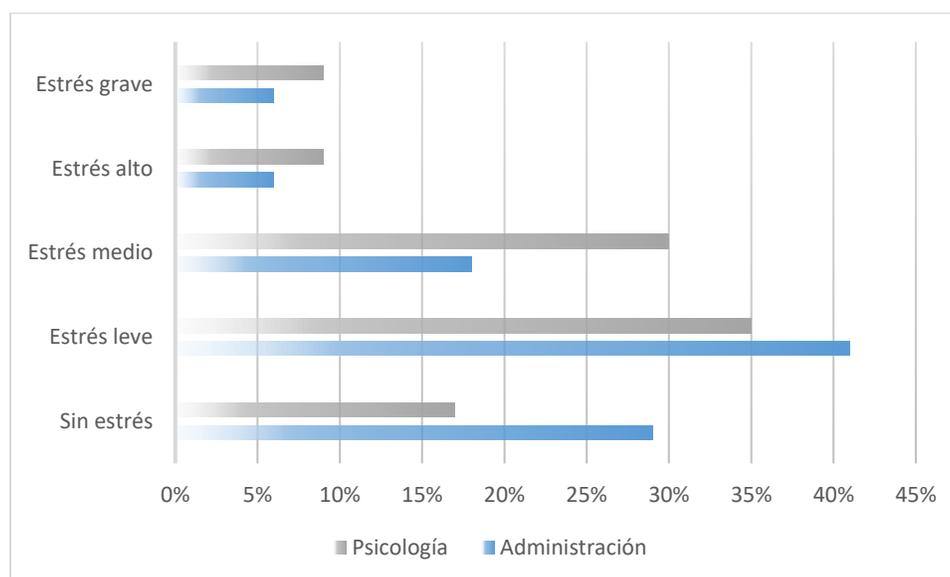


El gráfico anterior deja evidente que las mujeres son las que más padecieron estrés laboral por el trabajo a distancia a causa del Covid-19, pues los resultados señalan que el 11% de los docentes de sexo femenino sufrieron estrés alto y otro 11% padeció estrés grave, mientras que el 46% de los docentes de sexo masculino estuvo sin estrés por el teletrabajo.

Tabla 29. Estrés laboral de docentes por el teletrabajo según la licenciatura

Descripción	Sin estrés	Estrés leve	Estrés medio	Estrés alto	Estrés grave
Administración	29.0%	41.0%	18.0%	6.0%	6.0%
Psicología	17.0%	35.0%	30.0%	9.0%	9.0%

Figura 29. Estrés laboral de docentes por el teletrabajo según la licenciatura



El gráfico anterior muestra que los docentes de la licenciatura en psicología fueron quienes más padecieron el estrés laboral por el trabajo a distancia a causa del Covid-19, pues los resultados señalan que el 9% de los docentes de la licenciatura en psicología sufrieron estrés alto y otro 9% padeció estrés grave, mientras que el 29% de los docentes de la licenciatura de administración estuvo sin estrés por el teletrabajo.

## **6.2 Discusión de resultados**

Los principales hallazgos de esta investigación revelan que el 20% de los docentes universitarios tuvieron un nivel alto de agotamiento o cansancio emocional por el teletrabajo a causa de la pandemia del Covid-19, mientras que un 42.5% tuvo un nivel medio y el 37.5% un nivel bajo de agotamiento o cansancio emocional. Estos resultados muestran que trabajar a distancia por el Covid-19 les ocasiono cansancio emocional a los docentes universitarios y según Maslach (2003), el cansancio emocional es la respuesta básica al estrés.

Por otro lado, el 22.5% de los docentes universitarios se encontraron sin estrés durante los últimos tres meses que trabajaron a distancia por el Covid-19, el 37.5% presento un nivel de estrés leve, el 25% un nivel de estrés medio, pero un 10% presento un nivel de estrés alto y el 5% un nivel de estrés grave por el teletrabajo. Según una encuesta realizada en junio de 2020, el periodo de home office significó para el 57% de los encuestados una disminución en la cantidad de estrés experimentado durante el trabajo en comparación con el percibido en la oficina; sin embargo, para el 21% la experiencia fue diferente, ya que presentaron niveles de estrés más elevados al trabajar desde casa que en el lugar habitual de trabajo (Statista Research Department, 2023)

Los principales síntomas asociados al estrés laboral que más presentaron los docentes por el teletrabajo a causa del Covid-19 fueron las indigestiones con un 20.8%, mientras que el 16.6% tuvo dolores de cabeza, también un 16.6% manifestó haber tenido sensación de cansancio extremo o agotamiento por trabajar a distancia con los alumnos. Dichos hallazgos concuerdan con Olga y Terry (1997), quienes señalan que el estrés produce dolores de cabeza e indigestión.

Según Huarcaya-Victoria (2020), el estrés está asociado sobre todo con las mujeres y los adultos mayores. También Maslach (1982) afirma que las mujeres son más propensas a sufrir mayor fatiga emocional que los hombres. De igual modo Abraham (1984, citado en Rodríguez et al. 2017) señala que el sexo femenino

presenta mayor vulnerabilidad hacia el estrés laboral debido a que desempeña dos papeles con funciones diferentes: el del trabajo y la casa. Los resultados señalan que efectivamente el sexo que padeció más estrés laboral por el teletrabajo a causa del Covid-19 fueron las mujeres, pues el 11% de los docentes de sexo femenino sufrieron estrés alto y otro 11% padeció estrés grave, mientras que el 46% de los docentes de sexo masculino estuvo sin estrés por el teletrabajo. Lo anterior se debe a que las medidas adoptadas por los países para frenar la curva de contagio durante el Covid-19 se fundamentaron en el aislamiento social, lo que generó que el cuidado de niños, adultos mayores y personas enfermas hiciera parte de las labores dentro de los hogares. Estas labores, como efecto directo, fueron asumidas, en su mayoría, por las mujeres (CEPAL, 2020; ONU\_Mujeres y CEPAL, 2020). Aunado a lo anterior, las mujeres docentes tenían que adaptarse a la nueva modalidad de trabajar a distancia con el uso de la tecnología, lo cual implicaba todo un desafío ya que tenían que redoblar las horas de trabajo.

Los docentes que padecieron más estrés laboral por el teletrabajo a causa de la pandemia del Covid-19 fueron los docentes de la licenciatura en psicología, ya que el 9% padeció estrés alto y otro 9% sufrió estrés grave, en contraste con el 29% de los docentes de la licenciatura en administración que dejó evidente que durante el tiempo que trabajaron a distancia por el Covid-19, no tuvieron estrés.

## VII. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

*La mejor arma contra el estrés es nuestra capacidad  
para elegir un pensamiento sobre otro,  
William James*



## VII. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

### 7.1 Conclusiones

La presente investigación tuvo como propósito analizar el impacto del teletrabajo en el estrés laboral de los docentes universitarios de la Unidad Académica Profesional Tejupilco por el Covid-19. Las conclusiones más significativas que se desprenden de esta investigación son las siguientes:

- El teletrabajo a causa del Covid-19 ocasionó en la mayoría de los docentes universitarios un nivel medio de agotamiento o cansancio emocional por la sobrecarga de responsabilidades laborales a distancia.
- Trabajar a distancia por el Covid-19 provocó en gran parte de los docentes universitarios un nivel de estrés leve.
- Los principales síntomas asociados al estrés laboral que más presentaron los docentes a causa del teletrabajo por el Covid-19, fueron las indigestiones o molestias gastrointestinales, además de jaquecas o dolores de cabeza.
- Las mujeres docentes fueron las más afectadas por el estrés del teletrabajo durante la pandemia del Covid-19, en comparación con los hombres.
- Los docentes de la licenciatura en psicología padecieron más estrés laboral por el trabajo a distancia a causa del Covid-19, en comparación con los docentes de la licenciatura en administración.

## 7.2 Sugerencias

A raíz de los resultados presentados en esta investigación se proponen las siguientes estrategias que permitan reducir el estrés laboral ante la modalidad del trabajo a distancia:

- Los docentes universitarios deben identificar aquellas situaciones que les causan estrés para que se ocupen de ellas de manera preventiva, pues si la situación estresante se extiende por mucho tiempo, eso puede dañar su equilibrio entre lo personal y lo profesional.
- Se recomienda que los docentes lleven una alimentación equilibrada y dormir lo suficiente, teniendo una buena rutina de sueño para que mantengan un estilo de vida saludable.
- Evitar el consumo de sustancias que lleguen a alterar el estado de ánimo de los docentes, como el alcohol o las drogas.
- Buscar momentos del día en los que los docentes puedan relajarse, tal vez realizando alguna actividad física, practicando algún deporte o con el simple hecho de salir a caminar a fin de reducir el estrés.

## VIII. REFERENCIAS DE CONSULTA

*El estrés debería ser una fuerza poderosa conductora,  
no un obstáculo.  
Bill Phillips*



## VIII. REFERENCIAS DE CONSULTA

- Acevedo-Duque, Ángel, González-Díaz, R. R., González-Delard, C., & Sánchez Díaz, L. (2021). Teletrabajo como estrategia emergente en la educación universitaria en tiempos de pandemia. *Revista De Ciencias Sociales*, 27(3), 460-476. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i3.36782>
- Aldrete Rodríguez, M. G., Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Balcázar Partida, N. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara. *Investigación en Salud*, V(1),0.[fecha de Consulta 12 de marzo de 2023]. ISSN: 1405-7980. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14200103>
- Alonso M. B. y E. Cifre (2002), "Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología", en *Papeles del Psicólogo*, núm. 083, España, Consejo General de Colegios de Psicólogos, ISSN 0214-7823, 55-61.
- Aquino, C., y Medina-Quispe, C. (2020). COVID-19 y la educación en estudiantes de medicina. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 39(2). <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/758>
- Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15, 1-7
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme
- Barrero, A. (2000). *Estrés y Ansiedad Superación Interactiva*. Madrid, España: Libro Hobby.
- Baruch, Y. (2001). The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International Journal of Management Review*, 3: 113-129.
- Belzunegui, Ángel (2001). *Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos en las empresas: un estudio sobre el teletrabajo*. Tesis de doctorado. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Sociología.
- Berrio, N., & Mazo, R., (2011). *Revista de Psicología*, (3), 67-79. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v3n2/v3n2a6.pdf>
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, 12-24.

- Brooks, S.K., Webster, R.K., Smith, L.E., Woodland. L., et al, (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet*, 395, 912-20.
- Caldera, J., Pulido, B., & Martinez, G., (2007). *Revista de Educación y Desarrollo*. Recuperado de [http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/7/007\\_Caldera.pdf](http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/7/007_Caldera.pdf)
- CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). El desafío social en tiempos del COVID-19. Informe especial COVID-19 No.3, 12.5.2020, Santiago de Chile.
- CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). Cuidados y mujeres en tiempos de COVID-19: la experiencia en la Argentina. Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/153), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Cervantes, E. (2021). Implicaciones de la pandemia por COVID-19 en la salud docente. *Revista Temas Sociológicos*, ISSN-e 0719-6458, N°. 28, 2021, págs. 113-142
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout*. London: Sage Publications.
- Contreras-Palacios, S. D. C., Ávalos-García, M. I., Priego Álvarez, H. R., Morales-García, M. H., & Córdova Hernández, J. A. (2013). Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México. *Horizonte Sanitario*, 12(2),45-57. [fecha de Consulta 11 de marzo de 2023]. ISSN: 1665-3262. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845144001>
- Cortés Rojas, Juan Luís. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(spe1), 00006. Epub 26 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2560>
- Costa R, Lino MM, Souza AIJ, Lorenzini E, Fernandes GCM, Brehmer LCF, et al. (2020). Enseñanza de enfermería en tiempos de COVID-19: ¿cómo reinventarla en este contexto? Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2020-0002-0002>
- Cuesta, M. (2009). *Introducción al muestreo*. Universidad de Ovideo.
- De Reuver, M., Sørensen, C., y Basole, R. C. (2018). The digital platform: A research agenda. *Journal of Information Technology*, 33(2), 124-135. <https://doi.org/10.1057/s41265-016-0033-3>
- Díaz, M. (2017). Determinar factores de riesgo psicosocial en docentes de bachillerato colegio Santa. Colombia- Soacha.

- Dorantes, C. H., y Matus, G. L. (2002). El estrés y la ciudad. *Revista del Centro de Investigación*. 5(18). 71-77. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/25656933.pdf>
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento [Documento www] Recuperado el 30 de agosto de 2010, de [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm)
- ECaTT. (1999). Benchmarking Progression New Ways of Working and New forms of business accross Europe. Disponible en: [www.ecatt.com](http://www.ecatt.com) (Consultado 01-02- 2010)
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Escalante, Zugehy y Otros. (2006). El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia. *Revista Gaceta Laboral*. Vol 12. Universidad del Zulia. Venezuela. Fuente: <http://www.scielo.org.ve/scielo> (Consultado el: 02- 02-2010)
- Eurofound y OIT. 2019. Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. Ginebra: OIT. Disponible en [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_712531.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf)
- Feldman, L., Gonzales, L., Chacón Puingau, G. Zaragoza, J. Bagés, N. & De Pablo, J. (2008). Relaciones entre estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en estudiantes venezolanos. *Revista UniversitasPsychologica*, 7 (3), 739-751. Bogotá, Colombia: Pontifica Universidad Javeriana. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_pdf&pid=S1726-46342006000400002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1726-46342006000400002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Fernández L, Cornés J. y Codesido L. (1999) *Psicología preventiva y aspectos críticos*. España: Pirámides Ediciones.
- Fernández, L., Siegrist, J., Rödel, A. & Hernández, R. (2003). El estrés laboral un nuevo factor de riesgo ¿qué sabemos y qué podemos hacer? *Atención Primaria*, 31 (18): 524-26.
- Fernández, M. E. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. Tesis Doctoral. Universidad de León.

- Fernández-Abascal, E. G. (2003). El Estrés. En E. G. FernándezAbascal, M. P. Jiménez Sánchez y M. D. Martín Díaz. Emoción y motivación. La adaptación humana, Vol. II (pp. 963- 1018). Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Ferrel, R., Pedraza, C., & Rubio, B. (2010). El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en docentes universitarios. *Duazary*, 7(1),15-28.[fecha de Consulta 12 de Marzo de 2023]. ISSN: 1794-5992. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156324005>
- Flores M. (2001). El factor humano en la docencia de educación secundaria: un estudio de la eficacia docente y el estrés a lo largo de la carrera profesional. Tesis de doctorado para obtener el título de Doctor en Psicología, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Forbes (28 de abril de 2021a). Estos son los principales distractores de los capitalinos en home office: encuesta. <https://www.forbes.com.mx/estos-son-los-principales-distractores-de-los-capitalinos-en-home-office-encuesta/>
- França, A.C.L y Rodríguez L.A. (2005). Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. São Paulo, Atlas.
- Franco Chávez, S. A., Salazar Paramo, M., Aguilera Velasco, M. A., y Villagómez Zavala, P.G. (2019). Enfermedad de trabajo secundaria a trastornos mentales y de comportamiento. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(1), 3-10. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst2019/cst191a.pdf>
- Freudenberger, H. (1974) Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H.J. y Richelson, G. (1980). Burnout: The high cost of high achievement. Nueva York: Anchor Press.
- García-Rubio, M. P., Silva-Ordoñez, C. A., Salazar-Mera, J. E., & Gavilanez-Paz, F. E. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(3),168-180.[fecha de Consulta 9 de Marzo de 2023]. ISSN: 1315-9518. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28068276015>
- García-Salirrosas, Elizabeth Emperatriz, & Sánchez-Poma, Raquel Amelia. (2020). Prevalence of musculoskeletal disorders in university teachers who perform telework in COVID-19 times. *Anales de la Facultad de Medicina*, 81(3), 301-307. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v81i3.18841>
- Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J. L., y Vera, A. (2007). Salud ocupacional y teletrabajo. *Ciencia & Trabajo*, 9(25), 85-88.

- Gil-Monte, P. R. y Moreno-Jiménez, B. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Grupos Profesionales De Riesgo. Madrid: Pirámide
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2(16), 135-149.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F. y Stevenson, J. (1986). *Stress in organizations*. Nueva York: Praeger.
- González, J. A. (3 de abril de 2019). El estrés es uno de los grandes retos de la vida. Forbes. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/el-estres-es-unode-los-grandes-retos-de-la-vida/>
- Goyes García, J. F., Romero Fernández, A. J., Alfonso González, I., & Latorre Tapia, L. F. (2021). Desgaste emocional de docentes universitarios en entornos virtuales de formación en período de contingencia sanitaria. *Revista Conrado*, 17(81), 379-386. Recuperado a partir de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1911>
- Guardado, S. C. (2021). COVID 19 en México: Reflexión del teletrabajo en tiempo de pandemia. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*. Vol. 12 No. 23. ISSN: 2007-2236. Recuperado de: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=3269>
- Halgin, R. P. y Whitbourne, S. K. (2009). *Psicología de la anormalidad. Perspectivas clínicas en los trastornos psicológicos*. México: McGraw-Hill
- Hernández, P. (2011). Influencia del Estrés en los alumnos de segundo y tercer grado de secundaria del Colegio Hidalgo de Michoacán, A. C. Tesis que para obtener el título de licenciado en pedagogía. Michoacán: Universidad Don Vasco, A. C. Recuperado el 04 de marzo del 2011. De <http://132.248.9.195/ptb2011/mayo/0669340/Index.htm>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2007). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F: McGRAW-HILL. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hodges, Ch., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., y Bond, A. (2020). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. *Educause Review*. <https://bit.ly/3dZlh6U>
- Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(2), 327-334. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.370.5419>
- IESALC-UNESCO (2020). El coronavirus-19 y la educación superior: impacto y recomendaciones. <https://cutt.ly/xdHJuhK>
- INEGI (2020). Encuesta Telefónica sobre COVID-19 y Mercado Laboral. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/investigacion/ecovidml/2020/doc/ecovid\\_ml\\_presentacion.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/investigacion/ecovidml/2020/doc/ecovid_ml_presentacion.pdf)
- Karasek, R. A. (1981). Job Socialisation and Job Strain: The Implications of Two Related Psychosocial Mechanism for Job Desing. En *Working Life* de B. GARDELL Y C. JOHANSSON. (75-94). Chichester: John Wiley and Sons.
- Lahey, B. (1999). *Introducción a la Psicología*. (6ta. Ed.). Universidad de Chicago: McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- López Santana, Y., Díaz Berasategui, Y., Cintra Hernández, Y., & Limonta Rodríguez, R. (2014). Estrés, el “gran depredador”. *Revista Información Científica*, 84(2),375-384.[fecha de Consulta 11 de Marzo de 2023]. ISSN: . Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551757261019>
- Maldonado, A. (2019). Estrés laboral y por qué ahora la STPS norma a las empresas atenderlo. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>
- Marrau, C. M., (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, V(10),53-68.[fecha de Consulta 11 de Marzo de 2023]. ISSN: 1515-4467. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18401004>
- Martín, I. (2007). Estrés Académico en estudiantes universitarios. *Colegio oficial de Psicología de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla*, 25(1), 87-99.

- Martínez Sánchez, R., (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 2(4),143-156. [fecha de Consulta 9 de marzo de 2023]. ISSN: 1390-6291. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504550954002>
- Martínez, Rebeca (2010). La relación del teletrabajo con la flexibilidad laboral, el trabajo decente, el liderazgo y la motivación. Tesis doctoral. México: UNAM, Facultad de Contaduría y Administración.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1982). Understanding Burnout. En Paine, W. S. (Ed.). *Job stress and Burnout*. Sage: Beverly Hills, California.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258>
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.
- Maslach, C.& Jackson, S. F. (1993) *Maslach Burnout Inventory manual*. 2ª. Ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1351-1395). Chicago: RandMcNally.
- Mendiola, J. (2010). El manejo del Estrés Académico en estudiantes universitarios: una propuesta de intervención. (Tesis inédita de Licenciatura). Unam, Chimalhuacán, México.
- Molina, T., Gutiérrez, A., Hernández, L., y Contreras, C. M. (2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales *Anales de Psicología*, vol. 24, núm. 2. pp. 353-400 Universidad de Murcia, España.
- Montero, F. (2009). Estrés laboral y evaluación de riesgos. Recuperado de [http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/textosonline/rev\\_insht/2009/54/54\\_fichas\\_practicas.pdf](http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/textosonline/rev_insht/2009/54/54_fichas_practicas.pdf).

- Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Morlote, N. y Celiseo, R. (2004). Metodología de la Investigación, cuaderno de trabajo. Edit. Mc. Graw Hill, México.
- Nieto, L. y Jesús, M. (2006). Técnicas, hábitos y consejos para mejorar tu rendimiento académico. Recuperado de <http://metodoparaestudiar.blogspot.pe/>.
- Nilles, J. (26 de julio de 2012). What is eleworking. Colombia Digital. <https://www.youtube.com/watch?v=i5uxOHgRoQ8>
- Oblitas, L. (2004). Manual de psicología clínica y de la salud hospitalaria. Recuperado de <http://www.psicom.uson.mx/>
- OIT, Organización Internacional del Trabajo (2004). La organización del trabajo y el estrés. Ginebra.
- OIT, Organización Internacional del Trabajo (2020). OIT. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- OIT, Organización Internacional del Trabajo (2021). Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_811301.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_811301.pdf)
- Olga, G. & Terry, L. (1997). Superar el estrés. Madrid: Ediciones Pirámide.
- OMS, Organización Mundial de la Salud. (2009). Global Health Risks. Mortality and burden of disease attributable to selected major risks.
- OMS, Organización Mundial de la Salud. (2020). Información básica sobre la COVID-19. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/questions-andanswers/item/coronavirus-disease-covid-19>
- ONU MUJERES/NU. CEPAL (2020), Cuidados en América Latina y el Caribe en tiempos de COVID-19: hacia sistemas integrales para fortalecer la respuesta y la recuperación. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45916/190829\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45916/190829_es.pdf)
- Orlandini Alberto (1999). El estrés, qué es y cómo evitarlo. México: Fondo de Cultura Económica.
- Osio Havriluk, L., (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 3(5),93-109.[fecha de Consulta 9 de Marzo de 2023]. ISSN: 1856-9099. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219014912006>

- Padilla, Antonio (2001). Teletrabajo dirección y organización. Madrid: Computec.
- Peiró, J. (2005). Desencadenantes del estrés laboral. España: Ediciones Pirámide.
- Peiró, J. M. y Salvador, A. (1993). Control del Estrés Laboral. Madrid: Eudema.
- Pereyra, M. (2010). Estrés y salud. En Oblitas, G. (Comp.) Psicología de la salud y calidad de vida.
- Peris, M. D. (2002). El número  $7\pm 2$  como explicación cognitiva (LMCP) del síndrome de burnout y de PTSD. Ponencia presentada en la Jornada de Debate Multidisciplinar sobre Mobbing. Universitat Jaime I de Castellón.
- Pines, A. y Kafry, D. (1978). Coping with burnout. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association. Toronto: Canada
- Pines, A.M, Arosón, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. Nueva York: Free Press.
- Ramírez Velásquez, J. C., Tapia Tapia, H. E., Vega Abad, C. R., & Villagómez, M. (2021). Teletrabajo en Sudamérica: Un desafío jurídico frente al covid-19. Revista Venezolana de Gerencia, 26(94),622-677.[fecha de Consulta 10 de Marzo de 2023]. ISSN: 1315-9984. Recuperado de:
- Reina, L. (2004). Relación de los Hábitos de Estudio y Autoestima con el rendimiento académico de los estudiantes de la Unamba. Revista electrónica de Psicología Iztacala, 1-10.
- Ribeiro, Beatriz Maria Dos Santos Santiago, Scorsolini-Comin, Fabio, & Dalri, Rita de Cassia de Marchi Barcellos. (2020). Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental. Index de Enfermería, 29(3), 137-141. Epub 25 de enero de 2021. Recuperado en 30 de agosto de 2021, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000200008&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200008&lng=es&tlng=es).
- Rodríguez Ramírez, José Andrés, Guevara Araiza, Albertico, & Viramontes Anaya, Efrén. (2017). Síndrome de burnout en docentes. IE Revista de investigación educativa de la REDIECH, 8(14), 45-67. Recuperado en 27 de marzo de 2023, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-85502017000100045&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045&lng=es&tlng=es).
- Rodríguez, J. A., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, vol. 8, núm. 14, pp. 45-67.
- Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Venezuela: Panapo

- Saucedo-Ramos, Claudia Lucy, Pérez-Campos, Gilberto, & Canto-Maya, Claudia Elisa. (2022). Estudiantes universitarios en tiempos de covid-19: clases en línea y vida cotidiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 20(2), 421-442. Epub September 20, 2022. <https://doi.org/10.11600/rllcsnj.20.2.5333>
- Segura, H. (abril 8, 2013). Apuntes en torno al teletrabajo <http://periodismodehoy.ning.com/profiles/blogs/apuntes-en-torno-al-teletrabajo>.
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. Philadelphia: Lippincott.
- Seyle, H. (1978). *The Stress of Life*. Nueva York, Estados Unidos: McGraw.
- Sierra, J., Ortega, V., y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade*. 3(1). 10-59. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Silva-Porto, M. T. y Pavón, F. (2 de junio de 2022). Teletrabajo: qué es y cómo está cambiando el mundo laboral. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>
- SoutoGestal, A. J., (2013). Regulación emocional y estrés académico en estudiantes de fisioterapia. Tesis Doctoral. Recuperado de [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11719/SoutoGestal\\_AntonioJose\\_TD%20\\_2013.pdf?sequence=4](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11719/SoutoGestal_AntonioJose_TD%20_2013.pdf?sequence=4)
- Statista Research Department (2023). México: estrés durante el periodo de teletrabajo 2020. Recuperado de: <https://es.statista.com/estadisticas/1143346/nivel-estres-empleados-trabajo-casa-mexico/>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tapia M. (2011). Síndrome del desgaste en los médicos residentes de urgencias del Instituto Politécnico Nacional (Tesis de especialidad en urgencias Médico Quirúrgicas). Ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional.
- Terán Villacís, D. A., Córdova Suárez, M. A., Muquinche Puca, J. P., & Gordón Villalba, P. del R. (2021). Evaluación de la carga y fatiga mental en docentes por teletrabajo a causa del COVID-19. *Ciencia Digital*, 5(1), 6-14. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v5i1.1515>
- UNESCO (2020). Startling digital divides in distance learning emerge. Recuperado de <https://cutt.ly/adH2SRS>

## IX. ANEXOS

*Un cerebro positivo es 31% más productivo  
que un cerebro en negativo, neutral o estresado.  
Shawn Achor*



## IX. ANEXOS

### 9.1 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

<b>MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – ES)</b> <b>INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - ES)</b>							
Edad: _____	Sexo/género: _____						
Área de trabajo: _____	Tiempo de trabajo: _____						
<p><b>INSTRUCCIONES:</b> Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:</p> <p>0 = Nunca / Ninguna vez            1 = Casi nunca/ Pocas veces al año            2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos            3 = Regularmente / Pocas veces al mes            4 = Bastantes Veces / Una vez por semana            5 = Casi siempre / Pocas veces por semana            6 = Siempre / Todos los días</p>							
	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
0	1	2	3	4	5	6	
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2. Al final de la jornada me siento agotado.							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8. Me siento agotado por el trabajo.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.							
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.							
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

## 9.2 Test de estrés laboral

### TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

#### Instrucciones:

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente

Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

## Resultados:

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>Sin estrés (12)</b>	No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!
<b>Sin estrés (24)</b>	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.
<b>Estrés leve (36)</b>	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias!
<b>Estrés medio (48)</b>	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.
<b>Estrés alto (60)</b>	<b>Busca ayuda</b>
<b>Estrés grave (72)</b>	

\*Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicossomáticos (o CPP)