



## El estrés laboral y el teletrabajo en México con la pandemia\*

Rosa Elia Robles-Medina,\*\*

### Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general estudiar la parte teórica-legal sobre el estrés laboral, uno de los objetivos particulares es analizar del fenómeno del estrés laboral con el teletrabajo en México, durante la pandemia por COVID-19, así como las ventajas y desventajas del teletrabajo, además, el objetivo relacionado con la reforma laboral respecto al tema de teletrabajo y el derecho a la desconexión, como parte de la adaptación a una modalidad de trabajo implementada con urgencia. Se afirma por la Aimx que en 2021 el estrés laboral se elevó a un 50% durante la pandemia y cuales fueron los factores que lo detonaron, además se presentan las conclusiones respecto de las ventajas y desventajas del teletrabajo.

**Palabras clave:** COVID-19; pandemia; México; teletrabajo; estrés laboral.

## Work-Related Stress and Telework in Mexico During the Pandemic

### Abstract

This research sought to examine the theoretical-legal part of work stress. In this vein, it analyzed the phenomenon of work stress in regard to teleworking in Mexico during the COVID-19 pandemic, as well as the advantages and disadvantages of teleworking. Likewise, the study addressed the labor reform regarding the issue of teleworking and the recent regulations for the right to disconnection, as part of the adaptation to an urgently incomplete work modality. Finally, this paper draws some conclusions regarding the results analyzed.

**Keywords:** COVID-19 pandemic; Mexico; teleworking; work stress

## O estresse no trabalho e o teletrabalho no México com a pandemia

### Resumo

A presente pesquisa tem como objetivo geral estudar a parte teórica-legal sobre o estresse no trabalho. Um dos objetivos específicos é analisar o fenômeno do estresse no trabalho com o teletrabalho no México, durante a pandemia da COVID-19, assim como as vantagens e desvantagens do teletrabalho. Além disso, o objetivo relacionado com a reforma trabalhista e o direito à desconexão, como parte da adaptação para uma modalidade de trabalho implementada com urgência. A Aimx afirma que em 2021 o estresse no trabalho se elevou um 50% durante a pandemia e refere quais foram os fatores que o detonaram, além disso apresentam-se as conclusões sobre as vantagens e desvantagens do teletrabalho.

**Palavras-chave:** estresse no trabalho; teletrabalho; pandemia; México

\* Artículo derivado de investigación titulada "El estrés laboral y el teletrabajo en México con la pandemia"

\*\* Profesora Investigadora de la Facultad de Derecho de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México. Perteneciente al Sistema Nacional de Investigadores en México, Perfil deseable PRODEP, integrante de Cuerpo Académico. correo electrónico: elia.robles@correo.buap.mx, dirección de la institución: avenida San Claudio y 22 sur s/n ciudad universitaria. ORCID: 0000-0002-7420-9865

**Cómo citar este artículo:** Robles Medina, R.E. (2023). El estrés laboral y el teletrabajo en México con la pandemia. *Estudios de Derecho*, 80 (176), 39-54

**Doi:** 10.17533/udea.esde.v80n176a02

**Fecha de recepción:** 21/07/2022 **Fecha de aceptación:** 23/02/2023



# El estrés laboral y el teletrabajo en México con la pandemia

## Introducción

El presente documento es un estudio teórico-legal sobre el problema de salud del estrés, enfocado en factores sociales, como determinantes de este; en particular, el factor trabajo. Si bien existen otros factores como el psicológico y el biológico, estos ya han sido ya estudiados por expertos, en esta ocasión se presenta el marco teórico general del estrés para analizar a profundidad un factor social detonante del estrés. Así, se aborda el estrés laboral, conocido internacionalmente como el síndrome de *burnout*, sus características, así como su regulación legal y por último, el fenómeno del estrés laboral con el teletrabajo a partir de la pandemia, recordando que durante algún tiempo los centros de trabajo estuvieron cerrados por disposiciones sanitarias. El teletrabajo en la pandemia ha incrementado los niveles de *burnout* en México, por lo que se puede afirmar que afecta la salud de los trabajadores. Cabe preguntar ¿Qué sucedió con el estrés de los trabajadores con el despunte del teletrabajo? ¿El teletrabajo benefició a los trabajadores? ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del teletrabajo?

## 1. El estrés

El estrés, es conceptualizado como “una reacción que produce el organismo derivado de un estímulo que nos pone en un estado de tensión mental, física, emocional, es un proceso de adaptación, la respuesta del organismo ante estímulos con carga emocional” (Cockerham, 2001, p. 143).

Inicialmente, el estrés se desarrolla como concepto novedoso y significativo en el ámbito de la medicina a partir de los primeros trabajos de Selye. Este autor identificó la respuesta del estrés como:

Un conjunto de respuestas fisiológicas, fundamentalmente hormonales; concretamente, definió la respuesta del estrés en términos de activación del eje hipotálamo-hipófiso-córticosuprarrenal, con elevación de la secreción de corticoides (cortisol, etc.), y del eje simpático-médulo-suprarrenal, como reacción a estímulos inespecíficos (estresores). Selye (como se citó en Sandín, 2003, p. 144)

Según Selye (como se citó en Arias Gallegos, 2013, p. 526), el estrés se divide en tres fases:

1. Fase de alarma: relacionada con la percepción de una posible situación de estrés que genera un desarrollo de alteraciones fisiológicas y psicológicas.
2. Fase de resistencia: cuando el organismo se adapta a la situación y el cuerpo empieza a negociar para que se obtenga una respuesta menos lesiva para la persona y logra crear un ambiente de adaptación.
3. Fase de agotamiento: generada cuando la fase de resistencia no logra el objetivo de adaptarse y se obtiene como resultado que el trastorno fisiológico y psicológico se vuelvan crónicos.

Existen diversos factores que detonan el estrés, los biológicos y psicológicos. Además de los factores sociales, con respecto a estos últimos, las circunstancias sociales (organización social, apoyo social, estatus marital, aspectos socioeconómicos, rol en el ámbito laboral, género, entre otros) pueden estar involucradas tanto en el origen como en las consecuencias de las experiencias estresantes. Según Cockerham (2001, como se citó en Sandín, 2002) "Las situaciones sociales pueden provocar altos niveles de estrés que, a su vez, afectan a la salud, a la calidad de vida y la longevidad" (p. 143), en el diario vivir.

En la actualidad, el organismo humano debe responder a múltiples amenazas de tipo social, por ejemplo, las relacionadas con aspectos laborales, que pueden traer consecuencias negativas, según Sandín (2003):

En términos sociales, el organismo humano se ha quedado sin recursos para la acción; esta incapacidad para responder de forma exteriorizada deja al cuerpo fisiológicamente preparado para la acción que nunca llega, un estado de preparación que, al mantenerse en el tiempo, puede dañar seriamente al organismo. (p. 144)

Asimismo, se considera como:

Un fenómeno mediador que actúa como gatillador de alteraciones ó enfermedades como la diabetes mellitus, la hipertensión, la cardiopatía coronaria, la artritis, depresión, dolores musculares, asma, jaquecas, gastritis, las úlceras pépticas, las alergias a la piel, el cáncer y otras. (Arias Gallegos, 2013, p. 526)

Thomas H. Holmes, "considerado de los innovadores más significativos en el estudio de los factores sociales del estrés" (Sandín, 2003, p. 144), sustentó sus investigaciones en los trabajos de Harold G. Wolf y Adolf Meyer. "Influenciado por las ideas y aportaciones de los dos autores, se interesó no solo por quién enferma sino también por cuándo (contexto social) se enferma, desarrollando un nuevo marco para investigar las relaciones entre los fenómenos sociales y la enfermedad" (Sandín, 2003, p. 144)

Las condiciones de trabajo estresantes pueden interferir con la capacidad del empleado para trabajar con cuidado, lo que contribuye a generar lesiones y enfermedades. Según Liam (como se citó en Patlán Pérez, 2019) “entre los estresores organizacionales se encuentran la pérdida de empleo, la innovación tecnológica, el cambio y la ineficacia de la alta dirección. Otros estresores son la sobrecarga de trabajo, la supervisión deficiente y la formación inadecuada para el trabajo” (p. 178).

## 2. El estrés laboral-síndrome de *burnout*

Dentro de los factores sociales, se ubica al estrés laboral, síndrome de *burnout* o también conocido como síndrome de desgaste natural, este concepto “aparece en la literatura mundial a mediados de los 70’s para describir, en forma coloquial, la actitud de ciertos trabajadores de la salud hacia su labor cotidiana” (Graue Wiechers, Álvarez Cordero y Sánchez Mendiola, s. f., párr. 1). Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo describe como “un síndrome resultante del estrés crónico del trabajo que no ha sido gestionado con éxito” (INEGI, s. f., párr. 2)

El constructo psicológico del síndrome de *burnout*, de acuerdo con estudios de la UNAM:

Se caracteriza por agotamiento, despersonalización, cinismo, desmotivación e insatisfacción en el trabajo, que conllevan a un pobre desempeño laboral, lo anterior como consecuencia de factores de estrés prolongados tanto en la esfera emocional como en las relaciones interpersonales en el trabajo. (Morales, 2022, párr. 3)

En general se acepta que el factor central desencadenante es el excesivo agotamiento emocional que gradualmente lleva a quien lo experimenta, a un estado de distanciamiento emocional y cognitivo en sus actividades diarias, con la consecuente incapacidad de responder adecuadamente a las demandas de servicio (...) Predominan síntomas en los ámbitos mentales y conductuales sobre el cansancio físico, es decir, se trata de un mayor agotamiento emocional que físico. (Morales, 2022, párrs. 5-6)

De tal forma que el síndrome de *burnout* se caracteriza por:

1. Agotamiento emocional, fatiga y depresión.
2. Relación de los síntomas con la actividad laboral.
3. Predominancia de estos síntomas en los ámbitos mentales y conductuales sobre el cansancio físico.

4. Aparición de los síntomas en personas normales sin antecedentes “psicopatológicos”.
5. Ineficiencia y pobre desempeño en el trabajo (Graue Wiechers *et al.*, *s. f.*, párr. 8)

Según, Graue Wiechers *et al.* (*s. f.*), este se presenta con mayor frecuencia en trabajadores de la esfera prestación de servicios y relaciones humanas con cargas excesivas de trabajo (médicos, enfermeras, trabajadores sociales, psicólogos y en general, el sector salud).

En la actualidad, se ha detonado aún más, el estrés laboral en el sector salud, debido a la pandemia por COVID-19 y justamente, su reconocimiento a nivel internacional, se logra, aunque con atraso, en el 2019. “El síndrome de *burnout* fue incluido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) dentro de la Clasificación Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11)” (Navínés, Olivé, Fonseca y Martín-Santos, 2021, p. 2)

### 3. México y el síndrome de *burnout*

En un ranking del estrés laboral de 2019, publicado por *Forbes*, México encabezó la lista, datos confirmados por la OMS ponen a México en un primer lugar con un 75 % de trabajadores padeciendo de estrés, seguido por China con un 73 % y finalmente, Estados Unidos con una cifra del 59 %, lo cual no es motivo de orgullo para México.

Las cifras anteriores son preocupantes, ya que comparados con China y Estados Unidos, México no es país tan grande, desde el punto tanto económico como social (poblacional); sin embargo, estuvo en el primer lugar de la lista. ¿Qué razones podrían influir para encabezar la lista del estrés laboral en 2019?

Otro dato interesante encontrado, en el estudio *Adaptabilidad laboral postpandemia en México*, señala que las renunciadas han incrementado principalmente en las grandes empresas; aunque la principal razón es la búsqueda de mejores compensaciones y crecimiento, también se debe a que los colaboradores están enfrentando situaciones de agotamiento y estrés (OCCMundial, 2022).

Una aproximación de la respuesta, es referida a los tipos de empresas, según las doctoras Erika Villavicencio y Gladys Martínez invitadas al Congreso de Salud organizado por la UNAM, los trastornos laborales como el estrés y el síndrome de *burnout* son promovidos por las organizaciones tóxicas dentro del país, “lo cual se traduce en mayor costo económico, pues implica baja productividad, incremento de accidentes de trabajo, aumento del ausentismo, pero también del ‘presentismo’ (ir al centro laboral, pero no trabajar)” (Villavicencio y Martínez, 2018, párr. 3).

De acuerdo con las expertas, las empresas dañinas, son aquellas que propician, ya sea el exceso o la escasez de trabajo (horas y tipos de contratos), jornadas de trabajo muy largas, horarios de trabajos estrictos, supervisión inadecuada, nulo equilibrio entre la vida personal y laboral, así como la mala relación con las personas que trabajan en la empresa (Villavicencio y Martínez, 2018).

Respecto al punto anterior es importante hacer algunas acotaciones, las jornadas de trabajo excesivas, los horarios estrictos, la falta de liderazgo, además de la carencia de un buen clima laboral, son razones imputables a la empresa. Por un lado, los prolongados tiempos en el trabajo, que traen como consecuencia el desequilibrio entre la vida personal y la laboral, esto debido a la excesiva dedicación al trabajo, lo que anula la esfera privada; por el otro, la falta o incompetencia de los líderes en las empresas, que se debe a una administración deficiente que afecta el ambiente laboral del trabajador y el clima laboral de todas las personas en el centro de trabajo.

Es por ello que la empresa debe prepararse en el manejo del personal, analizando sus necesidades o si las personas están padeciendo estrés laboral. Un instrumento para medirlo es la Norma Oficial Mexicana (NOM) 35 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), norma que se abordará en el siguiente apartado.

En resumen, es importante reconocer el estrés laboral a tiempo, ya que afecta psicológica y físicamente a las personas trabajadoras, con problemas familiares y personales (psicológicos), además, se presentan problemas salud (físicos) como la gastritis, colitis, insomnio y demás, incluso se afirma que se desarrollan enfermedades mucho más graves que pueden llevar a la muerte, por ejemplo, el fenómeno de *karoshi* (el *karoshi* o la muerte por exceso de trabajo, es un suceso que comenzó en Japón en 1987, quien por varias décadas encabezó la lista de muertes de ese tipo, se llegaron a presentar hasta 10,000 casos anuales, sorprendentemente, en el 2016 México estuvo por encima en el ranking mundial) (Gorvett, 2017).

El fenómeno del exceso de trabajo, que se asocia con el estrés laboral agudo puede prevenirse con una correcta atención médica de los trastornos en conjunto con su regulación jurídica.

En el afán de adaptarse a los efectos de la globalización, las empresas perjudiciales han implementado malas prácticas y procesos organizacionales en los que es claro que se dejó de ver que el activo más importante de las empresas son sus trabajadores ya que se afirma por la Aimx que en 2021 el estrés laboral se elevó un 50 % durante la pandemia. (Maldonado, 2019), por ello, la importancia de regularlo.

#### 4. Regulación jurídica del síndrome de *burnout*

En relación con la Ley Federal del Trabajo (LFT), una de las principales normas del trabajo en México, el 30 de noviembre de 2012, se reforma el artículo 2º, incorporando y definiendo el concepto de trabajo digno como:

Aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil se tiene acceso a la seguridad social... y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. (LFT de 1970, Última Reforma DOF 27-12-2022, art. 2, p. 1)

En esta reforma es destacable el señalamiento de las condiciones óptimas de seguridad e higiene de trabajo para prevenir riesgos en este.

Además, en la misma reforma se señala que debe actualizarse la tabla del artículo 513, sobre enfermedades profesionales. La STPS actualizará las tablas de enfermedades de trabajo y de evaluación de las incapacidades permanentes resultantes de los riesgos de trabajo, mismas que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación y serán de observancia general en todo el territorio nacional, para este efecto dicha dependencia escuchará la opinión de la Comisión Consultiva Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Secretaría de Salud, de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, así como de especialistas en la materia (Moreno Villatoro, 2018).

A partir del 15 de diciembre 2017, que la Cámara de Diputados aprobó la actualización de la tabla de enfermedades laborales cada cinco años. La intención es armonizar la norma de acuerdo con las condiciones ambientales que afectan a los trabajadores. (Moreno Villatoro, 2018 p. 11)

Es aquí donde se incorpora por primera vez las enfermedades de tipo psicosocial, por lo que, se puede considerar que los cambios anteriores son los principales antecedentes legales del estrés laboral en México.

Las enfermedades de tipo psicosocial pueden producir trastornos de ansiedad, derivados por el puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o actos de violencia laboral al trabajador. En 2018, la STPS, emitió la Norma Oficial Mexicana (NOM) 035, que tiene como objetivo, establecer elementos para prevenir factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo (La Salle Cuernavaca AC, 2020).

De acuerdo con el campo de aplicación, la NOM 035 rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo. Sin embargo, las disposiciones de esta norma aplican de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en el centro de trabajo. Derivado de lo anterior, existen tres niveles:

- Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores;
- Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores, y
- Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019, parr. 4 )

Por lo que el centro de trabajo debe determinar en qué nivel se encuentra, para que cumpla con las disposiciones que le corresponden de acuerdo con el número de trabajadores que emplea.

Al respecto de los niveles, esta norma, es criticable porque debería ser una norma generalizada en cuanto a su aplicación; sin embargo, distingue entre las obligaciones de los patrones que tienen una cantidad determinada de trabajadores con otros (por niveles). Los problema de estrés laboral, no se limitan a las empresas con un mayor número de trabajadores, esto se debe a diferentes factores sin importar el número de estos.

De acuerdo con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2019), la NOM-035 entró en vigor en dos etapas, las cuales delimitan los requisitos con los que los centros de trabajo tenían que dar cumplimiento:

#### 1ª. Etapa - 23 de octubre de 2019

- La política; las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severo, y la difusión de la información.

#### 2ª. Etapa - 23 de octubre de 2020

- La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; la evaluación del entorno organizacional; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos y los registros.
- Los factores de riesgo psicosocial responden a los acontecimientos traumáticos severos, algún acontecimiento referido a accidentes, asaltos, actos violentos, secuestro, amenazas o algún otro acontecimiento que pone en riesgo la estabilidad física y emocional (NOM-035, 2018)

Además, las evaluaciones del entorno organizacional tienen varias categorías, como son: el ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones con el trabajo y el entorno organizacional, este tipo de factores sociales, como se puede corroborar, influyen en la salud de

las personas, por ello, la importancia de evaluar integralmente el entorno de las empresas, ya que se pueden prevenir y corregir este tipo de problemas, primero, detectando los factores sociales dentro de la empresa y después, poniendo en acción planes acordes al entorno organizacional.

En el “Informe: Factores Psicosociales de Riesgo”, presentado por la Universidad La Salle Cuernavaca (2020), al respecto dice lo siguiente:

Acorde con la NOM-035-2018-STPS en el Entorno Organizacional es donde: “Se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de las cargas de trabajo, con jornadas de trabajo” (p. 15)

La NOM-35, sin duda, se apega a la literatura, la cual identifica diferentes acepciones asignadas al estrés laboral, tal es el caso del estrés laboral, el estrés ocupacional y el estrés organizacional:

- Estrés laboral. De acuerdo con la OIT, 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 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.
- Estrés ocupacional. Es el estrés producido por las características del puesto de trabajo, presentes en el lugar, las cuales hacen que una ocupación genere una mayor o menor tensión.
- Estrés organizacional. Se refiere al conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo que provocan un detrimento de su salud en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual, y que también tiene efectos en la organización. Todo esto como resultado de una valoración real o imaginaria en la que el trabajador percibe que las exigencias de la situación exceden sus capacidades, sus habilidades, sus recursos y su tiempo, provocando una sensación de pérdida de control y la presencia de comportamientos disfuncionales.

Precisamente, la primera acepción de estrés laboral se presenta cuando la persona no cuenta con las aptitudes y capacidades para poder realizar el trabajo, en la pandemia muchas empresas migraron a la modalidad del teletrabajo por

cuestiones sanitarias, por lo que, a continuación se analizará el estrés laboral relacionado con el teletrabajo.

## 5. El *burnout* y el teletrabajo con la pandemia

Según la Eurofound y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (como se citaron en OIT, 2020) “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” (p. 1). Este debe ser realizado en un lugar diferente al establecimiento principal del empleador, se facilita la comunicación gracias a las TIC, puede ser realizado en línea o fuera de línea, es decir, con conexión informática o sin ella, y se puede organizar de manera individual o colectiva (OIT, 2021).

Con la pandemia del SARS-CoV-2, COVID-19 o coronavirus, miles de personas tuvieron que seguir trabajando desde sus casas, las estimaciones preliminares de la OIT indican que en América Latina y el Caribe “el peor momento de la crisis sanitaria, en el segundo trimestre de 2020, donde unos 23 millones de personas transitaron hacia el teletrabajo en la región”. (OIT, 2021, párr. 2).

Entre tanto, en México, en el 2020, el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) presenta en su Encuesta sobre el Impacto Económico Generado por COVID-19 en las Empresas (ECOVID-IE 2020), lo siguiente: en las empresas dentro del territorio mexicano indicadores afirman que para retomar su curso una de las acciones operativas que se optó tomar, fue el *home office*, que tuvo un porcentaje distinto de implementación de acuerdo con el tamaño de la empresa; las grandes, tuvieron una tasa del 94.7 %; las medianas y pequeñas, contaron con un 60.7 %; las micro alcanzaron un 29.0 % (INEGI, 2020).

Además, en opinión de Martha Corrales, doctora en Administración del Tecnológico de Monterrey, el trabajo remoto desde casa, permitió la continuidad en las actividades diarias, practicando el distanciamiento social, sin dejar de estar conectados, y desempeñando distintos roles de forma efectiva, en todos los dominios, de manera simultánea (Corrales, 2020, parr. 2). Si bien podría considerarse positivo el trabajo en casa, desde el punto de vista de la salud, jugar distintos roles puede perjudicar a las personas porque no se descansa lo suficiente y debe haber una desconexión de la vida laboral e incluso personal.

La pandemia de COVID-19 propició que México se convirtiera en el país con mayor nivel de estrés laboral en el mundo, pues el 60 por ciento de las personas que trabajan lo padecen a consecuencia de factores como horario y entorno laboral, agravados por el *home office*, de acuerdo con el estudio “Estrés Laboral en México”, realizado en

septiembre pasado por la Asociación de Internet MX y OCCMundial. (Moguel, 2021, párr. 1)

La Asociación de Internet MX (Aimx) efectuó un estudio en 2021 denominado: “Estrés laboral en México”, con el fin de conocer si el estrés ha cambiado a raíz de la crisis sanitaria, al respecto:

El gerente Regional Oriente/Sureste de OCCMundial, Mauricio Sauri, indicó que en el 2019 el estrés laboral afectaba a más del 40 por ciento de los trabajadores en México, y después de año y medio de pandemia se elevó en 50 por ciento, al afectar al 60 por ciento de la población económicamente activa. (Moguel, 2021, párr.2)

En ese sentido, el estudio: arrojó que el 37 % de los participantes no ha sufrido estrés laboral en los últimos dos años, mientras que el 63 % sí, de los cuales:

- El 47 % lo ha presentado ocasionalmente
- El 30 % pocas veces
- El 23 % todo el tiempo

Según indica la Aimx, las causas por las que se presenta el estrés son diversas y varían de acuerdo con la edad; sin embargo, destaca los siguientes puntos:

- La falta de control en los métodos de trabajo, el ritmo laboral, el horario y el entorno (46%)
- Exceso o escasez de trabajo (46 %)
- El liderazgo inadecuado (41 %)
- Jornadas de trabajo muy largas y fuera de lo establecido (35 %)
- Falta de eficiencia de personas del equipo (35 %)
- Horarios de trabajo estrictos o inflexibles (30 %) (Amix, 2021)

Por lo que se puede destacar el aumento del *burnout*. A pesar de estos datos negativos, el teletrabajo es una modalidad de trabajo que permitió amortiguar un poco la crisis económica global, así pues, desde el punto de vista de las empresas, tuvo algunas ventajas; pues al permitir solventar un poco la crisis en los mercados laborales, miles de personas pudieron conservar sus trabajos, además de mejorar la productividad; según Camacho Solís (2020), el teletrabajo:

Permite optimizar la productividad del trabajador, gracias al aprovechamiento intensivo de su tiempo de trabajo. La reducción temporal y financiera del traslado de trabajadores implica un mejor aprovecha-

miento de la jornada de trabajo y una verdadera conciliación entre la vida familiar y laboral. (p. 130)

De igual forma, Corrales (2020), agrega que hay una ventaja para el medio ambiente al reducir los traslados “dado que, en promedio, los mexicanos destinan por lo menos una hora al día a desplazarse, por la distancia y/o el tráfico, el hecho de evitar estos desplazamientos”, reduce la contaminación y contribuye a que la gente este menos estresada y se vuelva más productiva.

En cuanto a las desventajas, García (2020), señala, en el *Home office*, uno de los mayores problemas con el cambio tan repentino a esta nueva modalidad de trabajo fue la poca o nula experiencia con la tecnología, que al inicio pudo llegar a provocar estrés o ansiedad en quien necesitó adaptarse, en sus palabras: “Diferentes factores como la edad y la poca familiaridad con la tecnología, también pudieron ocasionar al inicio confusión y estrés” (García, 2020, párr. 14).

Otro problema vinculado con la adaptación fue el manejo del tiempo, ya que los trabajadores no sabían cómo debían de administrar sus horarios o como separar momentos laborales o familiares.

García (2020), en su publicación informa que estos problemas fueron solucionados después de la implementación de estrategias de manejo de tiempo y de cursos de utilización de tecnologías, y cualquier otro inconveniente fue resuelto poco a poco.

Sin embargo, los horarios de entrada y de salida de los trabajadores, en el *home office*, no se delimitaron, hasta llegar al punto en el que los trabajadores se encontraban conectados en exceso y fuera de su horario laboral, por ello, se reformó el 11 de enero de 2021, la LFT, agregando un nuevo capítulo, el XII Bis, correspondiente al derecho a la desconexión de los trabajadores, precisamente por el abuso en las jornadas. Así mismo, se establecieron obligaciones patronales como proporcionar insumos para realizar el trabajo con su debido registro, mantenimiento del equipo, pago de servicios como energía eléctrica y servicios de telecomunicaciones, entre otros aspectos (LFT de 1970, Última Reforma DOF 27-12-2022, art. 330E, p. 84).

En este sentido, los legisladores deben analizar aún más la literatura científica española y francesa sobre el tema, por ejemplo, se han desarrollado estudios respecto a la fatiga informática, un concepto desarrollado por Francisco Trujillo Pons en 2022 en su libro: *La fatiga informática en el trabajo*, quien lo asocia al trabajo con el uso de tecnología, y lo considera como factor detonante de estrés laboral relacionado con la conectividad digital permanente (Montesdeoca, 2022, p. 327).

Este tipo de fatiga tecnológica está considerada como un fenómeno actual que ha provocado efectos perniciosos en la salud mental y física. Los teletrabajadores

pueden tener problemas de salud derivados de una hiper conectividad que debe ser medida para poder detectarla, la fatiga informática debe considerarse como un factor de riesgo multidimensional abstracto y que incuba a otros riesgos en el trabajo, las consecuencias negativas para la población trabajadora pueden adoptar diversas formas, entre otras: ansiedad, ciberacoso, depresión, síndrome del trabajador desgastado emocionalmente (*burnout*), *tecnoestrés*, *trastornos musculoesqueléticos*, *insomnio*, *fatiga visual*, *aislamiento social o irritabilidad* (Trujillo Pons, 2022).

Como todos los fenómenos, se deben analizar sus pro y contras, desde el punto de vista social, el síndrome de *burnout*, en época del teletrabajo, afectó la salud de las personas, se presentó un aumento de estrés laboral, por ello, se tuvieron que delimitar legalmente los derechos de los trabajadores, como el derecho a la desconexión.

Desde el punto de vista económico permitió que continuaran laborando las personas y al mismo tiempo, que las empresas pudieran subsistir ante una crisis global sanitaria.

## Conclusiones

1. El estrés es una reacción del organismo por diferentes estímulos que provoca tensión mental, física y/o emocional, es un proceso en donde el organismo se adapta y da respuesta a esa tensión. En cuanto al estrés laboral o síndrome de *burnout*, sus detonantes se dan dentro del trabajo.

El *burnout*, es una enfermedad profesional, reconocida en México desde el 2017, en la tabla de enfermedades del artículo 513 de la LFT, además, en la NOM 035 STPS.

De acuerdo con la NOM antes mencionada, el riesgo psicosocial responde a los acontecimientos traumáticos severos, algún acontecimiento referido a accidentes, asaltos, actos violentos, secuestro, amenazas o algún otro acontecimiento que pone en riesgo la estabilidad física y emocional.

2. En la NOM se establece la obligación de evaluar en el entorno organizacional aspectos como el ambiente de trabajo, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones con el trabajo, por lo que se confirma que la salud de los trabajadores puede afectarse si no se toman en cuenta cuestiones como una jornada adecuada que les permita descansar, la correcta dirección de los líderes en las tareas, un buen clima laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Por otra parte, se concluye que la creación de la NOM 35 STPS es un avance, ya que puede medir diferentes factores del estrés laboral para prevenir futuras

enfermedades y auxilia en la corrección de malas prácticas organizacionales, por lo que se considera que esta norma es de suma importancia para las empresas y trabajadores.

En esta NOM, las partes de la relación laboral tienen ciertas obligaciones, las empresas aplican encuestas y tienen como obligación difundir y proporcionar información acerca de los riesgos psicosociales, un entorno organizacional favorable y acciones de prevención acerca de las denuncias de violencia laboral.

Los trabajadores tienen obligaciones como no alterar el entorno organizacional favorable, observar las medidas de prevención, informar por escrito al patrón si sufrió un acontecimiento traumático severo en el trabajo, participar en los eventos y someterse a exámenes médicos.

3. Con las cifras presentadas de la OMS de 2019 se pudo verificar que, en el primer año de pandemia, el estrés laboral aumentó, recordando que gran parte de la población que laboró lo hizo en casa.

Es importante que las empresas mexicanas y el Gobierno de la República trabajen de la mano, para que todos aquellos trabajadores o patrones que sufren episodios de estrés puedan acudir a psicólogos, psiquiatras y terapeutas por parte de los servicios de salud públicos. Es importante que en México se apueste por mejorar la salud mental en el ámbito laboral de todos los trabajadores y patrones, el rendimiento de las empresas será más eficiente, las relaciones laborales entre compañeros se verán beneficiadas y se logrará el objetivo de la NOM-035, que es lograr un entorno organizacional favorable.

4. La modalidad del *home office* o teletrabajo, utilizada en mayor medida con la pandemia del COVID-19, trajo como consecuencia el nuevo fenómeno: el estrés laboral en casa, ya sea por la falta de pericia en el uso de la tecnología, por no administrar correctamente el tiempo o por el abuso en las jornadas de trabajo de los trabajadores sin desconexión del mundo laboral, esto provocó un aumento de estrés laboral, la fatiga laboral debe considerarse un factor muy importante a medir para prevenir enfermedades como el estrés laboral y otras enfermedades asociadas.

Precisamente, derivado de ese fenómeno, se estableció en la LFT, el derecho a la desconexión en la modalidad del teletrabajo para que las personas puedan descansar.

5. El fenómeno del *home office* ayudó económicamente a que algunas empresas pudieran continuar con sus labores, aunque tuvo un impacto negativo en los trabajadores por no medirse correctamente las jornadas, por lo que este fenómeno tiene ventajas y desventajas importantes que se deben considerar, sin duda el teletrabajo llegó para quedarse. No obstante, es importante su regulación completa, recientemente se logró el reconocimiento de enfermedad profesional y se espera

que el espíritu de los constituyentes en el país continúe alineando los derechos de los trabajadores con las normas de trabajo; por ejemplo, estableciendo los parámetros de medición del estrés laboral en el teletrabajo y la fatiga informática.

## Referencias bibliográficas

- Arias Gallegos, W. L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 325-335. <https://bit.ly/3X33Mdx>
- Asociación de Internet MX (Aimx). (septiembre de 2021). Estrés laboral en México. *Aimx*. <https://bit.ly/43LVMjU>
- BBC News Mundo. (2016, 9 de octubre). *Qué es el «karoshi», la muerte por exceso de trabajo que en Japón es un problema de salud pública*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-37391172>
- Camacho Solís, J. I. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista latinoamericana de derecho social*, (32), 125-155. <https://bit.ly/3N3KosP>
- Cockerham, W.C. (2001). *Handbook of medical Sociology*. Nueva York: Prentice-Hall.
- Corrales, M. (2020). El “home office” ante el COVID-19. *Transferencia Tec*. <https://bit.ly/3p7NXWS>
- Encuesta sobre el Impacto Económico Generado por COVID-19 en las Empresas (ECOVID-IE 2020). (2020). *INEGI*. <https://bit.ly/43W110i>
- Eurofound y OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Ginebra: OIT. <https://bit.ly/45Xvs8h>
- García, L. (8 de julio de 2020). Home office, una opción laboral antes y después del coronavirus. *Ciencia UNAM*. <https://bit.ly/3Ja0lwi>
- Govett, Z. (9 de octubre de 2016). Qué es el “karoshi”, la muerte por exceso de trabajo que en Japón es un problema de salud pública. *BBC News*. <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-37391172>
- Graue Wiechers, E., Álvarez Cordero, R. y Sánchez Mendiola, M. (s. f.). *El Síndrome de “Burnout”: La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional*. Seminario el ejercicio actual de la Medicina. <https://bit.ly/3oQaYhf>
- Informe: Factores Psicosociales de Riesgo. (enero de 2020). *Universidad La Salle Cuernavaca AC*. <https://bit.ly/45XRNT4>
- México. Cámara de Diputados del H. Congreso de La Unión. (1 de abril de 1970). Ley Federal del Trabajo. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970 (Última Reforma DOF 27-12-2022). <https://bit.ly/3Np9UtS>

- Maldonado, A. (21 de mayo de 2019). *Estrés laboral y por qué ahora la STPS norma a las empresas atenderlo*. *Forbes*. <https://bit.ly/3J7Agy6>
- Moguel, Y. (2021). México es el país con mayor estrés laboral y sí, la pandemia le dio un empujoncito. *El Financiero*. <https://bit.ly/3N1CsZi>
- Navinés, R., Olivé, V., Fonseca, F. y Martín-Santos, R. (2021). Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. *Medicina clínica (Barc)*, 157(3), 130. <https://bit.ly/43B1qWc>
- Montesdeoca, A. (2022). Reseña de “La fatiga informática en el trabajo”. *Revista de Estudios Jurídico Laborales y de Seguridad Social (REJLSS)*, (5), 326-328. <https://www.revistas.uma.es/index.php/REJLSS/article/view/15099>
- Morales, N. (6 de abril de 2022). Qué es el “burnout” y cómo identificarlo. *Círculo Plus Sanborns*. <https://circuloplussanborns.com/revista/que-es-el-burnout-y-como-identificarlo>
- Moreno Villatoro, J. D. (3 2018). Marco legal de los factores de riesgo psicosocial. *INSS*. <https://bit.ly/3Cp3OU1>
- México. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (22 de octubre de 2019). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. <https://bit.ly/3J7xlpb>
- OCCMundial. (2022). *Adaptabilidad laboral post-pandemia en México Junio 2022*. <https://bit.ly/42x7UnL>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica*. Ginebra: OIT. <https://bit.ly/3CrJrFK>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (6 de julio de 2021). Al menos 23 millones de personas han transitado por el teletrabajo en América Latina y el Caribe. *OIT*. <https://bit.ly/43DDBx6>
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)
- ¿Qué es el burnout?. (s. f.). *INEGI*. <https://extranet.inegi.org.mx/covid-19/que-es-el-burnout-2/>
- Sandín B. (2003). El estrés: una análisis basado en los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1), 141-157. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- Trujillo Pons, F. (2022). *La fatiga informática. España: Bomarzo*.
- Villavicencio, E. y Martínez, G. (29 abril de 2018). México, entre los países con mayor estrés laboral: académicas de la UNAM. *Boletín UNAM-DGCS-272 Ciudad Universitaria*. [https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018\\_272.html](https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018_272.html)