

LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJO AL HOME OFFICE Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL

M.E. Ivett Selene Velasco García, María Margarita Dottor Almazán, Francisco Manuel Lama Vázquez, Karla Isabel Reyes González

ivetts15@gmail.com

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación es conocer los niveles de estrés que presentaron 43 trabajadores administrativos de diferentes empresas en la ciudad de Veracruz, y los efectos que presentó en el incremento del síndrome de burnout o "síndrome del trabajador quemado". Se realizó una encuesta electrónica a voluntarios. La puntuación global se obtuvo de la suma de valores. Se presentaron estadísticos descriptivos ítem/global, ítem/ítem. Como resultado se observa que los participantes experimentaron. El cuestionario MBI demostró validez para medir el desgaste en personal administrativo. Como resultado se observa que los participantes experimentaron escalas altas de estrés, pero no despersonalización. Lo que permite concluir que se deben implementar medidas de prevención en el manejo del estrés para no desarrollar el Síndrome de Burnout.

LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJO AL HOME OFFICE Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL

SUMMARY

The main objective of this research is to know the levels of stress presented by 43 administrative workers from different companies in the city of Veracruz, and the effects that it presented in the increase of burnout syndrome or "burnt worker syndrome". An electronic survey was conducted on volunteers. The overall score was obtained from the sum of values. Item/global, item/item descriptive statistics were presented. As a result, it is observed that the participants experimented. The MBI questionnaire demonstrated validity to measure burnout in administrative personnel. As a result, it is observed that the participants experienced high stress scales, but not depersonalization. This allows us to conclude that preventive measures must be implemented in stress management so as not to develop Burnout Syndrome.

INTRODUCCIÓN

El aspecto laboral, es una de las partes más importantes en la vida de las personas. El confinamiento que generó la pandemia COVID-19 en el mundo y en especial en nuestro país México, tuvo un gran cambio, se cerraron las escuelas, algunos centros de trabajo, y se recurrió a la implementación del "home office", es decir, el trabajo desde casa.

Estos cambios fueron implementados rápidamente, sin contar en algunas situaciones con las medidas laborales adecuadas, largas jornadas frente a una computadora, juntas interminables, llamadas telefónicas y mensajes por redes sociales fuera de horarios.

En varios aspectos de nuestra vida nos vemos expuestos a situaciones que nos producen estrés. Observando la situación que se presentó en marzo de 2020, inicio del confinamiento por Covid-19, es un claro punto de partida para considerar el surgimiento y aumento de estrés.

LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJO AL HOME OFFICE Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL

La actividad laboral ocupa un espacio importante de nuestro tiempo. Los diferentes cambios que se han producido en la actual organización del trabajo ha generado nuevos problemas en la salud y seguridad de los trabajadores, uno de éstos es el estrés laboral, que representa una preocupación cada vez mayor en el ámbito del trabajo.

Hoy día el estrés laboral ha aumentado su incidencia y es una importante causa de ausentismo, pero ante esta situación de confinamiento donde no se puede huir del trabajo en casa, es aún más marcado al influir en las decisiones incorrectas, juicios erróneos y en una baja moral del personal. En el nivel físico también tiene efectos negativos provocando trastornos o enfermedades que van desde irritabilidad, estados depresivos, ansiedad, hasta enfermedades más complejas como trastornos gastrointestinales tales como colitis, gastritis y en el peor de los casos úlceras, asma, hipertensión y trastornos cardiovasculares.

A pesar de todos estos efectos negativos que contiene el estrés aún no recibe la atención adecuada y el seguimiento oportuno en las empresas; invierten recursos insuficientes para el desarrollo de programas preventivos que ayuden a enfrentarlos. El problema a solucionar es que las empresas que abordan el tema del estrés lo hagan implementando diferentes medidas preventivas como, por ejemplo, a los trabajadores desarrollar las habilidades comunicativas, relajación y capacitación en diferentes metodologías para el manejo del estrés. Se requiere que este problema se aborde de manera integral y que las actividades y programas que desarrollen las empresas consideren las necesidades de cada trabajador, el puesto de trabajo, así como las condiciones y medioambiente en que realiza su trabajo. La hipótesis central es que el home-office propicio un incremento en el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la ciudad de Veracruz.

Cuando las condiciones de trabajo son insalubres y no garantizan la calidad de vida, el trabajador pasa a tener sus necesidades humanas básicas afectadas, ya sea en los aspectos biopsicológico, social y/o espiritual.

LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJO AL HOME OFFICE Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL

Vale resaltar que, una larga jornada asociada a una carga de trabajo desgastante, puede llevar al trabajador a manifestar innúmeras enfermedades y/o agravamientos relacionados al trabajo, que casi siempre afectan a su salud mental, lo que puede llevarlo a vivir situaciones de estrés prolongado. Cuando este tipo de estrés permanece por mucho tiempo puede desencadenar el Síndrome de Burnout, un tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo. El Síndrome de Burnout se manifiesta cuando un trabajador que antes estaba muy implicado afectivamente y efectivamente con el proceso de producción referente a su ocupación, ya sea con sus clientes o con el trabajo en sí, pasa a sufrir estrés continuo y excesivo desgaste y no consigue distinguirlo de la fatiga. Dicha situación es una señal importante de alerta para que el cuerpo humano del trabajador reconozca sus límites y establezca un período de reposo para revertir las señales y los síntomas instalados (Associação Brasileira de Enfermagem - ABEN, 2006)⁷

De acuerdo a Carlotto, Nakamura & Câmara (2006), el Síndrome de Burnout se caracteriza por tres dimensiones: el Agotamiento Emocional, la Despersonalización y la Realización Profesional. La primera se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que no se tiene nada para ofrecer al otro sujeto; la segunda es el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, indiferentes y cínicas en relación a los sujetos que entran en contacto directo con el profesional. La última se refiere a una disminución de los sentimientos de competencia en relación a los logros personales obtenidos en el trabajo y en las relaciones interpersonales. Siendo, por tanto, la asociación de un conjunto de conductas/prácticas negativas relacionadas tanto a factores internos, en forma de valores individuales y trazos de personalidad, como a factores externos, en forma de estructuras organizacionales, ocupacionales y grupales (Balone, 2002). El referido síndrome afecta a trabajadores implicados con cualquier tipo de actividad, ocupación y profesión. El Síndrome de Burnout es un proceso, más que un estado y se han podido establecer 4 estadios de evolución de la enfermedad, aunque éstos no siempre están bien definidos:

LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJO AL HOME OFFICE Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL

Forma leve: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo.

Forma moderada: aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a la automedicación.

Forma grave: mayor en ausentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.

Forma extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

El diagnóstico se establece a través de la presencia de la tríada sintomatología constituida por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, elementos que pueden ser evaluados a través del MBI (Maslach Burnout Inventory).

METODOLOGÍA

Metodológicamente, la investigación es descriptiva, exploratoria e inferencial con la aplicación de técnicas cuantitativas. Por su tiempo de administración y recolección de datos es de tipo transversal, ya que su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en el momento actual. Por su diseño, es de tipo no experimental porque se centra en analizar cuál es el nivel o estado de las variables sin manipular ninguna variable en particular. Se consideró a la población mayor de edad que estuviera laborando y que por cuestiones de pandemia Covid-19 fueron confinados a realizar actividades laborales desde casa.

Se consideró el Cuestionario MBI, el cual se generó en Google Forms para su fácil aplicación y tener un alcance a través de redes sociales y medios electrónicos.

LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJO AL HOME OFFICE Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome:

Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Agotamiento emocional (AE): 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización (DP): 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal (RP): 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJO AL HOME OFFICE Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

RESULTADOS

Para análisis de los datos se utilizó la Escala de GEPEB (Grupo de Estudios e Investigaciones sobre Estrés y Burnout) que considera los valores patrón y muestra la puntuación baja, media y alta para cada una de las dimensiones (Volpato, Gomes, Silva, Justo & Benevides-Pereira, 2003). (Tabla N° 1).

Tabla N° 1. Escala del MBI desarrollada por el

GEPEB

Dimensión	Baja	Media	Alta
-----------	------	-------	------

AE	15	16-25	26
----	----	-------	----

DP	2	3-8	9
----	---	-----	---

RP	33	34-42	43
----	----	-------	----

Fuente: Veracruz-México (2020)

LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJO AL HOME OFFICE Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL

El análisis de las características relacionadas al Síndrome de Burnout fue realizado utilizando los valores de la escala del MBI desarrollados por el GEPEB que determina la existencia de este síndrome cuando están presentes valores superiores a 26 para la dimensión AE; superior a nueve para DP; y abajo de 33 para RP. Considérese, además, que según la Tabla N° 1 pueden ser clasificados los grados de afectación del profesional como bajo, moderado o alto nivel de sentimientos experimentados, sin embargo, es necesario que todas las dimensiones indiquen el mismo grado.

Después del recuento de las preguntas, y el establecimiento de las puntuaciones (alta, media y baja) en todos los cuestionarios, fueron establecidos códigos numéricos para cada variable del instrumento de recolección de datos. A continuación, se construyó un banco de datos en el programa Microsoft Excel, para lo cual fueron transferidas las informaciones recolectadas, según la codificación establecida. A partir de ahí fueron analizados los datos cuantitativos y convertidos en datos porcentuales. continuando con la construcción de las figuras y tablas.

Con base en los valores de la escala del MBI desarrollada por el GEPEB que determina la existencia de este síndrome, se puede afirmar que los resultados indican que 46% de los trabajadores encuestados presentan nivel medio de AE, 47% presentan bajo nivel para DP y 66% presentan moderada RP, conforme se observa en la Figura N° 1. Como no hubo un predominio de la Despersonalización, quedaron imposibilitados de afirmar un grado de afectación preciso de estos investigados, aunque nos permite indicar un posible desarrollo del Síndrome en cuestión.

Los efectos emocionales y de otro tipo del agotamiento relacionado con la pandemia fueron peores para las trabajadoras: el 75% de las mujeres informó sentirse estresadas, en comparación con el 59% de los hombres. Aproximadamente ocho de cada diez mujeres también indicaron que su carga de trabajo había aumentado como resultado de la pandemia, en comparación con siete de cada diez hombres.

LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJO AL HOME OFFICE Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL

CONCLUSIÓN

Los trabajadores en Veracruz, comienzan a presentar inicios del síndrome de Burnout, aunque aún no lo han identificado con el factor de despersonalización como aparece en los porcentajes de resultados. Se pueden implementar medidas preventivas en esta fase inicial.

A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido. En las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros.

El síndrome de Burnout afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles:

A nivel individual: considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo- conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias.

A nivel grupal: potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo.

A nivel organizacional: eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome.

LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJO AL HOME OFFICE Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL

BIBLIOGRAFÍA

1. Almeida Freire, M., Nazaré Oliveira, E., Ximenes Neto, F., Evangelista Lopes, R., Gomes Nogueira Ferreira, A. & Vieira Gomes, B. (Enero - Junio 2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. Salud de los Trabajadores, Volumen 23 Nº 1, 19-27.
2. Apiquian Guitart, A. (26 y 27 de abril de 2007). El Síndrome de Burnout en las empresas. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac, Mérida, Yucatán, México. S/N.
3. Aragón B., L.E. (2004). Fundamentos psicométricos en la evaluación psicológica. Revista Electrónica de Psicología
4. Iztacala, 7(4), 23-43.
5. Balone, G. (2002). Estresse e síndrome de Burnout. Recuperado de URL <http://www.psiqweb.med.br/cursos/stress4.html>
6. Camacho Valadez, David (2016). PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA MEXICANA EN POBLACIÓN DEL NORTE DE MÉXICO. Enseñanza e Investigación en Psicología, 21(1),78-83.[fecha de Consulta 21 de Abril de 2022]. ISSN: 0185-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248180009>
7. Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico em el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
8. GÓMEZ VALDEZ, NORMA E., & PALOMAR LEVER, JOAQUINA (2010). DESARROLLO DE UNA ESCALA DE MEDICIÓN DE LA RESILIENCIA CON MEXICANOS (RESI-M). Interdisciplinaria, 27(1),7-22.[fecha de Consulta 21 de Abril de 2022]. ISSN: 0325-8203. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18014748002>