



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

TRABAJO INTEGRADOR FINAL

***“Una lectura dinámica del estrés:
El teletrabajo en tiempos de
pandemia”*** Ensayo

Karen Mengarelli

M-5523/9

Docente responsable: Ps. Romina Scaglia

- Rosario, 2021 -

ÍNDICE

• Resumen y palabras claves	3 •
INTRODUCCIÓN	4
• Capítulo 1: ESTRÉS	6 1.
a. TEORÍA DEL ESTRÉS COMO RESPUESTA	6 1.
b. TEORÍA DEL ESTRÉS COMO ESTÍMULO	8 1.
c. TEORÍA INTERACTIVA O TRANSACCIONAL Y SISTÉMICA DEL ESTRÉS	10 •
Capítulo 2: ESTRÉS Y TELETRABAJO	13 •
Capítulo 3: CONSECUENCIAS VINCULARES	16 •
Capítulo 4: TEORÍA DEL APOYO SOCIAL	20 •
CONCLUSIÓN	22 •
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23

En el presente ensayo se propone una lectura dinámica del estrés causado por la pandemia y la adopción del teletrabajo como medida consecuente del confinamiento obligatorio. Para ello, se desarrollan tres teorías del estrés que definen a la pandemia y al teletrabajo como estímulos estresores que aumentan los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento individuales de cada sujeto frente a ellos desde una perspectiva transaccional. Asimismo, se abordan específicamente las consecuencias vinculares del teletrabajo en el contexto de pandemia y cómo el apoyo social se presenta como una solución posible frente a los efectos patológicos del estrés.

Palabras claves: *estrés, teletrabajo, pandemia*

Con el surgimiento de la pandemia del COVID-19 declarada en el 2020, la sociedad argentina se vio fuertemente amenazada y el contagio masivo generó miedo e incertidumbre, ya que su riesgo fue poniendo paulatina y crecientemente en juego a todo el sistema de salud. En ese sentido, cuando aparece una afección con un índice de mortalidad mayor de lo esperado se establece una situación de crisis sanitaria; estas circunstancias afectan la vida cotidiana de cada sujeto y alcanzan distintos ámbitos en los que éste se desenvuelve. De allí que, cuando se habla de salud, debemos considerarla como un proceso que implica distintas dimensiones de la vida. En 1977, George Engel pone de relieve que cada individuo está compuesto por células, moléculas, órganos, sistemas y es parte de sistemas de mayor tamaño como la cultura, la comunidad, la nación y el mundo. Engel sostiene que cada estructura biológica, psicológica y social afecta a la otra y ofrece una mayor comprensión de los procesos patológicos, inaugurando el modelo biopsicosocial. Este modelo propone una manera de integrar diversos paradigmas para abordar los procesos de salud y enfermedad, dejando atrás el modelo hegemónico de la medicina moderna que definía a la enfermedad como unicausal, es decir, producto de una sola causa, en todos los casos orgánica.

Con el modelo biopsicosocial, las enfermedades empiezan a ser consideradas en su aspecto no sólo biológico, o psicológico, sino también atravesadas por su contexto socio histórico para examinar las condiciones de vida de cada sujeto. Sabemos que la situación económica, el tipo de empleo, la profesión, la edad, la clase social y otras características sociales se asocian con la salud física y mental de los individuos. Desde el punto de vista biopsicosocial, es preciso señalar que las personas responden de manera diferente a sus condiciones de vida, y esto puede determinar la aparición de una enfermedad.

Diversos autores han propuesto el término “estrés” como una variable que vincula las condiciones de vida con la salud mental. Y, como veremos posteriormente, al analizar la situación pandémica y el teletrabajo, esto se relaciona con el hecho de que algunos sujetos desarrollan respuestas patológicas ante ciertas condiciones de vida, mientras que otros, expuestos a las mismas condiciones, se mantienen sanos.

La respuesta al estrés no sólo está atravesada por su componente fisiológico, que es su carácter general, sino también por una construcción histórica, el matiz individual que se traduce en el plano físico, psicológico y social de una manera única para cada persona. Por lo tanto, la respuesta de estrés puede manifestarse de distintas maneras según el sujeto que responda y las características del estímulo. La emoción, el estado de ánimo o una situación de emergencia pueden afectar al cuerpo, haciendo que éste produzca una respuesta de estrés. Esto nos lleva a pensar que el contexto de pandemia, funcionando como agente estresor, puede implicar la aparición y/o manifestación de ciertas patologías en los sujetos de una sociedad, ya que no sólo ante el temor de enfermar, sino también ante las medidas adoptadas para evitar el contagio (aislamiento social con disminución de los contactos vinculares significativos, falta de asistencia médica ante otras patologías no pandémicas, reducción de la exposición al aire libre y la luz solar, teletrabajo, sobrecarga de obligaciones familiares, etc.) el sujeto queda vulnerable para presentar respuestas de estrés.

Es por este motivo que se considera decisivo tomar en cuenta el contexto social actual, ya que es uno de los factores determinantes del tipo de respuesta al estrés. Es frecuente escuchar que el mundo del trabajo cambió radicalmente en estos últimos años por el confinamiento obligatorio. Muchos sistemas empezaron a funcionar de manera distinta y ante estas circunstancias, cabe preguntarse: ¿cómo se adapta un sujeto biopsicosocial a una situación en constante cambio donde la “nueva normalidad” es la incertidumbre indefinida?

Este trabajo se centrará, por un lado, en analizar cómo el estrés - definido desde distintas teorías - impacta en la salud del individuo y aparece con mayor frecuencia en el contexto de pandemia; y, por otro lado, en examinar si la adopción del teletrabajo como medida laboral alternativa ante esta nueva normalidad, genera estrés o no – y de qué tipo. Para ello se considerarán las categorías: estrés como respuesta, estrategias de afrontamiento, tipos de estímulos estresantes, evaluación cognitiva, vínculos, reconocimiento, entre otros, en torno a esta problemática. Se tomarán fundamentalmente autores contemporáneos posicionados en el marco del modelo biopsicosocial, dado que este enfoque permite dar cuenta de los distintos aspectos de esta problemática a través de un abordaje holístico.

1. ESTRÉS

La pandemia del COVID-19 declarada en el año 2020 condujo a las personas a experimentar distintas emociones como el miedo o la preocupación, que aparecen en respuesta a situaciones de cambio o crisis, para enfrentar aquello que se presenta como desconocido. Ante situaciones que atentan con el equilibrio o que representan un peligro para el organismo, se produce un tipo de respuesta de estrés como forma de reacción habitual.

Si bien el término “estrés” es utilizado con mayor frecuencia en éstas últimas décadas, el concepto aparece hace tiempo atrás y su definición fue evolucionando a lo largo de los años. Cary Cooper y Philip Dewe (2004) realizan un recorrido histórico y establecen que a pesar de que ha sido objeto de debate, el término conserva en su definición la relación que los sujetos tienen con su entorno.

La palabra “estrés” se deriva del latín *stringere* (dibujar apretado) y de allí que conserva la idea de presión o tensión que ejercen las exigencias del exterior sobre la vida de las personas. Ya en el siglo XVII, el término estrés aparece asociado a la ingeniería, de la mano del científico Robert Hooke, donde por medio

de una analogía relacionada con el área de una estructura afectada por la demanda, se refleja la idea de que el estrés implicaría una demanda externa impuesta a un sistema social, un sujeto o un cuerpo. Cooper y Dewe (2004) expresan que este desarrollo de Hooke es un terreno fértil para considerar que, del mismo modo que las máquinas, el cuerpo humano necesita energía y estaría sujeto a un desgaste o al agotamiento de esta energía. De esta manera, comienzan a surgir algunas teorías acerca del estrés.

1. a. TEORÍA DEL ESTRÉS COMO RESPUESTA

A partir de la analogía de Hooke y el surgimiento de la ciencia moderna, se asumió que la energía del cuerpo era un producto del sistema nervioso, y los científicos comenzaron a hablar en términos de "agotamiento de la energía nerviosa" (Doublet, 2000, en Cooper y Dewe, 2004, p. 4). Recordemos que la modernidad estuvo marcada por el paradigma del modelo médico tradicional o hegemónico donde la enfermedad era considerada sólo biológica, es decir, producto de una causa orgánica. Sin embargo, algunos investigadores esbozaron las primeras teorías acerca de que el organismo humano responde como un todo. Walter Cannon descubre la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina y, en 1911, emplea por primera vez la palabra "estrés" en un contexto científico. Cannon utiliza el término "estrés", en primer lugar, para referirse a todo estímulo que podría provocar una reacción de lucha o huida, y luego para designar también a aquellos factores del medio cuya influencia exige un esfuerzo inhabitual de los mecanismos que mantienen la homeostasis (González de Rivera y Revuelta, 1994). Cuando el equilibrio del medio interno se ve amenazado, la capacidad adaptativa de estos mecanismos puede desbordarse hasta llegar a lo que Cannon denominó "estrés crítico", para estudiar los efectos patógenos del estrés. Cannon considera que la respuesta de lucha o huida, que se produce frente a estímulos estresantes, consiste en la activación de la médula adrenal y la consecuente secreción de catecolaminas, estimulando funciones catabólicas, con inhibición de las anabólicas (Goldman, 2001).

6

En 1936, el médico y fisiólogo Hans Selye publicó sus primeros trabajos y consideró al estrés como un conjunto de respuestas fisiológicas caracterizadas por la activación tanto del eje hipotálamo-hipófiso-corticosuprarrenal (que aumenta la secreción de corticoides), como del eje simpático-médulo-suprarrenal que produce adrenalina (epinefrina) y/o noradrenalina (norepinefrina). Ambos ejes se activan ante estímulos inespecíficos, identificados como estresores. A diferencia de Cannon, "Selye utiliza el término estrés para designar a la respuesta, y no al estímulo causante de la misma" (Gonzalez de Rivera y Revuelta, 1994, p. 785). Selye observó en sus experimentos con animales una respuesta invariable relacionada con la producción masiva de corticoesteroides, que consistía en tres síntomas principales: la hiperplasia de la corteza suprarrenal, la involución del timo y la aparición de úlceras en el estómago. A esta respuesta la llamó "Síndrome del Estrés". De este modo, el término estrés se refiere a todos los cambios inespecíficos que se desarrollan en todo momento en el organismo, y cuando existe una exposición continua a un alarmígeno, recibe el nombre de "*Síndrome General de Adaptación*" (Selye, 1960 en Sandín, 2003). De esta manera, el

“Síndrome General de Adaptación” refiere a la expresión del estrés a través del tiempo y se caracteriza por tres fases que son consecutivas:

1. Reacción de alarma: el organismo detecta la presencia del estímulo y luego de un tiempo de inhibición, activa al sistema nervioso simpático con la liberación de catecolaminas para recuperar el equilibrio.

2. Resistencia: se produce cuando las condiciones estresantes persisten en el tiempo y se mantiene la activación inicial liberando y acumulando gran cantidad de cortisol.

3. Agotamiento: si el organismo sigue sin encontrar la respuesta apropiada, se repiten con mayor intensidad los fenómenos iniciales de la reacción de alarma y el organismo entra en progresivo cansancio, abandona el proceso de adaptación desembocando en un descenso total de las defensas inmunitarias.

De lo antedicho se desprende que la reacción de estrés es, en principio, una respuesta adaptativa del organismo, y que sólo ante determinadas circunstancias en las que persiste en el tiempo puede causar la instauración de procesos patológicos que dan como resultado enfermedades de adaptación, como la úlcera péptica y la cardiopatía isquémica (Gonzalez de Rivera y Revuelta, 1994) y la predisposición a enfermedades infecciosas por la depresión del sistema inmunitario. Es decir que el propósito de la respuesta de estrés es volver a la homeostasis generando así un efecto benigno. A esto Selye lo denominó “*eustress*”, diferenciándolo del “*distress*” que consistiría en una respuesta con efectos malignos o patológicos. Además, para Selye, por más específico que sea el estímulo, la respuesta siempre será inespecífica y buscará recuperar el equilibrio por medio de la adaptación. Esto nos permite situar que la influencia del ambiente puede hacer que el organismo perciba una situación de manera peligrosa o desagradable desencadenándose siempre de la misma manera: generando una respuesta de lucha o huida con secreción masiva de catecolaminas y cortisol.

En síntesis, según la teoría del estrés como respuesta, se puede afirmar que ante la influencia de factores ambientales como el COVID-19 y/o el teletrabajo, cada sujeto activará la respuesta fisiológica del estrés (activación simpática y del eje hipotálamo-hipófiso-corticoadrenal) de manera inespecífica buscando la adaptación para mantener la homeostasis.

7

El nuevo contexto que han venido atravesando los sujetos desde los inicios de 2020 y las nuevas medidas que se tomaron a nivel organizacional, con motivo del confinamiento obligatorio, llevaron a la introducción de nuevas variables en la vida cotidiana. Gonzalez de Rivera y Revuelta (2004) mencionan que “la introducción de nuevas variables en una actividad habitual se acompaña de aumentos transitorios en la actividad de la corteza suprarrenal, que aparecen más en relación con la novedad de esos elementos que con la dificultad que entraña su manejo” (p. 793). En línea con este planteo, podemos pensar las nuevas variables laborales como factores estresantes, es decir, como estímulos que obligan a las personas a adaptarse a ellos. Esto nos permite introducir una nueva perspectiva de lectura del fenómeno estrés, enfocada ahora desde el punto de vista del estímulo, y no de la respuesta del sujeto.

1. b. TEORÍA DEL ESTRÉS COMO ESTÍMULO

El trabajo de Selye llevó a diversos investigadores a examinar la relación entre los acontecimientos de vida y la psicopatología para evaluar las fuentes de estrés. Así es el caso de Holmes y Rahe quienes a mediados del siglo 20 estudiaron la influencia de los cambios y acontecimientos vitales en la salud, introduciendo una nueva teoría sobre el estrés. Uno de los principales aportes de Holmes en 1956 fue la construcción de un cuestionario autoadministrado llamado "Inventario de Experiencia Reciente" (SRE) para reflejar "la carga social a que están sometidos los individuos (en particular los que padecen alguna enfermedad) y que, en último término, afectan negativamente a la salud" (Sandín, 2003, p. 144). Estos cuestionarios incluían variados *sucesos vitales* que son definidos como eventos que requieren algún cambio respecto a la vida cotidiana de la persona y que pueden producir alguna respuesta psicofisiológica. La idea de Holmes era que a mayor cambio producido por un suceso vital, mayor probabilidad de contraer una enfermedad. "La concepción de Holmes supuso una auténtica revolución al desestimar que la enfermedad era únicamente un fenómeno unifactorial y mecánico, como por ejemplo el producto de algún agente patógeno" (Sandín, 1999 en Sandín 2003, p. 145). Esta teoría enfatiza la relación entre el estrés y la salud, asumiendo una vulnerabilidad del organismo producida por los sucesos vitales.

Si los sucesos vitales son experiencias que producen algún tipo de cambio en las actividades habituales de la vida del sujeto, podemos considerar como tales al contexto de pandemia, las medidas que se adoptaron en relación al riesgo poblacional y el reajuste organizacional en la vida de los trabajadores. Sandín (2003) hace referencia a eventos como el matrimonio o el divorcio, la obtención de un nuevo trabajo o el despido, para representar cambios en la vida cotidiana que pueden experimentarse de manera favorable o traumática. Desde este marco epistémico, Sandín (2003) describe tres formas de estrés social que pueden contribuir a perturbaciones de la salud:

1. *Estrés de los sucesos vitales* (de Holmes y Rahe), también llamado *estrés reciente*, *estrés agudo* o *de sucesos mayores*. Estos son cambios *agudos* que requieren reajustes drásticos durante un corto periodo de tiempo. Pueden ser:

- a. Cambios indeseables, extraordinarios, inesperados e incontrolados (por ej., encontrarse en una situación de guerra o de catástrofe climática)
 - b. Cambios deseables, habituales, esperados, más o menos normativos y controlados (por ej., contraer matrimonio, separarse o divorciarse, perder un trabajo o a un amigo). En general, sus efectos sobre la salud suelen ser más limitados y a corto plazo (a excepción de los eventos traumáticos del punto (a) o inesperados que conllevan efectos más dañinos)
2. El *estrés de rol* o *estrés crónico*, que consiste en demandas *persistentes* que requieren reajustes durante periodos de tiempo prolongados. Estos son problemas duraderos de la vida diaria; de comienzo gradual, de curso

continuo y de larga duración, y de final impredecible y problemático (por ejemplo, problemas de pareja, complicaciones en las relaciones entre padres e hijos o entre supervisores y operarios, cuidar un familiar gravemente enfermo, ser pobre, residir en una zona donde predomina la delincuencia, padecer una enfermedad crónica grave, pasar mucho tiempo solo, estar generalmente agobiado por el tiempo, esperar un hijo cuando no se ha podido tener, o no tener una relación de pareja cuando esta se desea, etc.). Estos *estresores crónicos* producen las formas de estrés más perjudiciales.

3. El *estrés diario* o también llamado "*estrés de los sucesos menores, hasslers, o microestresores*, son contrariedades de la vida cotidiana o mini eventos que requieren *pequeños* reajustes diarios (por ejemplo, un atasco en el tráfico, llamadas o mensajes inesperados, discutir con la pareja, llegar tarde a una cita importante, ser mal atendido en el supermercado, no encontrar un documento importante, tener problemas para estacionar el coche, quedarse sin dinero efectivo suficiente para comprar algo). Algunos de estos microeventos son impredecibles, otros son más predecibles, y más frecuentes y, por lo tanto, conllevan mayor fuente de estrés por su impacto acumulativo

Considerando a la pandemia y el teletrabajo como situaciones que se instalaron en la vida cotidiana de un sujeto, podemos ubicarlas dentro de la clasificación que realiza Sandín. Como la pandemia representa un cambio inesperado e incontrolado, se ubicaría dentro del estrés de los sucesos vitales. A diferencia de un huracán, un incendio o un tsunami - a pesar de que su impacto es grande y su recuperación es larga - estos se producen en un corto plazo de tiempo, es decir, cuentan con un inicio y una finalización. En cambio, si bien la situación pandémica comenzó siendo interpretada como pasajera, se ha prolongado más de lo imaginable. Por lo tanto, la exposición a este tipo de estresor puede llevar a la cronificación de la respuesta de estrés y representar una situación traumática para el sujeto que tenga como consecuencia la aparición de una enfermedad o trastorno. La pandemia, entonces, puede leerse como un suceso vital, suceso mayor o estresor agudo.

El teletrabajo, en cambio, se incorporó como un suceso de rol, con efectos más duraderos y crónicos, es decir, como esa experiencia que cuando aparece produce una alteración crónica en la vida cotidiana de las personas. Si bien el teletrabajo disminuyó la frecuencia de algunos de los microeventos de la tercera

9

clasificación, como los que pueden ocurrir al trasladarse de la casa al lugar de trabajo, sumó la aparición de otros nuevos: trabajar en compañía de los hijos, tener que ayudar a los hijos durante las clases o a hacer las tareas de clases, compartir computadoras y otros elementos, etc.

El aporte del punto de vista del estrés como estímulo también apunta a pensar cómo los factores estresantes se suman entre sí cuando operan simultáneamente en el tiempo. Es decir, al estrés de la pandemia se le añade el teletrabajo. Debido a ciertas ventajas que supone para los empleadores, llegó de la mano de la pandemia para quedarse y supuso cambios drásticos y duraderos (al menos por casi dos años) en nuestras vidas. La ventaja del enfoque del estrés

como estímulo es que permite pensar el efecto aditivo de varios estímulos cuando se presentan simultáneamente en el tiempo: pandemia más teletrabajo.

Esta teoría recibió algunas críticas en relación a que deja por fuera el significado del evento o el impacto del afrontamiento. Es decir, por un lado, no explica las diferencias en las respuestas individuales que se presentan ante una misma situación, y por otro lado, concibe al ser humano como un mero sufridor pasivo de las condiciones ambientales (Sierra *et al.*, 2003). Es por este motivo que surge una tercera teoría del estrés.

1. c. TEORÍA INTERACTIVA O TRANSACCIONAL Y SISTÉMICA DEL ESTRÉS

El debate que se planteó en base a las críticas de la teoría del estrés como estímulo llevó en 1984 al psicólogo estadounidense Richard Lazarus y sus colegas a establecer que “era el proceso de valoración el que vinculaba a la persona y el entorno” (Cooperl y Dewe, 2008, p. 49). Una de las críticas principales que Lazarus hace, en 1999, a la teoría de los sucesos vitales es que no se tenía en cuenta el significado individual de los acontecimientos, lo cual hizo necesario estudiar la personalidad y el comportamiento tanto como sus condiciones sociales. A su vez, para comprender las diferencias individuales frente al estrés fue preciso analizar las diferencias en las variables cognitivas que median entre el factor estresante y la respuesta. De esta manera, se volvió evidente que las creencias, motivaciones e historias de los sujetos pueden influir en la percepción que tienen de su entorno y de los factores estresantes. Esta teoría considera tanto a la persona como a su entorno actores principales en el estrés, siendo partes de una misma transacción. Es por este motivo que al enfoque se lo denomina interactivo-transaccional.

Esta perspectiva pone énfasis en las diferencias individuales de acuerdo a su reacción al estrés, sumando otra variable a la respuesta inespecífica y universal que planteaba Selye. Se empieza a considerar, entonces, que la respuesta al estrés tiene un carácter general, es decir, para todos igual en términos fisiológicos (activación simpática y del eje hipotálamo-hipófiso-corticoadrenal) pero también un matiz individual, donde aparece la interpretación cognitiva que se va a traducir, luego, en más o menos cortisol en sangre en cada sujeto individual. De allí que la manera en la que el sujeto interprete no sólo la posibilidad de contagiarse de SARS-CoV-2, sino también las implicancias de teletrabajar desde su casa y los recursos que posee para enfrentar estas situaciones producirá una respuesta singular (basada en su historia personal) que afectará en mayor o menor medida al resto del funcionamiento de su organismo, y por tanto a su salud o a su modo de enfermar.

Desde el punto de vista transaccional, cuando percibimos una situación estresante, realizamos una evaluación valorativa tanto de la situación como de los recursos que poseemos para enfrentarla. Esta evaluación activa una respuesta triple, que

10

se manifiesta en la experiencia subjetiva, en la expresión corporal y en la activación fisiológica definida anteriormente. Esta primera evaluación determina si el estímulo es conocido/desconocido, si es agradable/desagradable, e incluye los compromisos personales, la motivación y la responsabilidad del mérito o de la culpa de los resultados de la situación, entre otros factores mediadores entre el estímulo y la respuesta.

Así, pues, en su conjunto el primer filtro de evaluación valorativa es el responsable del reajuste de las emociones a nuevas condiciones adaptativas o demandas del entorno, pero también es el responsable de que las emociones pierdan en un

determinado momento su carácter adaptativo y se tornen perjudiciales para la salud (Fernández-Abascal, 1999, p.10)

De esta manera, dentro de los factores involucrados en el fenómeno del estrés podemos encontrar la reacción afectiva que forma parte de esta valoración y prepara al organismo para defenderse de los estímulos que resulten amenazantes. La segunda evaluación se dirige hacia los propios recursos: cognitivos, emocionales, motivacionales, fortaleza del sistema inmunitario, etc; y tiene por función determinar si son suficientes, o no, para afrontar la situación. Lazarus, entonces, sostiene la idea de que el estrés es un tipo particular de relación entre la persona y su medio ambiente, en la cual la persona percibe que las exigencias de éste último superan sus recursos individuales para hacerle frente. Utiliza el concepto de vulnerabilidad para diferenciar la respuesta de cada sujeto cuyo grado mayor o menor se relacionaría con el examen individual de la amenaza y la valoración de los propios recursos para afrontarla, es decir, la evaluación cognitiva.

Una vez que una transacción ha sido valorada como "estresante", se inician procesos de afrontamiento para gestionar la relación problemática entre la persona y el entorno, y estos procesos influyen en la valoración posterior de la persona y, por tanto, en el tipo e intensidad de la reacción al estrés (Cooper, y Dewe, 2008, p. 71).

El afrontamiento o *coping* se define como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que aparecen de manera cambiante para manejar las demandas externas -y/o internas-, que son valoradas como excesivas y que sobrepasan los recursos del individuo (Lazarus y Folkman, 1984). Esto quiere decir que el afrontamiento es un gran mediador en la respuesta de estrés, ya que las personas utilizan distintas estrategias de afrontamiento frente a una situación estresante. Estas estrategias están vinculadas a variables de personalidad, a variables biológicas, o al contexto social.

Por lo tanto, en base a esta tercera teoría, se puede pensar que de acuerdo a la evaluación cognitiva que una persona haga de la pandemia y de la adopción del teletrabajo como nueva medida, podremos encontrar distintas respuestas al estrés, sumamente individuales y singulares, más allá de su inespecificidad y generalidad fisiológica. Según Raija Kalimo y Theo Meijman (1988), el sujeto puede acudir a distintos mecanismos de defensa como la negación, la intelectualización o la represión como estrategias adecuadas de afrontamiento. En cambio, cuando sus mecanismos de defensa son inadecuados y el suceso estresor se cronifica, puede implicar la aparición de alguna patología.

11

Pese a las muchas formas en que una persona puede utilizar sus propios recursos para hacer frente a la situación, las exigencias de ésta pueden rebasar su capacidad, y su manera de afrontarla puede no ser eficaz o constituir a largo plazo una nueva fuente de problemas. Las consecuencias de esa evolución pueden considerarse como perturbaciones de las funciones psicológicas y del comportamiento. (Kalimo & Meijman, 1988, p.24).

El modelo transaccional permitió la concepción del estrés como proceso y

la investigación de los procesos de estrés y el impacto de sus consecuencias en distintas dimensiones de la vida, por ejemplo, el ámbito laboral.

2. ESTRÉS Y TELETRABAJO

12

Las guerras mundiales fueron un puntapié para considerar cómo las personas se adaptan a su entorno. Las décadas inmediatamente posteriores a la Segunda Guerra Mundial estuvieron marcadas por períodos de disturbios y conflictos industriales que propiciaron la necesidad de investigar las consecuencias del estrés relacionado con el trabajo. Así, surge en 1949 la ergonomía como disciplina que estudia cómo un lugar de trabajo se adapta a las

características de un trabajador, contribuyendo a una mejor comprensión del estrés. Hoy en día, debido a los avances tecnológicos que mediaron entre los períodos de postguerra y la actualidad, la ergonomía se define como ese “intento de mejorar el ajuste entre humanos y tecnología” (Cooper y Dewe, 2008, p. 64).

Por lo anteriormente mencionado, es importante evaluar cómo el trabajador tuvo que adaptarse en Argentina a las nuevas medidas que se establecieron en el contexto de pandemia. La llegada del COVID-19 a nuestro país implicó una reorganización de distintos sistemas que regían la vida cotidiana, entre ellos, el ámbito laboral. En dicho contexto, las organizaciones realizaron incansablemente un análisis de sus estrategias internas y externas para obtener un mayor aporte de sus trabajadores y así cumplir con sus objetivos. Ante la crisis sanitaria, algunas empresas acudieron a distintas estrategias y para sostener su actividad dentro del contexto limitado que le ofrecía el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 287/21, encontraron una nueva forma de trabajar que, favorecida por la tecnología, se convirtió en uno de los aspectos distintivos de la “nueva normalidad” en medio del confinamiento: el teletrabajo. Este resultó ser un modelo que ante circunstancias inesperadas o extremas se instaló como una herramienta que permitió a los trabajadores sostener la continuidad de sus actividades desde su hogar.

Gallusser (2005) realiza un breve recorrido histórico sobre la aparición del teletrabajo en la sociedad, y hace referencia a la crisis petrolera de la década del setenta que afectó el abastecimiento del combustible y, en consecuencia, del transporte.

La idea de “llevar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo” resultaba altamente atractiva ya que parecía solucionar el problema de la escasez de combustible, los congestionamientos y las pérdidas de tiempos muertos en la actividad de “ir al trabajo” (Gallusser, 2005, p.3).

Es entonces que aparece el concepto “*telecommuting*”, que en inglés refiere a viajar todos los días entre el hogar y el trabajo, y se le atribuye esta primera referencia al término al norteamericano Jack Nilles (1973).

En Argentina, desde la década del ‘90 se utiliza el término “teletrabajo” para referirse a las actividades laborales fuera del lugar propio de trabajo, que evita estos desplazamientos, ya que el prefijo “tele” significa distancia, asumiendo entonces la función del trabajo fuera de la empresa. La adopción de esta modalidad trajo consigo algunos debates en torno a que el teletrabajo podría alargar la jornada laboral con un salario menor, por ejemplo. Si bien el teletrabajo le brinda la posibilidad al sujeto de prestar sus servicios desde su hogar por medio de un aparato electrónico, lo cual ha resultado en una medida positiva para las empresas en el contexto del COVID-19, también provoca alteraciones con

respecto al tiempo y al espacio laboral que pueden ser leídas como negativas en su impacto sobre la salud de los trabajadores.

Debido a la extensión temporal de la pandemia, lo que parecía ser una estrategia a corto plazo se convirtió en regla para muchas organizaciones. Los teletrabajadores comienzan su jornada laboral con solicitudes diarias en su correo electrónico, tareas a cumplir y reuniones virtuales programadas que van haciendo

perder los límites de los horarios que separan la actividad laboral de las demás actividades. Carlos Ibarra Villanueva (2020) establece que en el teletrabajo regular, es el trabajador quien genera el acondicionamiento de su espacio de trabajo y elige los días y franjas horarias para estar solo en su casa. En cambio, en un contexto de confinamiento por pandemia, el teletrabajador no dispone de un espacio personal, sino que lo comparte con su propia familia y con otras actividades que requieren de cierto tiempo, como por ejemplo la escuela en casa. Esto produce que la separación del tiempo y del espacio entre el trabajo y la familia se vea alterada.

Los trabajadores que estaban habituados al trabajo presencial ahora se ven obligados a conocer las nuevas herramientas informáticas de trabajo, a adaptarse a las nuevas tecnologías y, además, a ofrecer la misma eficiencia que esperaba la empresa cuando trabajaban desde la oficina. El teletrabajo lleva a un mayor consumo de tiempo y energía que repercute negativamente no sólo sobre el rendimiento laboral, sino también sobre la salud. Las condiciones del teletrabajo implican que el sujeto esté alerta constantemente, lo que genera un aumento de estrés en los trabajadores, sumado a los que se presentaron al comienzo de la pandemia, generándose así un efecto aditivo entre los estresores sociales, tal como señalaron Holmes y Rahe (en Sandín, 2003).

La doctora Samantha Brooks (2020) y su equipo, establecen algunos factores estresantes que fueron surgiendo en la cuarentena, tales como los miedos a la infección, la frustración, el aburrimiento, la información inadecuada o las finanzas. Además, sostienen que estos factores, producto de la pandemia, influyeron directamente en la aparición de patologías como la ansiedad, la depresión o el estrés. Incluso afirman que el haber estado en confinamiento fue el factor predictivo de los síntomas del trastorno de estrés.

Por lo tanto, podemos establecer que los riesgos de trabajo no existen solamente a nivel biológico, es decir que no sólo afectan la salud del cuerpo, sino que también “la situación de trabajo pone específicamente en cuestión al funcionamiento psíquico” (Dejours, 1992, p. 151). Siguiendo la línea de la teoría del estrés como estímulo, planteada anteriormente, hay ciertos estresores de rol y *hastlers* o microeventos que afectan la salud del trabajador y entre ellos encontramos:

la carga de trabajo, la responsabilidad, la capacidad del trabajador, las aspiraciones insatisfechas, el ambiente físico de trabajo, las relaciones interpersonales, las tecnologías, los nexos entre trabajo y familia, las rutinas y el ritmo de trabajo, el horario, la falta de participación en las decisiones, la inseguridad en el empleo, el aislamiento social (Bonantini y Ponce, 2017, p. 133).

Según los últimos autores referenciados, ante la aparición de estos estímulos se produce una respuesta en distintas etapas que distinguen al estrés laboral, que tienen que ver con percibir la amenaza, intentar afrontarla y el fracaso de estos intentos. Por su parte, la teoría transaccional planteaba la dimensión

14

singular, explicando que ante el mismo estímulo estresor pueden variar las respuestas según la interpretación individual a través de la percepción y la experiencia, sintiéndose algunos más vulnerables que otros para afrontarlo.

Por otro lado, es importante evaluar ciertos indicadores que pueden

anunciar la aparición de estrés en los trabajadores como las preocupaciones, el decaimiento o cambios en el rendimiento. Éstos pueden deberse a la incapacidad del trabajador para cumplir ciertas tareas, así como a aspiraciones o metas que no se alcanzan. Algunos indicadores de estrés a largo plazo pueden ser las afecciones psicosomáticas o quejas de su bienestar. Si bien al comienzo aparecen como preocupaciones o como un estado de insatisfacción, pueden desembocar en un trastorno cognitivo o en un trastorno obsesivo del comportamiento. El estrés en el teletrabajador puede traer como consecuencia, también, otras enfermedades crónicas como la obesidad o la hipertensión arterial. La psiconeuroendocrinoinmunología (PNEI) va a explicar científicamente estas relaciones entre el estrés y las enfermedades, estableciendo que las respuestas (emocionales, subjetivas y conductuales) al estrés pueden traducirse en desequilibrios hormonales, neuroquímicos e inmunitarios que producen vulnerabilidad a agentes infecciosos, alteraciones en los hábitos cotidianos, e incluso, lesiones en los órganos viscerales o enfermedades psicosomáticas. Más allá de ello, si el estrés tiene que ver con un conflicto entre las demandas del ambiente y los recursos con los que cuenta el sujeto, entonces afectará su relación con el trabajo o con la organización en la que éste se encuentre.

Karla Miranda-Benavides, Gaudy Prendas-Aguilar y Yanixa Miranda Benavides (2021) realizaron un estudio para conocer el estrés causado por el teletrabajo y sus efectos en la calidad de vida. Para ésto, utilizaron dos escenarios distintos: (a) personas que trabajaban de forma remota desde antes de la pandemia y (b) un grupo de sujetos que se enfrentaron a la circunstancia excepcional de la crisis sanitaria, los cuales debieron asumir el trabajo a distancia de manera involuntaria. Los resultados arrojaron que, en el segundo grupo, el nivel de estrés percibido era mucho mayor y sus principales generadores eran las distracciones: el ruido en el hogar, los problemas de conectividad, el equipo y el mobiliario. A estos le adhirieron la carga laboral del teletrabajo, que implica horas adicionales a la jornada regular y más horas adicionales de reuniones con el equipo de trabajo. Por medio de esta investigación se detectó que el teletrabajo tiene influencia directa en el estado de salud de las personas cuyos efectos son ansiedad, cansancio, insomnio, dolores de cabeza y dolores musculares. Un resultado de gran interés hallado por este equipo fue que las personas que asumieron el teletrabajo de forma forzosa, como producto de la pandemia, revelaron un nivel de satisfacción menor y un nivel de estrés mayor que quienes lo habían asumido con normalidad como parte de su contrato de trabajo. Por último, como aspectos negativos que aparecieron en ambos grupos de esta investigación, se destaca la ausencia de compañerismo y de trabajo colaborativo que experimentan los trabajadores, lo cual afecta su calidad de vida. Esto indica que es importante examinar las consecuencias vinculares que tiene el teletrabajo, tanto en un contexto de pandemia, como en un contexto donde las condiciones estaban acordadas de antemano, y de la relación de este modo vincular virtual con el estrés.

La cuarentena, el aislamiento y el desapego social suelen ser experiencias desagradables para las personas que las atraviesan. La pérdida de libertad, la incertidumbre sobre el estado de la enfermedad, la separación de los seres queridos y el aburrimiento pueden ocasionalmente crear efectos dañinos y sus efectos psicológicos resultantes pueden ser en forma de miedo, ansiedad pérdida de control y sensación de estar atrapado, especialmente si las familias están separadas (Abad, 2020).

El aislamiento social fue uno de los aspectos principales que marcó al sujeto frente al COVID-19. Se sabe que como medida preventiva, fue una de las primeras en aparecer para evitar el contagio. Sin embargo, trajo consigo algunas consecuencias determinantes para la psiquis, ya que transitar la cuarentena dentro del hogar conllevó algunos cambios en la manera de vincularse. Para algunos, implicó encontrarse la totalidad del tiempo con el mismo círculo de personas, mientras que para otros supuso encontrarse con la soledad. Esta medida comenzó a desplazar los encuentros sociales, laborales o académicos por una reunión de videollamada. Esto dejó por fuera a aquellos que no se encontraban familiarizados con la tecnología, y a los que sí lo estaban, los privó del contacto presencial y estrecho con sus vínculos familiares y sociales, reemplazándolo por un contacto virtual. De esta manera, el aislamiento fue afectando distintos aspectos de la cotidianidad y, junto con ella, los modos de relacionarse con otros.

Es relevante destacar que los vínculos son una parte fundamental del sujeto en el desarrollo de su vida. El modelo biopsicosocial postula que el individuo está compuesto por sistemas internos y a su vez, es parte de otros sistemas como la cultura o la comunidad. En base a este planteo, se puede sostener que no sólo los factores biológicos y psicológicos afectan la salud, sino también la relación que cada sujeto sostiene con la comunidad de la que forma parte.

Desde el punto de vista del desarrollo individual y subjetivo, desde que comienza la vida, el sujeto está marcado por un otro que le da nombre, le brinda cuidados y lo hace parte de un grupo o de una familia, que aportan a la formación de su identidad. La familia genera un sentido de pertenencia que contiene rasgos culturales y organiza los modos de interactuar estableciendo lazos de intimidad y dependencia. A lo largo del tiempo, esto se va desplegando en la escuela, en el club y hasta en el ámbito laboral. Dentro de un trabajo, así como dentro de otros grupos de pertenencia, encontramos distintas formas de vincularse que son fundamentales para el sujeto.

El trabajo, por definición, implica una dimensión subjetiva que pone a prueba el saber hacer propio donde se relacionan los conocimientos, la experiencia, y además, la dimensión vincular.

En la situación común de trabajo, trabajo siempre para alguien: un patrón, mis subordinados, mis colegas, o para un cliente. El trabajo es también y fundamentalmente intersubjetivo. Por este motivo, el trabajo proyecta al sujeto también, directamente, de golpe, en el vínculo social. (Dejours, 2000, p. 4).

Esta relación laboral se diferencia de otras porque lo que se espera del otro no es el amor, sino el **reconocimiento**, que proviene también de la acción de un otro. Vale

destacar que para que el reconocimiento sea posible, es necesaria una comunidad de pertenencia que lo haga posible.

Siguiendo a Dejours (2000), el trabajo ocupa un lugar fundamental en la salud mental, ya que lo considera el medio por el cual el trabajador contribuye a la sociedad para obtener a cambio este reconocimiento que se inscribe en el proceso de realización de sí mismo. De lo contrario, se atribuye una "morbilidad psicopatológica" a quienes están privados del trabajo. Esto se debe, según el autor, a que no sólo no pueden aportar a la sociedad, sino que representa un obstáculo en la construcción de su identidad. Por lo tanto, si el trabajo construye identidad a través del reconocimiento, entonces su falta afectará la salud del trabajador y la construcción de su identidad.

Es por este motivo que la medicina y la psicología ponen en la mira al estrés como uno de los factores de riesgo de los trabajadores, ya que la respuesta al estrés puede aparecer como resultado de esta falta de reconocimiento por parte de los directivos y también como consecuencia del confinamiento, que priva al trabajador de reunirse con sus colegas. Es por este motivo que se considera de suma importancia sostener los vínculos mientras se atraviesa la situación de pandemia, ya que si esta dimensión de reconocimiento queda atendida, el sujeto puede atravesar un estrés adaptativo sin que pase a un estrés patológico. "Sentimientos de ser tratado injustamente y de falta de reconocimiento como resultado de un sistema inapropiado de recompensas generan una serie de respuestas de estrés del sistema nervioso autónomo". (Rodríguez Carvajal y Rivas Hermosilla, 2011). Estas autoras sostienen que la falta de reconocimiento altera el sistema nervioso, impidiendo una buena adaptación al entorno y de la capacidad de regulación. A largo plazo, este desajuste entre los altos niveles de esfuerzo y la baja recompensa conduce a un desgaste profesional y aumenta el riesgo de enfermedad como consecuencia del estrés crónico. Si la empresa decidiera seguir las actividades laborales por medio del teletrabajo, será entonces esencial el rol de los directivos, para que mantengan al equipo de trabajo en constante comunicación utilizando las posibilidades que otorga la tecnología.

El aislamiento social como medida preventiva provocó, en muchos casos, la pérdida parcial o total del trabajo; en otros casos, una pausa en las actividades, una reducción de horas de trabajo o de salario, un cambio en la comunicación con sus pares y/o sus autoridades. Abad (2020) sostiene que los efectos psicológicos ante estos cambios, pueden ser miedo, ansiedad, pérdida de control y sensación de estar atrapado. Estos cambios producidos por el contexto de pandemia, sin un acompañamiento adecuado de los miembros de la organización, van ubicando al trabajador ante la imposibilidad de desplegar sus recursos o defensas para responder a los estímulos y desembocando en un estrés laboral. Como se menciona en los apartados anteriores, el estrés laboral es producido por el fracaso de afrontar las amenazas que se presentan en el ámbito laboral. El trabajo remoto ya representa en sí mismo un desafío para un gran sector de la sociedad. El sujeto puede transitar un estrés adaptativo en el que surja una primera reacción de alarma que luego se resuelva por medio del acompañamiento adecuado de la organización para lograr una mejor adaptación a las nuevas medidas y recibiendo el reconocimiento de sus actividades en las distintas reuniones virtuales. De lo contrario, si el teletrabajador no encuentra la capacitación necesaria para

adaptarse a las nuevas medidas con la comunicación clara de sus actividades, y

17

si esa dimensión de reconocimiento no es atendida, como sostienen Rodríguez Caraval y Rivas Hermosilla (2011), el sujeto puede llegar al agotamiento y desembocar en un estrés patológico. Por lo tanto, la presión que ejerzan los directivos en favor de la productividad bajo estas nuevas condiciones, determinarán la respuesta al estrés de los teletrabajadores, al igual que las consecuencias de la relación entre el sujeto y la organización.

Es por este motivo, que es importante considerar los recursos con los que cuenta el sujeto para hacer frente a las nuevas exigencias laborales frente al contexto de pandemia. Por un lado, se encuentran los recursos que la empresa debe otorgarle al teletrabajador en materia tecnológica para adaptarse a las nuevas medidas que le permitan la permanencia en su puesto; y por otro lado, se encuentran los recursos personales que determinarán, en gran medida, la respuesta que el teletrabajador presentará ante el contexto.

La aplicación de la teoría de la conservación de recursos (COR) (Hobfoll, 1989) nos proporcionaría un marco útil para comprender la importancia de los recursos para un individuo en el contexto de la pandemia de COVID-19. La teoría COR postula que las personas con recursos suficientes son menos vulnerables a los factores estresantes. [...] Por lo tanto, los recursos personales para hacer frente a los desafíos y la angustia causados, por la pandemia pueden tener un efecto significativo en la capacidad de los trabajadores para seguir siendo productivos en el trabajo (Chang, Chien y Shen, 2020, párr. 6).

Estos autores, a diferencia de Dejours, plantean que el foco no se encuentra en el reconocimiento de la empresa, sino en los recursos personales con los que cuenta el teletrabajador. Sostienen que los mediadores entre el estrés por la pandemia y el teletrabajo serían “el afrontamiento proactivo y la orientación al tiempo futuro, porque estos dos factores son recursos de gran relevancia para las personas que enfrentan situaciones inciertas y estresantes” (Chang et al., 2020, párr. 7). El primer mediador refiere a un esfuerzo para manejar los factores estresantes afrontando los desafíos potenciales de una manera que permita el crecimiento personal; diferenciándolo del afrontamiento centrado en los problemas, que busca reducir las emociones negativas hacia los factores estresantes. Junto con la orientación al tiempo futuro, que sería el segundo mediador, le permiten al sujeto utilizar su tiempo para acumular recursos, y así lograr sus metas a largo plazo. Por lo tanto, la persona que cuenta con estos dos recursos logra una mayor productividad y puede así transitar las situaciones de estrés, de manera fisiológica o adaptativa, sin que éste llegue a cronificarse. “Los eventos estresantes no necesariamente conducen a resultados perjudiciales y es más probable que las personas con mayores habilidades proactivas de afrontamiento consideren estos desafíos como oportunidades y no los consideren simplemente una pérdida de recursos” (Chang et al., 2020, párr. 23). Esto dependerá de la evaluación cognitiva que cada sujeto realice del evento estresante.

Podemos decir, entonces, que el aislamiento social trajo consigo algunas consecuencias en la salud de las personas y en especial, la de los teletrabajadores: una de las principales es la ausencia de vínculos o

acompañamiento en medio de los cambios producidos en la rutina diaria. Esta medida tuvo un impacto psicológico y se considera importante poner atención en

18

ella para considerar qué medios podrían resultar adecuados para disminuir el estrés de los teletrabajadores durante el contexto de pandemia.

4. TEORÍA DEL APOYO SOCIAL

Si los vínculos forman una parte fundamental en el teletrabajo y su

ausencia es una de las posibles causas del estrés, entonces el apoyo social se presenta como una de sus posibles soluciones, ya que “sirve como un amortiguador de los efectos del estrés psicosocial y físico en la salud de los individuos” (Alonso Fachado, Menéndez Rodríguez y González Castro, 2013, p.18).

A lo largo de éste trabajo se ha intentado buscar variables que expliquen el impacto del estrés sobre la salud. El *apoyo social* se propone como una de esas variables. Si bien no hay una sola definición, la mayoría de autores acuerdan en describirlo como aquellos recursos que son provistos por otras personas. A través de la interacción con los otros, las necesidades sociales básicas de las personas (como el afecto, la pertenencia, la identidad, el reconocimiento) son satisfechas y por medio de este apoyo social, consiguen ayuda de la red social en la que se encuentran.

Definitivamente, la persona humana sigue mostrando esa necesidad secundaria en términos de Maslow de «hacerse con los demás», de comunicarse con ellos, de «tenerlos» para que nos sostengan y de sentirse queridos. En otras palabras, necesitamos tener apoyo social porque en función de la amplitud del mismo estará el bienestar social e individual del sujeto humano (Garcés Ferrer y Durá Ferrandis, 1991, p. 257).

De esta manera, el apoyo social tiene un papel fundamental en el proceso de afrontamiento al estrés y mejora los índices de calidad de vida, ya que puede prevenir la aparición de efectos psicológicos adversos y respuestas asociadas al estrés patológico.

Alonso-Fachado y su equipo (2013) explican la influencia que tiene el apoyo social en las enfermedades patológicas por medio de dos efectos. El efecto directo, que refiere a cómo el apoyo social favorece los niveles de salud - independientemente del grado de estrés de la persona- por medio de procesos psico-fisiológicos y adoptando cambios de conductas con hábitos de vida saludables. Al segundo efecto lo llaman “tapón” o “amortiguador” ya que protege al individuo de los efectos adversos de los eventos estresantes.

El efecto directo incrementa el bienestar emocional y físico de los individuos y disminuye la probabilidad de efectos negativos independientemente de la presencia de estrés. El segundo efecto del apoyo social interviene como una variable “mediadora” en la relación entre estrés y enfermedad. Esto puede ocurrir de dos formas: que el apoyo social permita a los individuos redefinir la situación estresante y enfrentarla mediante estrategias que no resulten estresantes, o inhibiendo los procesos psicopatológicos que pueden desencadenarse en ausencia del apoyo social. Estos autores postulan que tras la exposición al estímulo estresor, como ser la pandemia o la adopción del teletrabajo como forma de actividad laboral, el sujeto será capaz de reformular el evento causante de estrés y presentar alguna respuesta adaptativa donde el apoyo social amortigüe los efectos del estrés.

Es así que el apoyo social se presenta como una de las posibles soluciones para disminuir los niveles de estrés en los trabajadores. ¿Quiénes serían las fuentes de apoyo social? Estos podrían ser una pareja, familiares,

grupos de autoayuda y profesionales de la salud o servicios sociales. Estos pueden clasificarse en “naturales” que son la familia, amigos, compañeros de trabajo y en “organizadas” como los grupos de ayuda, asociaciones y profesionales de salud. Es decir, que tanto los directivos de la empresa como la familia pueden representar el apoyo social necesario para que el teletrabajador no llegue a un estrés que resulte patológico. También el rol del terapeuta es esencial en esta función. Asimismo, el apoyo varía de acuerdo al problema para el que se lo necesita. Por lo tanto, no es lo mismo el apoyo que se necesita para el teletrabajo que, el necesario para elaborar un duelo. También varía de acuerdo a la fuente que lo provee, en qué etapa de la vida se encuentra y de acuerdo al contexto social en el cuál surge.

Según el modelo transaccional que plantean Lazarus y Folkman, ante un evento estresor como la pandemia o el teletrabajo, el sujeto contará con tres variables que surgirán: la valoración del evento, de sus propios recursos y el apoyo social recibido. De esas tres variables resultará el estrés percibido que devendrá en respuestas emocionales y conductuales que darán como resultado una adaptación o una cronicidad del estrés volviéndolo patológico.

De esta manera, el apoyo social se convierte en un factor de suma importancia para mediar en los niveles de estrés de los teletrabajadores y en una variable favorable para el impacto del estrés en la salud de las personas.

La pandemia de COVID-19 declarada en el 2020 por el virus SARS-COV 2, incentivó a continuar estudiando los efectos del estrés en las personas. A lo largo de este trabajo se fueron mostrando algunas variables significativas para comprender este fenómeno.

Con la introducción de las teorías del estrés se definieron algunos conceptos que diferenciaron el estrés causado por la pandemia en sí misma y aquellas respuestas de estrés causadas por la adopción del teletrabajo como medida de las empresas para continuar su actividad laboral.

A partir de distintas investigaciones se puede concluir que el trabajo remoto que fue impuesto por el confinamiento obligatorio aumentó significativamente los niveles de estrés y gran parte de estos se debieron a la ausencia de reconocimiento y de relación con sus pares. Es por eso que se tomaron en cuenta las categorías de vínculos para considerar su importancia y aparece el apoyo social como una variable que media y amortigua los efectos del estrés sobre los teletrabajadores.

De esta manera, la problemática del estrés en el contexto de crisis sanitaria, puede ser explicada desde distintos autores que toman en cuenta el sujeto biopsicosocial y las distintas dimensiones del abordaje holístico.

- Abad, A. (2020). Covid 19: O fator psicológico. *Integración Académica en Psicología. Revista de la Asociación Latinoamericana para la Formación y Enseñanza de la Psicología*, (8) 23, pp. 4-10. México. Disponible en: <http://integracion-academica.org/36-volumen-8-numero-23-mayo-agosto-2020/271-covid-19-o-fator-psicologico>
- Alonso-Fachado, A., Menéndez-Rodríguez, M., & González-Castro, L. (2013). Apoyo social: mecanismos y modelos de influencia sobre la enfermedad crónica. *Cad. Atención Primaria*. Vol. 18, p. 118-123. Disponible en: https://www.agamfec.com/pdf/CADERNOS/VOL19/vol_2/ParaSaberDe_vol19_n2_3.pdf
- Benavides, K. M; Prendas Aguilar, Gaudy y Benavides, Y. M. (2021). El teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. *Nuevo Humanismo*. Vol. 9 (1), pp 7-26. DOI: 10.15359/rnh.9-1.1. Disponible en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/nuevohumanismo/article/view/15011/21483>
- Bonatini, C. y Ponce, Ma. F. (2017). *Psicología y trabajo. El mito de Prometeo. Conciencia, trabajo y proyecto de vida*. Rosario: Laborde.
- Brooks, S; Webster, R; Smith, L; Woodland, L; Wessely, S; Greenberg, N. y James Rubin, G. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, (395), pp. 912-920. Disponible en: [https://www.thelancet.com/article/S0140-6736\(20\)30460-8/fulltext](https://www.thelancet.com/article/S0140-6736(20)30460-8/fulltext)
- Cassaretto, M; Chau, C; Oblitas, H. y Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología de la PUCP*, (21) 2, pp. 365-392. Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/6849/6983>
- Chang, Y; Chungjen, C. y Li-Fang, S. (2020). Telecommuting during the coronavirus pandemic: Future time orientation as a mediator between proactive coping and perceived work productivity in two cultural samples. *Personality and Individual Differences*, (171), pp. 1-6.
- Cooper, C. L., & Dewe, P. (2008). *Stress: A brief history*. Oxford: Blackwell Publishing. Disponible parcialmente en: [https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=nQZEssR1RBUC&oi=fnd&pg=PR7&dq=Cooper,+C.+L.,+%26+Dewe,+P.+\(2008\).+Stress:+A+brief+history.+Oxford:](https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=nQZEssR1RBUC&oi=fnd&pg=PR7&dq=Cooper,+C.+L.,+%26+Dewe,+P.+(2008).+Stress:+A+brief+history.+Oxford:)

[+Blackwell+Publishing.+&ots=eQMqZ_342s&sig=_Sjo
w5a4u71Uz45w0A6gyggE5s&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](#)

- Dejours, C (1992). *Psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Editorial Hvmánitas.
- Dejours, Ch. (2000). Psicodinámica del trabajo y vínculo social. *Actualidad Psicológica*, nº 274, pp.2-5.
- Durá, E. & Garcés, J (1991). La teoría del apoyo social y sus implicaciones para el ajuste psicosocial de los enfermos oncológicos. *Revista de Psicología Social*. Vol 6 (2), p. 257-271.
- Engel, G. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science*, (196), pp. 129-136.
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La trama de la comunicación*, (10), pp. 1-15. Rosario. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060015.pdf>
- Goldman, H. (2001). *Psiquiatría General*. México: El Manual Moderno.
- González de Rivera y Revuelta, J. L. (1994). Estrés, homeostasis y enfermedad. En A. Seva (Ed.), *Psicología Médica*; pp.785-794. Zaragoza: vIno Reproducciones. Disponible en: <http://www.fodonto.uncuyo.edu.ar/catedras/homeostasis.pdf>
- Ibarra Villanueva, C. (2020). Teletrabajo en situación excepcional de pandemia por COVID-19. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/342643798_Teletrabajo_en_Situacion_Excepcional_de_Pandemia_por_COVID_19_Desafios_para_la_gestion_en_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo
- Kalimo, R & Mejman, T. (1988). Respuestas psicológicas y de conducta al estrés en el trabajo. En R. Kalimo, M. El-Batawi & C. L.Cooper (Comps.), *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- Mera-Mamián, A; Tabares-Gonzalez, E; Montoya-Gonzalez, S; Muñoz Rodríguez, D. y Monsalve-Vélez, F. (2020). Recomendaciones prácticas para evitar el desacondicionamiento físico durante el confinamiento por pandemia asociada a COVID-19. *Universidad y Salud*, (22) 2, pp. 166-177.
- Rodríguez Carvajal, R. y Rivas Herмосilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, (57) 1, pp. 72-88. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, (3) 1, pp. 141-157. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>

