

Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R

Hernández Tenorio, Belen Montserrat

Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R

RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, vol. 10, núm. 29, 2021

Universidad Autónoma del Estado de México, México

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968300002>

Licencia de Creative Commons: esta obra se encuentra protegida por una Licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 internacional

Licencia de Creative Commons: esta obra se encuentra protegida por una Licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 internacional



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional.

Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R

Work-stress and addictive disorders in home office employees:
A JD-R approach

Belen Montserrat Hernández Tenorio
belen.hernandez.tenorio@gmail.com

Investigadora y terapeuta independiente, México

RECAI Revista de Estudios en
Contaduría, Administración e
Infomática, vol. 10, núm. 29, 2021

Universidad Autónoma del Estado de
México, México

Recepción: 22 Junio 2021
Aprobación: 04 Agosto 2021

Redalyc: [https://www.redalyc.org/
articulo.oa?id=637968300002](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968300002)

Resumen: Desde la oficina en casa (home office), se puede realizar casi el mismo trabajo que en una oficina tradicional. Sin embargo, la falta de interacción social asociada al teletrabajo es nociva para la salud y el bienestar emocional. Aunado a ello, de acuerdo con el Modelo JD-R, cuando las demandas percibidas del trabajo superan a los recursos para llevarlo a cabo, los empleados experimentan estrés. El estrés laboral podría incrementar la necesidad de compensaciones psicológicas que pueden desembocar en el desarrollo de adicciones. En este contexto, el propósito de este artículo fue analizar la relación entre el estrés laboral y los trastornos adictivos. La hipótesis de trabajo se probó en una muestra de 45 sujetos que respondieron un cuestionario en línea sobre las características del teletrabajo. Los resultados indican que existen dos tipos de estrés, según el modelo JD-R, que estarían correlacionados positivamente con los trastornos adictivos. Entre los trastornos adictivos hallados en la muestra se encuentran las compras, el uso de redes sociales y el tabaco.

Palabras clave: Oficina en casa, estrés laboral, trastornos adictivos, compensación psicológica.

Abstract: From the home office, almost the same work can be completed as in a traditional office. However, the lack of social interaction associated with telework is detrimental to health and emotional well-being. In addition, according to the JD-R Model of work-stress, when the perceived demands of the job exceed the resources needed to carry it out, employees experience stress. Work-stress may increase the need of psychological compensations that can lead to the development of addictions. In this context, this research study's purpose was to analyze the relationship between work-stress and addictive disorders. The hypothesis was tested in a sample of 45 subjects that answered an online survey about the characteristics of telework. The results indicated that two types of stress, according to the JD-R model, are positively correlated with addictive disorders. Among the addictive disorders found in the sample are online shopping, social network usage and tobacco.

Keywords: Home office, work-stress, addictive disorders, psychological compensation.

1. Introducción

La idea de realizar el trabajo a distancia surgió hace más de 40 años como una estrategia para organizar el trabajo (Nilles, 1998). Desde entonces nació lo que hoy conocemos como teletrabajo, mismo que se caracteriza por ser trabajo a distancia, es decir, en una ubicación diferente a la empresa, siendo generalmente desde casa (Sánchez, 2014). En cuanto al liderazgo en dicha modalidad de trabajo, son algunos países

de Europa quienes dominan el terreno. Por ejemplo, de su población total económicamente activa, Dinamarca (37%), Suecia (33%), Países Bajos (30%) e Inglaterra (26%) tienen porcentajes importantes en teletrabajo (Eurofound, 2015). En América Latina, de la población económicamente activa, el teletrabajo también comienza a estar presente en países como Brasil (10%), Argentina (10%), México (4%) y Chile (2%) (5G Américas, 2015). Globalmente, y a raíz de la pandemia del Covid-19, el teletrabajo, y concretamente la oficina en casa, ha cobrado mayor relevancia; hecho que resalta aún más la importancia que tiene el investigar sobre sus consecuencias y, por lo tanto, ayudar a mejorar la gestión del capital humano.

Debido a la hiperconexión, el trabajo basado en tecnologías de la información puede conllevar el aumento de horas laboradas (Eurofound, 2017). Siendo así, se alteran los tiempos de descanso de los teletrabajadores generando como consecuencia negativa el estrés laboral (Organización Mundial de la Salud, 2008). Incluso se ha encontrado que, de quienes trabajan de manera remota, sea en casa o en otro lugar, el 41% reporta altos niveles de estrés, frente a 25% de los que trabajan en oficina tradicional (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Según el IMSS (2019), en México el estrés tiene una prevalencia del 75% en la fuerza laboral, superando a China (73%) y a Estados Unidos (59%). El estrés puede ser peligroso, cuando interfiere con la habilidad para realizar una vida normal (American Psychological Association, APA, 2008). De no abordarse adecuadamente, el estrés produce diversos síntomas y una serie de trastornos en los individuos que repercuten en la salud (Pérez, García, García, Ortiz y Centelles, 2014). Entre las consecuencias del estrés se encuentran la incapacidad laboral, la muerte por trastorno o por suicidio, la ansiedad generalizada, la depresión y los abusos de sustancias y conflictos sociales (Organización Mundial de la Salud, 2008). Además, por supuesto, del sufrimiento humano que es imposible de medir (OIT, 2019).

Para hacer frente al trabajo de manera normal a pesar del sufrimiento, las personas construyen estrategias defensivas que les permiten seguir con sus actividades. Ello da lugar a lo que se llama 'normalidad sufriente' (Neffa, 2015). Para estar en esta normalidad, los trabajadores compensan sus reacciones por medio de consumos excesivos, fantasías, comportamientos irritables (entre otros); lo que puede originar conflictos sociales o una diversidad de trastornos. Dichos trastornos se definen como un patrón de comportamiento desadaptativo que provoca un trastorno mental y/o físico, por el abuso de sustancias o determinadas conductas, creando una dependencia incontrolable hacia las mismas (Proyecto Hombre, 2004). Es así que, el estrés puede facilitar el abuso de sustancias o de consumos excesivos en fines de semana (como premio al esfuerzo realizado). No obstante, si con el consumo de sustancias o conductas compensatorias (P.ej. visitar Facebook continuamente), el sujeto siente que se atenúan sus malestares o angustias, entonces tales consumos o conductas se transforman en un patrón repetitivo de comportamiento que, con el tiempo, puede volverse excesivo (Zomosa, 2010). Ello, debido

a que las personas pueden tomar el “bienestar” que sienten (mediante el abuso) como una especie de “tratamiento” para combatir el estrés (Zomosa, 2010).

Dicho lo anterior, entre las problemáticas que enfrentan los teletrabajadores están el sentirse aislados, tener una baja supervisión, poca comunicación con jefes y compañeros y, por ende, escasa socialización. Además, los teletrabajadores tienen que extender sus horarios laborales y, por lo tanto, a menudo sienten la necesidad de compensar día a día de manera gratificante (Jung, 2004), como un aliciente, para continuar con sus tareas. Es por todo lo anterior, que analizar la relación entre el estrés laboral y los trastornos adictivos en trabajadores de la modalidad oficina en casa es importante en la sociedad organizacional contemporánea. Después de todo, se ha documentado que el estrés puede aumentar la proclividad al desarrollo de trastornos adictivos con o sin sustancias (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, versión 5, 2017).

Teniendo en cuenta que la salud de los empleados es sumamente importante, una implicación de este artículo es la de resaltar la importancia del manejo efectivo del estrés laboral en los teletrabajadores y, como consecuencia de esto, la disminución en la incidencia de los trastornos adictivos generados por gratificación. Este estudio se llevó a cabo con una muestra de teletrabajadores que se encontraban en la modalidad home office (oficina en casa) desde antes de la pandemia del COVID-19. Los sujetos contaban con contrato formal en diversas profesiones y empresas.

Es importante puntualizar que conocer la relación entre estrés laboral y trastornos adictivos ayudaría a fomentar un funcionamiento social más efectivo y poder implementar mejoras a la salud de los empleados que trabajan vía remota. Derivado de la pandemia, hoy día son la gran mayoría de empresas quienes requieren gestionar el trabajo a distancia. Sin embargo, desde antes de la contingencia, en México, por ejemplo, mediante la implementación de la NOM-035, las empresas pasaron a ser oficialmente responsables de identificar y evaluar el estrés laboral, con el fin de tomar acciones para disminuirlo en sus colaboradores. Por lo tanto, la investigación contenida en estas páginas sirve tanto a las empresas con empleados que tienen oficina en casa, como a trabajadores remotos que necesitan organizar la dinámica del trabajo ya sea por contingencia o estrategia empresarial.

El resto de este artículo se compone de un marco teórico para analizar el estrés, haciendo énfasis en el modelo de las demandas y los recursos laborales JD-R (por el acrónimo inglés de Job Demands-Resources, de Bakker y Demerouti, 2013). También se presenta el método de investigación, en el cual se enmarca el tipo de investigación realizada y la forma de recabar datos, al igual que la forma de analizarlos. El artículo también contiene unos resultados generales donde se muestra que dos tipos de estrés están relacionados de manera significativa con trastornos adictivos y, por su puesto, se dan a conocer las adicciones prevalentes en la muestra. Al final se tiene una discusión y se exponen algunas conclusiones.

2. Marco teórico

2.1. Teletrabajo

En primera instancia, el teletrabajo nació para desplazar el trabajo a una zona más cercana al trabajador y así hacer frente a la primera crisis del petróleo en Estados Unidos (Nilles, 1998). El teletrabajo no sólo beneficia a la empresa sino a los mismos colaboradores. Entre los beneficios que brinda el teletrabajo para la empresa se pueden contar el aumento de la productividad, los menores gastos corrientes y que, por medio del teletrabajo, las organizaciones acceden a mano de obra capacitada en cualquier parte del mundo (OIT, 2016). También hay reducciones en nómina, ya que se pueden reducir hasta un 30% los costos de operación pues los teletrabajadores no piden días de enfermedad y se reduce la tasa de deserción (Entrepreneur, 2016). Como ejemplo, empresas como Microsoft especifican que el teletrabajo aumenta hasta un 30% la productividad en grupos. El teletrabajo también realza la preferencia de los trabajadores, pues se ha encontrado que hasta un 48% de los trabajadores cambiaría de empleo si le ofrecieran la modalidad de oficina en casa y, esto, sin darle tanta importancia al salario mensual (Victoria, 2018). Por otro lado, entre los beneficios para los colaboradores se encuentran el tener mayor independencia y libertad para atender otras responsabilidades (Forbes, 2019).

Es así como el trabajo remoto es una gran estrategia empresarial. Pero no hay que perder de vista que los empleados de la oficina desde casa carecen de una socialización vigorosa con los colegas de trabajo (Sánchez, 2020). Por lo cual, esta modalidad puede causar rechazo en algunos colaboradores, ya que el trabajo tradicional, es decir, donde el trabajador va a trabajar a la oficina, puede ser visto como un proceso de socialización. Ello, por el contacto que se tiene con los compañeros y que, por lo tanto, es una situación satisfactoria; incluso, la socialización con otros podría verse como un aliciente para ir al trabajo y tener interacción (Sánchez, 2020). En la práctica, el teletrabajo, a pesar de sus beneficios, puede tener un lado oscuro: El estrés laboral.

2.2. Estrés laboral

En el contexto de la salud, Parra (2003) señala que el trabajo puede ser fuente de ella, pues, a través del trabajo se satisfacen necesidades profesionales, personales y económicas, para los individuos, familias y grupos sociales. Sin embargo, el mismo trabajo podría agravar problemas de salud ya existentes cuando interactúa negativamente con otros factores de riesgo como cardiopatías, consumo de sustancias, sedentarismo, entre otros (Parra, 2003). Los daños a la salud se sintetizan en dos grandes consecuencias. Primero, en las enfermedades causadas por el trabajo, las cuales incluyen trastornos musculo-esqueléticos, el estrés, algunos trastornos mentales y enfermedades de la piel, así como el cáncer relacionado con el trabajo (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, EU-OSHA, 2020). Y, segundo, en los accidentes laborales, generalmente ocasionados por las condiciones del trabajo (Mañas, 2001).

Más concretamente, cuando las personas enfrentan una amenaza o algún desafío, la función principal de las hormonas del estrés (adrenalina, norepinefrina y cortisol) es mejorar la atención y el enfoque (Nelson, 2009). En general, esto pone a los individuos en un agudo estado de alerta para facilitar el pensamiento y la planeación de las mejores acciones frente a la situación. Como lo menciona Brown (2011), el estrés realmente tiene funciones importantes y positivas, ya que sin él no adquiriríamos muchas de las habilidades necesarias para la vida.

2.2.1. Modelo de las demandas y los recursos laborales JD-R

Bakker y Demerouti desarrollaron el modelo de las demandas y los recursos laborales, o JD-R, (2013). El modelo en cuestión clasifica a las condiciones del trabajo en dos categorías. La primera de ellas es la de las demandas laborales: Factores físicos, emocionales, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo, que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costos fisiológicos y psíquicos, los que incluyen la presión de tiempo, la carga de trabajo, el ambiente estresante, la ambigüedad de roles, el trabajo emocional y las malas relaciones. La segunda categoría es la de los recursos laborales (aspectos positivos del trabajo): Son los factores físicos, sociales y organizativos que ayudan a alcanzar los objetivos y reducen el estrés; éstos estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo. En los recursos laborales se incluyen la autonomía, las relaciones laborales, las oportunidades de avance, el entrenamiento, la orientación, el aprendizaje y el desarrollo interno (Bakker, Demerouti y Verbeke, 2004).

El modelo JD-R explica cómo las demandas y los recursos laborales tienen efectos de correlación. Esto es, cuando las demandas son altas y los recursos bajos, los niveles de estrés y el agotamiento son altos, siendo el resultado que las empresas tengan un gran nivel de ausentismo y rotación de personal. Pero, cuando los recursos son mayores, se pueden compensar los efectos de las demandas y fomentar la motivación y el compromiso del equipo (Demerouti, Nachreiner y Schaufeli, 2001). En suma, el modelo JD-R sugiere que, si las demandas superan a los recursos del trabajo, el empleado padecerá estrés. Por su parte, el estrés laboral incrementa la necesidad de compensaciones psicológicas (Jung, 2004).

Tales compensaciones, como ya se dio entender en un párrafo anterior, pueden derivar en trastornos adictivos.

En cuanto a las dimensiones para la medición de la escala del modelo JD-R, Rothmann y Joubert (2007) las dividen en cinco factores: Soporte organizacional, tendiente a conocer el soporte que los trabajadores sienten tener dentro de su red laboral. Otro factor es el de la carga de trabajo, que examina el área de las demandas de trabajo a las que están expuestas los trabajadores. También se encuentran los recursos generales del trabajo, donde se exploran los recursos que los participantes consideran tener para realizar sus tareas. El penúltimo factor, las oportunidades de avance, ayuda tener una perspectiva sobre lo valorados que se perciben los trabajadores dentro de la empresa. Por último se encuentra el factor de la seguridad laboral, como el nombre lo indica, en él se aborda lo seguros que se sienten los participantes con respecto a su trabajo.

2.3. Compensaciones psicológicas y trastornos adictivos

Concretamente, el Diccionario de Psicología (2010) define la compensación como un mecanismo de autorregulación que tiende a equilibrar las carencias (reales o imaginarias) de un individuo para devolverlo a un estado de armonía. La compensación es una estrategia gratificante para el sujeto que surge de un conflicto entre las circunstancias que salen de su control y de los recursos internos (los conocimientos, las habilidades, las capacidades, la autogestión, entre otros) que éste cree (o no) tener (Jung, 2004). Mediante la compensación, el sujeto trata de cubrir una debilidad, una frustración, o los sentimientos de incompetencia que percibe de sí mismo, lo cual genera que se cree una conducta gratificante para hacer más llevadera la situación. Esta conducta puede ser positiva, si impulsa al sujeto a mejorar y, por lo tanto, la usa como “premio” por su logro. La compensación puede ser negativa si el sujeto sobrecompensa, es decir, tiene cada vez mayor necesidad de gratificarse para continuar en aparente equilibrio (Jung, 2004). Las compensaciones psicológicas pueden desembocar fácilmente en el desarrollo de adicciones con y sin sustancias (Zomosa, 2010).

El Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, versión 5 (DSM 5 por sus siglas en inglés, 2017) clasifica a los trastornos adictivos en dos. Primero están los trastornos por consumo de sustancias: Alcohol, tabaco, cocaína, marihuana, anfetaminas, entre otras. Este consumo causa diversas alteraciones con síntomas físicos (problemas de habla, de coordinación, entre otros), clínicos (enfermedades relacionadas a la adicción), de comportamiento (cambio de personalidad) y cognitivo (alucinaciones) (Stanford Children’s Health, 2020). En segundo lugar, están los trastornos adictivos no relacionados con sustancias: Las compras, los videojuegos, el internet, las redes sociales, las apuestas y el ejercicio, entre otras. Estas últimas también se conocen como “adicciones de comportamiento”, no dependen químicamente de una sustancia sino directamente de la gratificación que la persona se haya impuesto mediante la repetición de una conducta selectiva y de la interacción que ésta tenga con el estrés, Riva Posse (2017) argumenta que la conducta repetitiva (gratificación = compensación) activa los circuitos neuronales de recompensa que producen sensaciones de placer y de euforia, que están directamente relacionadas con el aumento de la dopamina; un neurotransmisor que fomenta la sensación de placer, de bienestar y de relajación (López, 2019). En este punto, es adecuado reiterar que las personas no buscan ser adictas, inclusive, no son conscientes del riesgo de convertirse en adictas mediante las sustancias o conductas que realizan para disminuir el estrés y sentir relajación y/o bienestar.

Dicho lo anterior, resulta notorio que el trabajo desde el hogar tiene más alcances adictivos comparado con el trabajo realizado en las oficinas tradicionales (Fernández, 2003). Esto, ya que el internet es de por sí altamente adictivo, siendo actualmente indispensable para las actividades diarias del trabajo, de la escuela y hasta para el ocio. La oficina en casa ofrece una mayor predisposición para desarrollar una adicción a los videojuegos, a las apuestas por internet y a las compras. Todo ello, debido

a la flexibilidad de horarios, a la facilidad de hiperconexión y al alcance que puede tener el trabajador en cuanto a medios económicos (Fernández, 2003). Por ejemplo: En México, según el sitio America Retail (2019), los adultos entre los 24 y 34 años son los que gastan más en el país, con un promedio de 2,947 pesos por compra realizada; la cuál se puede culminar en tan sólo 3 minutos con 11 segundos y los métodos de pago son tarjeta de débito (57%) y tarjeta de crédito (43%). Esta adicción a las compras, como menciona García (2007), es un comportamiento crónico y repetitivo que se produce como respuesta a sentimientos negativos como el estrés, la tensión o la ansiedad. También, según estadísticas de la Comisión Nacional contra las Adicciones (CONADIC, 2011), comparado con los trabajadores que no padecen ningún tipo de adicción, el ausentismo de los adictos es hasta cuatro veces más alto, presentan cinco veces más solicitudes de indemnización y reciben cinco veces más sanciones disciplinarias. Los accidentes en el trabajo se asocian hasta en un 10% con personas que presentan alguna adicción.

A manera de síntesis de lo anterior, se postula la siguiente hipótesis de investigación:

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

Es decir, y retomando el modelo JD-R, entre mayor sea la diferencia entre demandas y recursos laborales, más propensa estaría una persona a experimentar algún trastorno adictivo. Ello, porque la compensación, de la cual se habló anteriormente, podría ser utilizada por los trabajadores como un método para reducir el estrés laboral. Este argumento se puede apreciar visualmente en la Figura 1.

Figura 1. Modelo conceptual de la relación entre las demandas y recursos laborales y el estrés

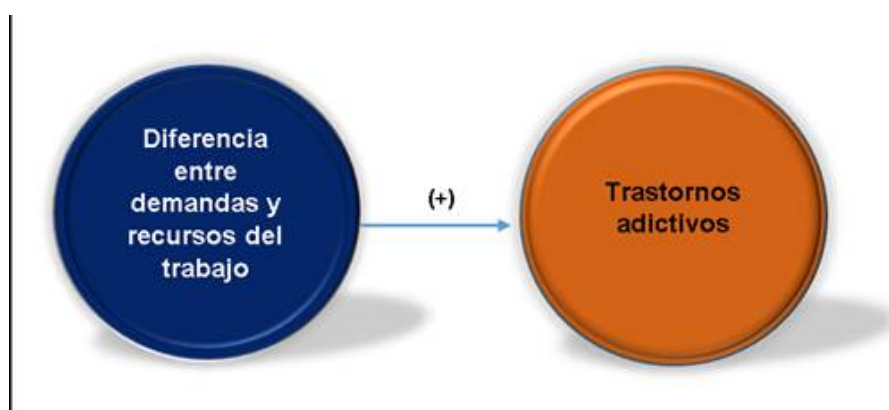


Figura 1

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

Fuente: Elaboración propia

Es de notar que, a diferencia de investigaciones anteriores que han relacionado al estrés y los trastornos adictivos (Carreño et al., 2006; Castañeda, 2010; Gastón, Escobar y Gómez, 2006), el presente artículo es novedoso ya que se hace en el contexto del teletrabajo, mismo que tiene poca investigación sobre la relación entre estrés y adicciones.

3. Método de investigación

3.1 Participantes y procedimiento

Para la realización del presente artículo se contó con la participación de 48 personas. Sin embargo, y debido a algunas características específicas necesarias para la investigación (como estar trabajando en “home office” exclusivamente y que el cien por ciento de preguntas del cuestionario estuvieran contestadas), se excluyeron las respuestas de tres participantes, quedando una muestra de 45 teletrabajadores en total, a quienes se les solicitó que respondieran un cuestionario en línea. Todos los participantes contaban con contratos formales, en diversas empresas y puestos. La variación de empresas y puestos es un punto a favor de la muestra, si de representatividad de “lo esencial” de los participantes se trata.

El tamaño de la muestra se considera adecuado si se toma en cuenta el tamaño esperado del efecto que se puede encontrar del estrés en los trastornos adictivos. Según Cohen (1998), cuando se analiza la magnitud de la correlación de Pearson, se habla de una correlación pequeña si ésta es de 0.10, una correlación mediana si es de 0.30 y de una correlación fuerte si es de 0.50 o más. Estas cifras, por supuesto, se expresan en valores absolutos. Tomando esto en consideración, en este artículo se espera encontrar una correlación entre el estrés y los trastornos adictivos que oscile entre los valores mediano y fuerte. Esto, para que valga la pena, en un sentido práctico, la intervención en el estrés para disminuir los trastornos adictivos. Como es bien sabido, el análisis del tamaño del efecto, más que la significatividad estadística (que implica la inferencia del resultado de la muestra a una determinada población, y que depende mucho del tamaño de la muestra), es de máxima importancia cuando se trata de evaluar el valor práctico de la investigación (Ellis, 2016).

La recolección de datos comenzó en julio y terminó en septiembre de 2020. El contacto con los participantes se hizo mediante correo electrónico y WhatsApp. Las generalidades e instrucciones dadas fueron las mismas para todos los encuestados. La colaboración se anunció como voluntaria y sólo para responder un cuestionario con fines de investigación. Se indicó que, mediante el cuestionario, se pretendía conocer el sentir de los teletrabajadores con respecto a las características de su empleo.

La muestra de esta investigación estuvo compuesta por 62% de hombres y 38% de mujeres. La edad promedio del 84% de los participantes osciló entre los 30 y 39 años. Los participantes solteros representaron el 51% de la muestra, siendo 36% hombres y 15% mujeres. El 26% de los participantes eran casados: 11% mujeres y 15% hombres.

El 42% de los participantes reportó tener entre 11 y 15 años totales trabajando. Una quinta parte de la muestra ha trabajado más de 16 años. 22% de participantes comenzaron su vida laboral hace menos de 10 años. En cuanto al trabajo desde casa, el 75% de la muestra indicó haber trabajado menos de 5 años de forma remota. El 22% indicó hasta 10 años en la misma modalidad y sólo el 2% de participantes trabaja en home office hace más de 16 años.

En cuanto a las ocupaciones de los participantes, el 66% eran profesionistas, como los programadores, los reclutadores y los contadores, entre otros. El 26% de los respondientes tenía una ocupación administrativa: Gerentes, administradores y coordinadores. Globalmente, el 82% de la muestra tiene una educación universitaria y el 11% una educación técnica.

Los datos se codificaron tanto en el programa Excel como el programa SPSS (por el acrónimo en inglés de Statistical Package for the Social Sciences).

3.2 Operacionalización de variables

Como se menciona párrafos antes, el cuestionario sobre características del teletrabajo que se elaboró estuvo dividido en cuatro secciones. La primera sección fue la escala JD-RS de Rothmann y Joubert (2007), con la cual se midieron los recursos y las demandas laborales según el modelo JD-R. La segunda sección midió los trastornos adictivos. En la tercera sección se incluyó una medida alternativa de estrés. La última sección fue sobre datos demográficos.

Para la primera sección se utilizó la escala de Rothmann y Joubert (2007). Dicho instrumento consta de 61 preguntas divididas en 5 factores. Cuatro de estos factores: Soporte organizacional, recursos generales del trabajo, seguridad laboral y oportunidades de avance representan los recursos en el trabajo. Mientras que la carga de trabajo, el quinto factor de Rothmann y Joubert (2007), representa las demandas laborales. Esta sección del cuestionario se midió en escala tipo Likert con valores de 1 a 4, donde 1 era igual a nunca y 4 igual a siempre.

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

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

Además de lo anterior, se obtuvo un puntaje total de recursos laborales obtenido del promedio de soporte organizacional, los recursos generales del trabajo, la seguridad laboral y las oportunidades de avance. Este puntaje total de recursos laborales se restó del promedio total de los reactivos de carga de trabajo para obtener una diferencia que representa el nivel total de estrés de acuerdo con el modelo JD-R.

En la segunda sección del cuestionario se valoró la predisposición de los participantes a desarrollar trastornos adictivos. Para esto, primeramente, se solicitó a los participantes que pensarán en los consumos que tuvieron durante el último mes (referente a alcohol, tabaco, compras, juego, entre otros). Con base en esos consumos, se pidió que respondieran abiertamente la siguiente petición: “Sea tan gentil de mencionar el consumo más representativo para usted”. Posteriormente, se utilizaron los criterios de medición de los trastornos adictivos según el DSM-5. Esta medición consta de 11 criterios que permiten evaluar la gravedad de dichos trastornos. Tales criterios se utilizan genéricamente para cualquier tipo de adicción (P. ej. alcohol, tabaco, juegos de azar, videojuegos, compras, entre otros), es así que, para integrar el instrumento utilizado en esta investigación, se transformaron los criterios originales del DSM-5 en preguntas, las cuales se adaptaron lo mejor posible a cada uno de esos criterios. Esta sección tuvo una escala tipo Likert de 1 a 5, donde 1 era igual a totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

En la tercera sección del cuestionario se incluyó como medida alternativa de estrés, a la forma corta de la escala de estrés percibido de Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983). Esta escala consta de cuatro reactivos medidos con una escala tipo Likert del 1 al 5, donde 1 era igual a nunca y 5 igual a muy seguido.

En cuanto a ambas mediciones, es importante notar que, la validez concurrente es una forma de validez de constructo que se refiere a que dos instrumentos diseñados para medir un mismo concepto deben estar correlacionados significativamente (Kerlinger y Lee, 2002). Es así que, en pro de tener evidencia de validez concurrente, en esta investigación se optó por incluir la medida alternativa de estrés, para brindar mayor consistencia a los datos obtenidos con la medición del estrés por medio del modelo JD-R.

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

3.3 Análisis de datos

Los datos obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva: Media y desviación estándar. Para probar la hipótesis se utilizó la correlación de Pearson. Sobre este coeficiente, Joaquín (2016) menciona que representa la relación que existe entre dos variables medidas en una escala continua o de razón.

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

Se estima importante resaltar que, debido al tamaño de muestra, no fue posible realizar técnicas de análisis multivariado que estiman muchos parámetros al mismo tiempo (P.ej. ecuaciones estructurales, regresión jerárquica, etc.). Sin embargo, los resultados obtenidos son ilustrativos de las relaciones conceptuales analizadas.

4. Resultados

4.1 Resultados descriptivos

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

Tabla 1. Descriptivos y alfas de JDRS, trastornos adictivos y estrés

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

Fuente: Elaboración propia

Además de lo anterior, en la Tabla 1 también se observa que el nivel de estrés obtenido por medio de la medida alternativa de estrés (MAESS; Cohen, 1983) es medio. Ello, debido a que esta variable se midió en una escala del uno al cinco, siendo su punto medio teórico 2.5 y el valor observado de 2.31 (lo cual es ligeramente menor a 2.5). Cómo se puede inferir, tanto el estrés total calculado mediante el modelo JD-R, como el estrés medido a través de la escala de Cohen (1983) dan por resultado

niveles de estrés muy similares en magnitud (claro está, cada uno en su propia métrica). Esta situación brinda evidencia de la validez concurrente de la medida de estrés por medio del modelo JD-R utilizado en este trabajo y afianza la credibilidad de los resultados obtenidos.

También en la Tabla 1 se observan los estimados de confiabilidad de las medidas empleadas (α). Todas las alfas observadas, a excepción de la de los recursos generales del trabajo, son superiores al nivel mínimo recomendado de 0.70. Aun así, el 0.65 de la variable de los recursos generales del trabajo se considera adecuado debido a que la muestra analizada es pequeña.

La Tabla 2 presenta la frecuencia de los trastornos adictivos presentes en la muestra. Como se observa en dicha tabla, los trastornos con mayor frecuencia fueron las compras. Empatando en el segundo lugar se encontraron el uso de redes sociales y el tabaco, seguidos en tercer lugar por el consumo de alcohol, la comida y uso de videojuegos.

Tabla 2. Trastornos adictivos prevalentes en la muestra de teletrabajadores encuestados

Tabla 2
Trastornos adictivos prevalentes en la muestra de teletrabajadores encuestados

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

Fuente: Elaboración propia

Complementando la información de la Tabla 2, se puede decir que la severidad de los trastornos adictivos en los trabajadores analizados es alta. Esto debido a que en la Tabla 1 se observa que la media observada de esa variable (3.31) es superior a la media teórica de la escala (2.5).

Nótese que se calcularon las pruebas de Kolmogorov – Smirnov y de Shapiro – Wilk. En todos los casos, las pruebas realizadas indican que la distribución de las variables de estrés y de trastornos adictivos analizadas se apegan satisfactoriamente a una distribución normal ($p > 0.05$).

4.2 Prueba de hipótesis

La hipótesis de este trabajo de investigación indica que el estrés y los trastornos adictivos están relacionados positivamente. La Tabla 3 muestra que el estrés total y los trastornos adictivos tienen una correlación

positiva y significativa. Por ello, la hipótesis es aceptada. Este resultado se corrobora porque los trastornos adictivos y la medida alternativa de estrés (escala MAESS de Cohen, 1983) también están correlacionados positiva y significativamente. El soporte es fuerte para la hipótesis.

Tabla 3. Correlaciones de Pearson: JDR, trastornos adictivos y estrés

Tabla 3
Correlaciones de Pearson JDR trastornos adictivos y estrés

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

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Dicho lo anterior, un análisis más detallado de la Tabla 3 indica que sólo el estrés asociado al soporte organizacional (estrés 1) y a la seguridad laboral (estrés 3) tienen relaciones positivas y significativas con los trastornos adictivos. Por lo tanto, para disminuir los trastornos adictivos habría que disminuir las mencionadas fuentes de estrés. Aunque cada una de estas fuentes deberá ser abordada por distintos motivos. Por un lado, el estrés asociado a la seguridad laboral se asociaría con la necesidad de compensación de los teletrabajadores con el fin de disminuir la presión a la que se encuentran sometidos. Por el otro lado, el estrés resultante del soporte organizacional se deberá abordar por la holgura o amplio nivel de complacencia que experimentan los trabajadores; lo que genera que tengan amplia posibilidad para consumir o realizar la conducta adictiva con libre albedrío. Esta complacencia de la que se habla con relación al soporte organizacional surge de que si bien el estrés 1 (CT-SO) se relaciona significativamente con los trastornos adictivos en la Tabla 2, en la Tabla 1 se observa que ese estrés tiene un signo negativo. En otras palabras, y ya que el soporte organizacional es mayor que la carga de trabajo, al parecer la tendencia a los trastornos adictivos es más por holgura o complacencia que por la insuficiencia de soporte organizacional para realizar el trabajo.

Como resultado adicional, en un análisis posterior se determinó el tamaño de muestra necesario para que la correlación del estrés y los trastornos adictivos fuera significativa para los estreses cuya asociación con los trastornos adictivos no fue significativa. Esto es: Para el estrés relacionado a los recursos generales del trabajo (estrés 2) la muestra sería de 404 participantes, mientras que para el estrés relacionado con las oportunidades de avance (estrés 4) se necesitarían 215 sujetos (Kohn y Senyak, 2021). Dado que, como se implica, la significatividad estadística

se alcanzaría con muestras más grandes (y por ello, presumiblemente más representativas), como lo sugiere Ellis (2016), el análisis del tamaño del efecto es de máxima importancia para investigaciones como ésta.

5. Discusión

5.1 Discusión teórica

Los resultados de esta investigación son novedosos, pues más allá de replicar resultados anteriores, indican que no todas las fuentes de estrés tienen una incidencia en los trastornos adictivos. Mientras que el estrés asociado a la seguridad laboral sí afecta a los trastornos adictivos, no lo hacen el estrés relacionado a los recursos generales del trabajo y las oportunidades de avance. En cuanto al estrés derivado del soporte organizacional, si bien y de acuerdo con la media los sujetos no presentan estrés agudo, resulta curioso que se encuentre relacionado positivamente con los trastornos adictivos. Al respecto, podría considerarse que los teletrabajadores realizan el uso de los diferentes consumos (redes sociales, comida, juegos, entre otros), como un distractor, es decir que, debido a la holgura de recursos percibidos en esta dimensión, los trabajadores se sienten demasiado cómodos. Por ejemplo, el tener poca supervisión provocaría que las personas utilizaran el internet para hacer compras en línea, jugar videojuegos (valga la redundancia) o beber alcohol durante la jornada laboral. Estos hallazgos contrastan con otros llevados a cabo anteriormente (Rothmann y Joubert, 2007), e indican fenómenos interesantes. Puede ser que el estrés asociado a los recursos generales del trabajo y a las oportunidades de avance no se relacionen con los trastornos adictivos debido a la pandemia actual de coronavirus y a la crisis del empleo asociada. En estos momentos, perder el empleo puede ser más amenazante que no subir de puesto; dicha inseguridad estaría provocando mayor estrés en la muestra.

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

5.2 Implicaciones prácticas

Aunque el estudio del estrés laboral no es nuevo, actualmente está tomando mayor relevancia en cuanto a la creación de políticas laborales que ayuden a prevenir y mejorar las consecuencias que emanan de esté. En nuestro país (México), por ejemplo, se tiene la NOM-035 que engloba la evaluación del estrés. Es aquí, donde el presente trabajo ofrece una nueva visión, pues como se ha mencionado, se correlaciona el estrés con los trastornos adictivos con y sin sustancias, siendo estos últimos

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

Con respecto a lo anterior, esta investigación representa, por su puesto, una alternativa viable para la evaluación del estrés laboral que ayude a las empresas a cumplir con las políticas vigentes en México. Además, medir las variables del estudio sería de gran beneficio no sólo para las empresas con teletrabajadores, sino también para todas aquellas organizaciones con oficinas tradicionales responsables que evalúen y valoren a su capital humano. Con este trabajo, se da otra visión en cuestión de seguridad e higiene para que las organizaciones, en general, incluyan la prevención de hábitos insanos debido, entre otras cosas, a la baja supervisión y aislamiento del personal con trabajo remoto, ya sea de manera oficial o por contingencia.

5.3 Limitaciones

El modelo JD-R y la escala de Cohen (1983), para obtener validez concurrente, fueron los utilizados para medir el nivel de estrés en los trabajadores. Sin embargo, sería interesante saber si al usar modelos distintos se obtendrían resultados de relación positiva entre las variables de estudio. De particular interés sería medir el estrés con otros métodos diferentes al del autoreporte.

La obtención de datos fue de orden transversal, es decir, solo existió una evaluación. Por ello, no se puede saber si aplicando algún estímulo o cambio planteado de acuerdo con los resultados obtenidos, efectivamente se generarían cambios en el nivel de estrés y, en el caso particular de esta investigación, en la incidencia y gravedad en trastornos adictivos.

Debido a que el tamaño de muestra es pequeño, no fue posible realizar un análisis factorial para afianzar la validez de constructo de las variables estudiadas. Sin embargo, la evidencia de validez concurrente mostrada anteriormente presagia bien con relación a la validez de constructo de las escalas utilizadas.

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

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

5.4 Áreas futuras de investigación

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

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

Conocer la relación entre estrés y trastornos adictivos, por su puesto, va más allá de los trabajadores remotos, puesto que el estrés se encuentra en cualquier trabajo, puesto y organización, es así que expandir la investigación tanto a la oficina tradicional, diversidad de empresas y puestos de trabajo ayudaría a comprender qué tanto predispone el estrés a los trabajadores y si existen puestos con mayor incidencia de trastornos adictivos derivados del estrés. Si los resultados mostrados en este artículo se presentan en otras profesiones, puestos y dependencias, entonces es más importante poder conocerlo para realizar estrategias que mejoren y ayuden a prevenir la aparición de adicciones en los trabajadores en general.

6. Conclusiones

Toda crisis aumenta la creatividad de las personas, llevándolas a crear estrategias que garanticen el logro de objetivos. Así inició la génesis del teletrabajo, con la idea de acercar el trabajo al trabajador. Hoy en

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

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

Teletrabajo en América Latina

5G Américas, TM (2015). Teletrabajo en América Latina. Info Chanel. Recuperado de <https://www.infochannel.info/crece-en-america-latina-el-teletrabajo>

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2020). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2020). Enfermedades relacionadas con el trabajo. OSHwiki. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/work-related-diseases>

America Retail (2019). México: Los mexicanos gastan, \$2,684 en promedio, en cada compra. Recuperado de <https://www.america-retail.com/mexico/mexico-los-mexicanos-gastan-2684-en-promedio-en-cada-compra/>