

**¿CÓMO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO O TRABAJO EN CASA GENERA  
SÍNDROME BURNOUT EN EMPLEADOS HOMBRES Y MUJERES?**

**DIANA CAROLINA BELLO JIMENEZ  
LINA PAOLA MANRIQUE CORTES**

**PROYECTO INTEGRAL DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
MAGÍSTER EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**DIRECTOR  
ESTEBAN DURÁN BECERRA  
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ  
2024**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

Nombre del director

Firma del Director

---

Nombre

Firma del presidente Jurado

---

Nombre

Firma del Jurado

---

Nombre

Firma del Jurado

Bogotá, D.C. marzo de 2024

## **DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD**

Presidente de la Universidad y Rector del claustro

Dr. Mario Posada García-Peña

Consejero Institucional

Dr. Luis Jaime García-Peña

Vicerrectora Académica

Dra. María Fernanda Vega de Mendoza

Vicerrectora de Investigaciones y Extensión

Dra. Susan Margarita Benavides Trujillo

Vicerrector Administrativo y Financiero

Dr. Ricardo Alfonso Peñaranda Castro

Secretario General

Dr. José Luis Macías Rodríguez

Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Dr. Carlos Mauricio Veloza

Directora de programa

Dra. Ana María Espinel

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

## AGRADECIMIENTOS

Sin duda alguna la Pandemia COVID-19 marcó un antes y un después en nuestras vidas y aunque muchas personas ya no nos acompañan, incluso seres cercanos, la pandemia también nos recordó la importancia de vivir el momento presente, de agradecer por la oportunidad de vivir cada día, pero sobre todo a ver el lado positivo de cada situación que se presenta, porque aunque afrontamos retos, estamos convencidas que a pesar del afán del día a día en el que vivimos, al final el ser humano como persona, es lo más importante y es quien nos inspira y motiva a desarrollarnos como gerentes del talento humano.

Por esto, agradezco a los seres maravillosos que la vida me regalo como guías; Rafael Bello, mi papá un hombre silencioso pero de quien herede la capacidad de análisis y de quien jamás he recibido un “no” como respuesta, porque siempre ha apoyado cada una de mis ideas y es por quien hoy estoy aquí y soy quien soy; Hilda Jiménez, mi mamá y la mujer que más amo y admiro porque con su ejemplo de empoderamiento cada día me alienta a trabajar por mis sueños y ser una mujer luchadora; Neo Medina, mi hermano y mayor ejemplo de que los sueños si se cumplen y que la lealtad es uno de los valores más importantes, hoy que estas lejos solo puedo decirte gracias por regalarme el tesoro más preciado, Juanes y Violeta. A mi pareja y familia por ser mi apoyo, mi bastón y mi sostén en los momentos en los que quería desistir, Gracias.

Diana Bello

Tomar un momento para pensar en a quien debemos agradecer, me lleva a entender que a quien todo le debo, hoy le otorgo el primer lugar en este párrafo. Doy infinitas gracias a Dios porque a pesar de haber enfrentado una pandemia y sus graves secuelas en mi vida, hoy estoy aquí terminando este proceso y escalando un peldaño más, acercándome a cumplir mis sueños. Gracias a mi esposo por ser mi soporte de la forma más literal, por estar ahí a pesar de la adversidad y por haberme dado cada palabra de

aliento que hoy dan como resultado la culminación de esta investigación. Gracias a mis padres porque fue su esfuerzo y dedicación en mi crianza, los que me dieron las herramientas para nunca rendirme y a mi hermano que siempre se opone a todo lo que digo, retándome a cuestionar mis propios argumentos y a encontrar diferentes formas de ver la vida.

Lina Paola

Por último, agradecemos a nuestro tutor de tesis Esteban Duran, decano y profesor, guía y soporte, queremos darle las gracias por sus múltiples esfuerzos, por abrir los espacios, por siempre estar dispuesto a escuchar y por buscar siempre lo mejor para nosotras.

## TABLA DE CONTENIDO

|  | pág.      |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>  | <b>13</b> |
| <b>1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>  | <b>15</b> |
| 1.1 Antecedentes al Problema   | 15        |
| 1.2 Planteamiento del Problema   | 18        |
| 1.3 Pregunta de Investigación  | 18        |
| 1.4 Objetivos  | 19        |
| 1.4.1 <i>Objetivo General</i>  | 19        |
| 1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>   | 19        |
| 1.5 Delimitación   | 19        |
| 1.6 Justificación  | 20        |
| 1.7 Hipótesis de investigación   | 21        |
| <b>2 MARCO CONCEPTUAL Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b>                   | <b>23</b> |
| 2.1 Marco Teórico  | 24        |
| 2.1.1 <i>Síndrome de burnout:</i>  | 25        |
| 2.1.2 <i>Sexo, femenino, masculino, mujer y hombre</i>                     | 27        |
| 2.1.3 <i>Teletrabajo:</i>  | 30        |
| 2.1.4 <i>Trabajo en casa:</i>  | 33        |
| 2.2 Variables  | 35        |
| 2.3 Metodología de investigación   | 37        |
| 2.3.1 <i>Enfoque Metodológico</i>  | 37        |
| 2.3.2 <i>Tipo de Investigación</i>   | 38        |
| 2.3.3 <i>Diseño de Investigación</i>                                       | 39        |
| 2.3.4 <i>Delimitación del Campo a Estudiar</i>                             | 40        |
| 2.3.5 <i>Técnicas e instrumentos para la recolección de la Información</i> | 40        |
| <b>3 ANÁLISIS DE LOS DATOS</b>   | <b>42</b> |
| 3.1 Muestra  | 42        |
| 3.1.1 <i>Sexo de los participantes</i>                                     | 42        |
| 3.1.2 <i>Modalidad de trabajo de los participantes</i>                     | 43        |
| 3.1.3 <i>Relación entre variables</i>                                      | 44        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.1.4 <i>Valores de referencia Síndrome de Burnout</i>                  | 45        |
| 3.2 Instrumento   | 46        |
| 3.2.1 <i>Análisis de los datos</i>                                      | 50        |
| 3.3 Proceso de análisis de los datos                                    | 51        |
| 3.4 Resultados del análisis   | 52        |
| 3.4.1 <i>Indicadores del Síndrome de Burnout – Cansancio Emocional</i>  | 52        |
| 3.4.2 <i>Indicadores del Síndrome de Burnout – Despersonalización</i>   | 53        |
| 3.4.3 <i>Indicadores del Síndrome de Burnout – Realización personal</i> | 54        |
| 3.4.4 <i>Presencia del Síndrome de Burnout</i>                          | 55        |
| <b>4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>                                       | <b>58</b> |
| 4.1 Discusión   | 58        |
| 4.2 Conclusiones  | 59        |
| <b>REFERENCIAS</b>  | <b>63</b> |
| <b>ANEXOS</b>   | <b>68</b> |



## LISTA DE FIGURAS

|   | <b>pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>Figura 1</b> Referencia Conceptual   | 24          |
| <b>Figura 2</b> Sexo como Variable de Estudio   | 43          |
| <b>Figura 3.</b> Modalidad de trabajo como Variable de Estudio                                | 44          |
| <b>Figura 4</b> Sexo de los participantes en relación a la modalidad de trabajo               | 45          |
| <b>Figura 5</b> Valores de referencia del Síndrome de Burnout como Variable de Estudio        | 46          |
| <b>Figura 6</b> Afirmaciones planteadas por el instrumento para medir el Cansancio Emocional  | 49          |
| <b>Figura 7</b> Afirmaciones planteadas por el instrumento para medir la Despersonalización   | 49          |
| <b>Figura 8</b> Afirmaciones planteadas por el instrumento para medir la Realización Personal | 50          |

## LISTA DE TABLAS

|   | <b>pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>Tabla 1</b> Modalidades de teletrabajo en Colombia                     | 16          |
| <b>Tabla 2</b> Hipótesis  | 21          |
| <b>Tabla 3</b> Variables de Estudio                                       | 35          |
| <b>Tabla 4</b> Puntuación de la escala de frecuencias                     | 51          |
| <b>Tabla 5</b> Escala de intensidad del indicador de Cansancio Emocional  | 52          |
| <b>Tabla 6</b> Escala de intensidad del indicador de Despersonalización   | 53          |
| <b>Tabla 7</b> Escala de intensidad del indicador de Realización Personal | 54          |
| <b>Tabla 8</b> Presencia del Síndrome de Burnout                          | 55          |

## LISTA DE ABREVIATURAS

|          |   |
|----------|---|
| TIC      | Tecnologías de la información y de las comunicaciones                                 |
| SB       | Síndrome de Burnout   |
| OIT      | Organización Internacional del Trabajo  |
| OMS      | Organización Mundial de la Salud  |
| MBI      | Maslach Burnout Inventory   |
| TEL      | Tabla de Enfermedades Laborales   |
| COVID-19 | SARS-Cov-2  |
| INSTRAW  | Instituto Internacional de Investigación y Capacitación para la Promoción de la Mujer |
| UNESCO   | Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura        |

## RESUMEN

La pandemia de COVID-19 ha impulsado la adopción masiva de modalidades alternativas de trabajo como una medida de mitigación para controlar la propagación de este virus. Este cambio en la dinámica laboral ha generado desafíos significativos, entre ellos el Síndrome de Burnout. Este estudio tiene como objetivo establecer el efecto que la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa tiene en relación al Síndrome de Burnout sobre los empleados según su sexo.

La investigación es de tipo exploratorio y su metodología está basada en el análisis cuantitativo de los resultados de un instrumento prediseñado que cuenta con su propia modalidad de análisis. Los resultados darán cuenta de los efectos que el teletrabajo o trabajo en casa puede tener en la salud y el bienestar de los empleados, incluyendo la falta de límites entre el trabajo y la vida personal, la soledad, la presión adicional y la falta de separación física entre el entorno laboral y el hogar. Estos factores se asocian al desarrollo del Síndrome de Burnout.

Este estudio contribuirá a la literatura existente sobre el síndrome de burnout y proporcionará una relación clara entre los factores antes mencionados con el fin de aportar información valiosa a aquellas organizaciones interesadas en adaptarse a un entorno laboral en constante evolución, comprendiendo y abordando el impacto del teletrabajo o trabajo en casa en la salud y el bienestar de los empleados, promoviendo un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal en el contexto de estas modalidades en el mundo post-pandémico.

**Palabras claves:** COVID 19, Pandemia, Síndrome Burnout, Masculino, Femenino, teletrabajo, trabajo en casa, trabajo presencial.

## INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 ha marcado un punto de inflexión en la forma en que trabajamos y se ha convertido en un catalizador para la adopción generalizada de otras modalidades de trabajo. En un esfuerzo por mitigar la propagación del virus, muchas organizaciones y empresas en todo el mundo han implementado políticas de trabajo a distancia, llevando a un cambio sin precedentes en la dinámica laboral. A medida que los empleados se ajustaban a este nuevo entorno laboral, surgieron una serie de desafíos y oportunidades.

Uno de los desafíos más notorios que surgió en este contexto es el síndrome de Burnout. El término "burnout" se refiere a un estado de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal en el trabajo. El teletrabajo y las modalidades mediadas por Tics, aunque ofreció ventajas evidentes en términos de flexibilidad y seguridad durante la pandemia, también puede estar asociado con factores de estrés adicionales, como la falta de límites entre el trabajo y la vida personal, la soledad, la presión adicional y la falta de separación física entre el entorno laboral y el hogar. Estos factores pueden contribuir al desarrollo del síndrome de burnout en los empleados.

Esta investigación tiene como objetivo explorar en profundidad el impacto del teletrabajo y/o trabajo en casa en el síndrome de burnout durante la pandemia de Covid-19. Se busca comprender las experiencias de los empleados que permanecieron en teletrabajo y/o trabajo en casa, asumiendo estas dos modalidades como trabajo a distancia, durante este período e identificar los indicadores de riesgo asociados a este síndrome. A través de una combinación de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) y el análisis de los datos cuantitativos arrojados por el mismo, los cuales se relacionaran en los anexos a esta investigación, se pretende comprobar las hipótesis en relación a esta condición y comprender información valiosa para la gestión de los recursos humanos y la toma de decisiones en el futuro del trabajo.

A medida que las organizaciones continúan adaptándose a un entorno laboral en constante evolución, es fundamental comprender cómo las modalidades de trabajo mediadas por Tics afectan la salud y el bienestar de los empleados. Esta investigación

contribuirá a la creciente literatura sobre el síndrome de burnout y ofrecerá una visión más clara sobre el futuro del trabajo y la vida laboral en el contexto de las modalidades de trabajo mediadas por Tics en el mundo post-pandémico.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El presente capítulo narra la situación que inspira la pregunta de investigación, los antecedentes del problema y propone unas hipótesis las cuales serán guía para esta investigación.

### **1.1 Antecedentes al Problema**

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se han convertido en una herramienta que ha cambiado la manera de relacionarse, ha logrado la evolución de los países, las organizaciones y los seres humanos dando un paso hacia la globalización. Holgersen (2021) establece que la evolución que se ha venido dando gracias a las nuevas tecnologías, ha generado que en las organizaciones se incorporen a una nueva forma de trabajo donde los colaboradores pueden comunicarse entre sí y cumplir con sus deberes desde cualquier lugar.

El uso de las TIC ha generado cierto valor a las organizaciones ya que, como afirma (Valencia 2016; Serrano, Lapeira & Guzmán 2020), el uso de esta herramienta ha generado tres ventajas: la competitividad, la calidad del producto y/o servicio y la implementación a nuevos mercados.

En Colombia el uso de las TIC se ha venido incluyendo de manera progresiva, y no es descontextualizado incluir en la cultura términos como teletrabajo, esto debido a que desde el año 2008 se le reconoce a esta modalidad laboral en el país, siendo esta reglamentada por medio de la ley 1221 de 2008, donde se establecen todos los parámetros de esta modalidad y se define el teletrabajo como:

Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte la tecnología de la información y la comunicación-TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (Congreso de la República de Colombia, Ley 1221 de 2008)

En esa misma ley se definen además las diferentes modalidades de teletrabajo de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Modalidades de teletrabajo en Colombia*

| <b>Modalidad de Teletrabajo</b>  | <b>Definición</b>  |
|----------------------------------|--|
| <b>Teletrabajo Autónomo</b>      | Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándose desde cualquier lugar elegido por ellos   |
| <b>Teletrabajo Móvil</b>         | Son aquellos teletrabajadores que no tienen lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las tecnologías de la información y la comunicación, en dispositivos móviles |
| <b>Teletrabajo Suplementario</b> | Son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en casa y el resto del tiempo lo hacen en su oficina   |

**Nota.** Normativa vigente al momento de la aplicación del estudio año 2021. Tomado de: Congreso de la República de Colombia, Ley 1221 de 2008. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. 16 de Julio de 2008. D.O. No. 47052.

En este mismo sentido, esta ley en sus definiciones también establece que el teletrabajador es aquella persona que desempeña sus actividades laborales a través de las tecnologías y de la información y la comunicación fuera de la empresa en la que presta sus servicios. (Congreso de la República de Colombia, Ley 1221 de 2008)

Por otra parte, debido a la pandemia COVID-19, la cual impacto de manera abrupta al mundo entero y afectó específicamente a Colombia a partir de marzo del año 2020, se establece la regulación del trabajo en casa bajo la ley 2088 del año 2021. Esta modalidad se puede definir como:

La habilidad al servidor público o privado para realizar transitoriamente sus funciones o actividades laborales por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, este no se limita al trabajo que puede ser realizado mediante las TIC sino que se extiende a cualquier tipo de trabajo o labor que no requiera la presencia física del trabajador o funcionario en las instalaciones de la empresa o entidad. (Congreso de la República de Colombia, Ley 2088 de 2021)



Para la presente investigación se usará la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa bajo el marco de la modalidad de trabajo a distancia sin distinción alguna entre ambas modalidades. Estos conceptos también son abordados en un contexto global. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su guía práctica de teletrabajo, durante la pandemia Covid-19, las compañías tomaron la decisión de implementar el teletrabajo como medida de protección y autocuidado con el fin de reducir la transmisión del virus. Refiere, además, que esta elección se ha convertido en un reto para aquellos empleados que son padres y/o cuidadores, ya que con el cierre de los colegios les ha resultado difícil equilibrar sus responsabilidades laborales y de cuidadores de los menores. La OIT (Organización Internacional de Trabajo), 2020, señala que, según algunas de sus investigaciones, se ha demostrado que los trabajadores que están en casa tienden a trabajar más horas, esto, debido al cambio de rutinas y los pocos límites entre la vida personal y laboral, generando así una mayor carga de trabajo, excediendo las horas laboradas o relacionando el trabajo con actividades de la casa de manera simultánea.

Este exceso de trabajo puede afectar tanto la salud física, emocional y psicológica de una persona, además su satisfacción laboral (OIT, 2020), factor que puede desencadenar en el síndrome burnout (SB) o síndrome del trabajador quemado. Este fue declarado en el año 2000 por la OMS (Organización Mundial de la Salud) como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. (Saborío e Hidalgo, 2015)

En Colombia el síndrome de burnout empezó a hacer parte de la tabla de las enfermedades laborales (TEL) en el año 2014, a pesar de esto, no cuenta con criterios de diagnóstico ni codificación internacional. (Vivas & Muños 2019) Así mismo, estos autores mencionan la investigación realizada por Maslach & Jackson (1991) y Hartman & Perlamn (1982) quienes desarrollaron el instrumento de medición del SB donde se miden componentes psicosociales como lo son el agotamiento físico y emocional, disminución de la productividad laboral y la extrema despersonalización. (Vivas & Muños 2019)

En una investigación realizada en Argentina en el año (2020) se pudo identificar como una causa de estrés, el cambio de lugar de trabajo, es decir, de la oficina al lugar

de domicilio; en efecto y como consecuencia de la pandemia COVID-19, el aislamiento social que se estableció para mitigar la propagación del virus también se constituyó como uno de sus factores. Moirano, Ibarra, Riera, & Baritoli (2021) explican la relación que hay entre el teletrabajo y el estrés laboral, definido este último por McEwen (2003), como un modelo de adaptación biológica al medio al cual se enfrenta.

Moirano, Ibarra, Riera, & Baritoli (2021), también hacen referencia a la inclusión en 2019 del síndrome de Burnout a la lista de enfermedades de la OMS categorizando así al “síndrome del trabajador quemado” al ámbito laboral.

En este mismo sentido, los autores resaltan a (Selva 2004) con su concepto de estrés laboral y como este puede afectar los diferentes ámbitos de una persona, refiriéndose además al estrés tecnológico, el cual proviene de la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación al ámbito laboral. (Moirano, Ibarra, Riera, & Baritoli, 2021)

La sección a continuación relaciona el planteamiento del problema en línea con lo expuesto anteriormente.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

En relación a lo antes expuesto, según la OIT (2020) se evidencia como el teletrabajo y/o trabajo en casa ha aumentado también la carga laboral, esto, debido a que en muchas ocasiones el trabajador no encuentra un límite entre las tareas del hogar y su vida laboral. El reciente incremento del estrés en los trabajadores, ha hecho relevante conocer la dinámica de estas variables analizándolas desde diferentes ámbitos regulatorios en materia de teletrabajo y de trabajo en casa dispuestos en Colombia para trabajadores que se encontraban activos laboralmente a partir de la entrada en vigencia de esta normatividad.

## **1.3 Pregunta de Investigación**

¿Cómo la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa genera Síndrome Burnout en empleados hombres y mujeres?

## **1.4 Objetivos**

En esta sección se presentarán los objetivos generales y específicos de esta investigación.

### **1.4.1 Objetivo General**

Establecer el efecto que la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa tiene, en relación al síndrome de burnout sobre los empleados según su sexo.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar una revisión de la base teórica de las diferentes modalidades de trabajo y del Síndrome de Burnout.
- Analizar el impacto de la variable de teletrabajo y/o trabajo en casa frente a la aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores según su sexo.
- Evaluar el efecto que tiene la modalidad de trabajo sobre el sexo masculino y femenino en relación con el estrés laboral.

## **1.5 Delimitación**

Esta investigación sólo considera las modalidades teletrabajo y trabajo en casa dispuestas en la normatividad Colombiana, asumiendo ambas como un tipo de trabajo a distancia, sin distinción alguna entre ambas modalidades. Se tomará en cuenta como objeto de investigación al personal en labor a partir de las restricciones del trabajo presencial a causa de la pandemia del COVID 19, es decir, a partir de la declaración de emergencia sanitaria promulgada en la resolución 385 del 12 de marzo del 2020, la cual fue modificada a través de la resolución 0407 del 13 de marzo de 2020, en la que, se

recomendaba a los empleadores promover al máximo la prestación del servicio a través del teletrabajo y trabajo en casa.

Adicionalmente, se segmentan los sexos femenino y masculino debido a que se busca relacionar esta variable al impacto que tiene la variable del Síndrome de Burnout en dicha población. UN Woman citado por la ONU (Organización de Naciones Unidas), 2017, hace referencia al género entendido como el conjunto de roles y comportamientos que la sociedad ha venido atribuyendo tanto a hombres como a mujeres vinculado además a las oportunidades sociales a las cuales pueden acceder cada uno de ellos, también cabe mencionar que se ha creado una construcción sociocultural la cual ha creado distinciones entre las responsabilidades asignadas a hombres y mujeres donde caben otros criterios importantes como lo son la etnia y la orientación sexual. (ONU 2017)

Según el Instituto Internacional de Investigaciones y capacitaciones de Naciones Unidas para la promoción de la mujer (INSTRAW) y la UNESCO citado por la (ONU 2017) el sexo se define como la característica biológica que delimita a los humanos como hombres y mujeres, por lo que esta investigación se enfocara en la variable del sexo incluida en el instrumento para reponer su pregunta de investigación.

## **1.6 Justificación**

A pesar de que el teletrabajo no es una tendencia nueva pues está regulado en Colombia desde el año 2008, la llegada de la pandemia del 2020 modificó drásticamente el uso de esta modalidad de trabajo, las jornadas extenuantes de trabajo, el clima laboral, la modificación de las condiciones físicas o de infraestructura, son solo algunas de los muchos cambios sufridos por los trabajadores a causa de su nueva realidad.

Teniendo en cuenta lo anterior y siendo un tema muy reciente aún, no se han podido calcular las consecuencias físicas, mentales y emocionales que estos cambios dejaron en los trabajadores, es por esto, que esta investigación cobra relevancia como insumo que permita abonar el terreno a muchas otras que puedan explicar alguno de estos fenómenos. En el caso particular de esta investigación, cabe destacar que es indispensable el estudio de las consecuencias mentales en los trabajadores, y es por

esto, que se pretende presentar un acercamiento a los datos que se registren sobre la relación entre estos abruptos cambios laborales y el síndrome de Burnout, el cual, está asociado al estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, dificultad para el logro y disminución del desempeño personal afectando la calidad de vida de los trabajadores.

Con esta investigación se espera dar a conocer como el teletrabajo y el trabajo en casa han venido generando el síndrome burnout en hombres y mujeres que a raíz de la coyuntura tuvieron que adoptar necesariamente estas modalidades laborales. Además, se pretende aportar información relevante que permita tanto a otros investigadores como a las compañías públicas o privadas conocer los impactos de la situación vivida en Colombia durante los años 2020 y 2021, en los trabajadores permitiéndoles implementar planes de acción que aporten a la seguridad y salud en los entornos laborales, el desempeño de los trabajadores, el clima laboral y los procesos de retorno a las actividades presenciales.

Lo anterior, se relaciona en gran medida con las labores propias del departamento de talento humano en cabeza de su gerente, y es precisamente esta connotación, la que evidencia la relevancia de esta investigación en una maestría de gerencia de talento humano.

## 1.7 Hipótesis de investigación

Esta sección contiene el conjunto de hipótesis que se someterán a prueba durante esta investigación.

**Tabla 2**

*Hipótesis*

| NÚMERO      | CATEGORÍA                           | HIPÓTESIS   |
|-------------|-------------------------------------|---|
| Hipótesis I | Diferencia entre hombres y mujeres. | Es más alta la incidencia del síndrome Burnout en el sexo femenino que en el masculino. |

Tabla 2. (Continuación)

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| Hipótesis II  | Diferencia entre modalidades.                                 | Es más alta la incidencia del síndrome Burnout en modalidades de teletrabajo o trabajo en casa, que en la modalidad de trabajo presencial.                        |
| Hipótesis III | Diferencia mujeres y hombres modalidad solo presencial.       | Es más alta la incidencia del síndrome Burnout en trabajos presenciales para el sexo femenino que para el sexo masculino.   |
| Hipótesis VI  | Diferencia mujeres y hombres modalidad solo mediada por tics. | Es más alta la incidencia del síndrome Burnout en el teletrabajo o trabajo en casa, para el sexo femenino que en el sexo masculino.                               |
| Hipótesis V   | Diferencia entre modalidades solo hombres.                    | Es más alta la incidencia del síndrome Burnout en el sexo masculino para modalidades de teletrabajo o trabajo en casa, que en la modalidad de trabajo presencial. |
| Hipótesis VI  | Diferencia entre modalidades solo mujeres.                    | Es más alta la incidencia del síndrome Burnout en el sexo femenino en modalidades de teletrabajo o trabajo en casa, que en la modalidad de trabajo presencial.    |

**Nota.** Hipótesis planteadas para la investigación. Elaboración propia.

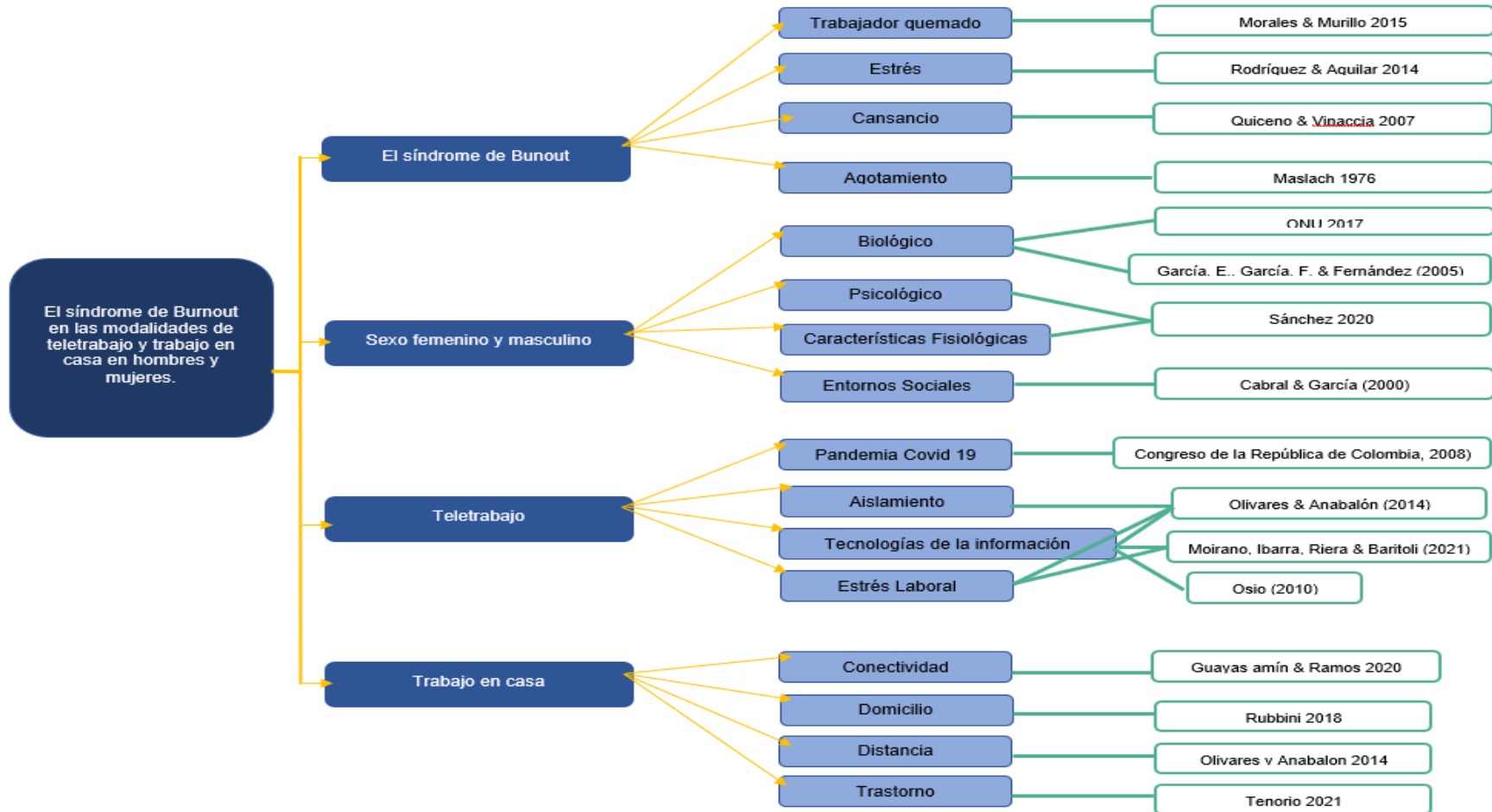
## **2 MARCO CONCEPTUAL Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se expondrá el marco teórico junto con las variables a estudiar, también se expondrá el marco metodológico donde se establecerá el tipo de investigación y la población a estudiar.

## 2.1 Marco Teórico

Figura 1

Referencia Conceptual



**Nota:** Mapa de conceptos y referencias. Elaboración propia.



### **2.1.1 Síndrome de burnout:**

El síndrome de Burnout (SB) es un término que hace referencia a una enfermedad derivada del cansancio laboral extremo. Este concepto se ha venido estudiando desde los años 70, por lo cual, en la literatura se pueden encontrar diferentes denominaciones del mismo. como lo son: "el síndrome del trabajador quemado", "síndrome del desgaste profesional", "síndrome del estrés laboral" entre otros. (Quiceno & Vinaccia 2007)

La etimología de la palabra Burnout se deriva de un concepto anglosajón que traduce "estar quemado". Este concepto se asocia a un síndrome en cuanto agrupa síntomas y signos persistentes que pueden derivar en una enfermedad; es hasta mediados de los años 70 donde se comienza a emplear este término para hacer referencia al trabajador quemado ya que el psiquiatra Herbert Freudenberg comenzó a observar el comportamiento de sus colegas trabajadores de la salud, quienes presentaban un notable desgaste, desmotivación y agotamiento, llegando incluso, en los casos más avanzados, a presentar ansiedad y depresión. (Quiceno & Vinaccia 2007)

En este mismo sentido, se puede establecer que después de introducido el termino se presentaron múltiples estudios donde se buscaba determinar relaciones entre este fenómeno y los diferentes factores laborales. Uno de los antecedentes más curiosos se remota a una novela publicada por Graham Green titulada "*A Burnout case*" en la cual el escritor narra la historia de un hombre agotado emocionalmente quien dejaba su profesión para cambiar totalmente su vida. Posteriormente, en 1976 Cristina Maslach comienza a realizar sus estudios formales en esta materia y expone por primera vez de manera pública sobre el síndrome de Burnout frente al congreso anual de psicología APA. (Saborío e Hidalgo 2015)

En su estudio Saborío & Hidalgo (2015) definen el síndrome de Burnout (SB) como un síndrome de desgaste profesional o de sobrecarga emocional el cual fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral debido a su capacidad para afectar la calidad de vida y salud mental de los trabajadores. En este mismo sentido los autores señalan que esta enfermedad se debe a una forma inadecuada en que el individuo afronta el estrés crónico y cuyos rasgos característicos son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño

personal, es por esto, que para ellos, los individuos que padecen SB afectan de manera negativa su entorno laboral y el rendimiento económico de las empresas en cuanto aumenta la posibilidad de prestar un servicio deficiente a los clientes o mostrar incompetencia para realizar sus funciones de manera apropiada.

Por otra parte, Aceves, López, Moreno, Jiménez & Campos (2006) en su artículo sobre el SB, recopilan información relevante en donde resaltan que existen varios sinónimos para referirse al SB en español, muchos de estos ya mencionados anteriormente como lo son, síndrome del empleado quemado, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del desgaste profesional y síndrome de fatiga en el trabajo. Para los autores, este síndrome comienza a ser aceptado en la década de los ochenta cuando Maslach y Jackson establecen en su estudio que este se produce a causa de la incapacidad de un individuo para asumir o afrontar un estado de estrés emocional crónico y cuya importancia radica en que este síndrome no solo afecta la calidad de vida y la salud mental de la persona sino que su padecimiento puede llegar a poner en riesgo la salud física de los pacientes, razón por la cual la OMS lo ha declarado una enfermedad laboral incluyéndolo en la tabla de riesgos y enfermedades laborales.

Álvarez & Fernández (1991) en concordancia con los anteriores autores señalan a Maslach como la precursora de los estudios sobre el SB, explican que ella expuso esta enfermedad debido a una situación que se presentaba con más frecuencia en trabajadores de los servicios humanos después de meses o años de dedicarse laboralmente a servir a otros. Mencionan los autores que Perlman y Hartman se adentran un poco más en los factores que inciden en este síndrome como lo son una creciente tendencia hacia el sector de los servicios primando el bienestar individual o colectivo, la exigencia que los usuarios hacen sobre estos servicios y el incremento del estrés en los entornos de los empleados.

Para definir de manera autónoma el SB, Álvarez & Fernández (1991) declaran que al aludir a un trabajador quemado se refiere a que este individuo vive una situación difícil de manejar agotando así su capacidad de reacción y de adaptación, por eso para los autores es resultado de un proceso progresivo de tensión y estrés. Los rasgos propios de la enfermedad que toman del texto de Maslach son el agotamiento físico, psicológico, frialdad en las relaciones interpersonales en el ambiente laboral y la imposibilidad de

realizar las tareas designadas, según su investigación se presenta con mayor frecuencia en sectores como el de los trabajadores de la salud o la educación, ya que son quienes tienen mayor contacto directo con otras personas y se perciben interacciones hostiles en el trabajo, entre compañeros y clientes.

Es por esto, que Díaz & Gómez (2016) citan el trabajo de Maslach añadiendo algunos de sus criterios frente al SB, más relacionados con los procesos propios de este fenómeno, enfatizando que el proceso continuo o crónico de exposición al estrés tanto personal como social genera la patología. Así mismo, los autores plantean que el SD se da como resultado de una prolongada exposición a estresores interpersonales en el trabajo, lo que genera dificultades no tanto a nivel personal sino a nivel social en el ambiente de trabajo, distorsionando la forma en que los pacientes interactúan y realizan sus actividades, en consecuencia, los autores concluyen que cuando las condiciones laborales no se centran en el ser humano se genera una gran distancia entre la actividad laboral y los empleados permitiendo que se desarrollen síndromes como el Burnout.

### ***2.1.2 Sexo, femenino, masculino, mujer y hombre:***

La organización de naciones unidas ONU, establece que el sexo hace referencia a las características biológicas con las que nace cada individuo, por el contrario, el género representa los rasgos que se han ido moldeando en los individuos a lo largo de la historia de las relaciones sociales que construyen. Las divergencias biológicas son las que se producen en materia de género, pero los modos en que se determina el papel que desempeñan mujeres y hombres van más allá de las particularidades físicas y biológicas que distinguen a cada sexo.

En este sentido, es preciso decir que la diferencia entre hombres y mujeres radica básicamente en la biología de los cuerpos que poseen los individuos. Para Lamas (2000) el género está ligado al conjunto de ideas y practicas sociales que una cultura teje alrededor de las diferencias anatómicas entre hombres y mujeres construyendo así el concepto de masculino y femenino, lo que ha permitido socialmente distinguir lo cultural de lo biológico.

En su trabajo García, García & Fernández (2005) plantean que el género es un concepto complejo que se asienta en el sexo biológico pero puede no coincidir con él puesto que existen factores sociales y ambientales que confluyen, es por esto, que para los autores el género no está directamente determinado por el sexo. En consecuencia, cuando se hace referencia al concepto de sexo se pretende ejemplificar la característica biológica de haber nacido mujer o hombre.

Cabral & García (2000) se introducen un poco más en el estudio del sexo y el género pero en materia de identidad, lo cual agrega un valor adicional a su estudio. Los autores hacen referencia a las relaciones que el individuo teje en entornos sociales, que van ligadas a sus vivencias y lo cual se refleja en sus acciones y comportamientos, estos, son elementos indispensables de la identidad. Las relaciones que los individuos construyen consigo mismo y con los otros están basados primitivamente en las diferencias sexuales, hombres y mujeres, las cuales dividen y a su vez complementan a las sociedades, estas distinciones se complementan con las diferencias de género que distinguen entre lo masculino y lo femenino en un contexto de poder.

En otra de sus obras Lamas (1994) ejemplifica como el cuerpo de los individuos es la primera evidencia de la diferencia entre hombres y mujeres, para la autora el factor biológico conlleva a la estructuración de la cultura. Adicionalmente, establece que parte de la estructuración de esa cultura dependerá de las representaciones que el individuo haga de sí mismo, es decir que al nacer no existe un concepto de género en el individuo pero con el desarrollo viene un proceso de conciencia que esta mediado por el discurso social.

En su disertación Sánchez (2020) establece algunos parámetros planteados por el Doctor Stoller, un profesor de psiquiatría de la Universidad de California, los cuales se consideran el punto de partida para la controversia entre sexo y género pues el investigador introdujo en su obra, la existencia de varios factores que configuran y determinan el género de una persona los cuales son: Influencias biológicas y hormonales, asignación de sexo al nacer (por reconocimiento de los caracteres sexuales primarios e influencias ambientales y psicológicas (educación, lenguaje, costumbres, ropas, juegos diferenciados, etc).

En relación a lo anterior, la autora menciona que el profesor Stoller después de investigar biológicamente como ocurre el fenómeno de asignación de sexo durante la gestación, aclaro que el sexo es somático, mientras que el género está basado en las vivencias psicológicas, es decir, en la creencias propias del ser. (Sánchez, 2020)

Ahora bien, cabe resaltar que al género ser una construcción propia, está mediado por la subjetividad y las distintas realidades de los individuos; a diferencia del sexo, el cual al ser un concepto biológico viene determinado por la genética y no es modificable o intercambiable. El factor biológico influye en las capacidades fisiológicas de los individuos, haciéndolos más o menos propensos a ciertas enfermedades, con diferencias en la forma en que asimilan los alimentos, su proceso de metabolismo, y hasta la forma en que almacenan energía, pueden estar determinado biológicamente por el sexo con el que nacieron.

Es por esto, que existen diferentes estudios sobre el síndrome de Burnout en relación al sexo del individuo. En escenarios específicos se muestran diferentes resultados para la presencia del SB tanto en hombres como mujeres, en el estudio realizado por Rodríguez & Aguilar (2014) se estudia el estrés laboral extremo, la principal causa del SB, en mujeres.

Las autoras exponen que el mundo actual genera una gran demanda de esfuerzo de las mujeres, su vinculación al mundo laboral y su rol natural de madres o cuidadoras del hogar hace que aumenten las probabilidades de desarrollar diferentes enfermedades relacionadas con el estrés. Dentro de sus hallazgos, consideran que las condiciones laborales agotadores deterioran la salud mental y física de los trabajadores, en este sentido, encontraron en algunos estudios que el 19.3% de las mujeres percibe una falta de reciprocidad en sus labores, el 23.8% muestra altos niveles de sobre compromiso en sus obligaciones domésticas y en su mayoría las mujeres con un nivel socioeconómico bajo suelen presentar un mayor riesgo de padecer de estrés laboral. (Rodríguez & Aguilar 2014)

Por otro lado, el estudio de Aceves, López, Moreno, Jiménez & Campos (2006) muestra que los más afectados por el SB son los hombres, ahora, es importante especificar que estos hombres se dedican a la atención de pacientes en un entorno médico. Así mismo, resaltan los autores que hay varios estudios que demuestran que el

SB se produce con una frecuencia mayor en personal que labora en el ámbito de la salud destacando a los médicos, enfermeras y psicólogos como los más afectados, de igual manera, establece que del 30.5 al 39% de prevalencia de este síndrome es en los hombres.

### **2.1.3 Teletrabajo:**

En Colombia el uso de las TIC se ha venido incluyendo de manera progresiva en el ámbito laboral, hablar de teletrabajo hoy en día es más que relevante a causa de los cambios generados por la pandemia del COVID 19, que aún se encuentra vigente y la cual dejó grandes cambios en materia laboral. Desde el año 2008 se le reconoce a esta modalidad en el país debido a la regulación dada por el gobierno nacional mediante la ley 1221 de 2008, definiéndose al teletrabajo como:

Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte la tecnología de la información y la comunicación-TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (Congreso de la República de Colombia, Ley 1221 de 2008)

A causa de los cambios abruptos implementados en materia laboral cuando se buscaba por todos los medios la protección de la salud pública, se han podido estimar unas recientes relaciones entre el teletrabajo y las enfermedades de salud mental como el estrés, la ansiedad, depresión, sensibilidad extrema, agresividad, entre otros. Algunos de los estudios que se han hecho, establecen que las enfermedades de salud mental generadas a causa de esta modalidad de trabajo están conectadas con la pandemia del COVID 19 y es por lo cual es relevante mencionarlos en este fundamento teórico.

Olivares & Anabalón (2014) realizan un estudio en el cual se muestra la posible relación entre la modalidad de teletrabajo y el estrés laboral desde el punto de vista de los teletrabajadores. Los autores definen la modalidad de teletrabajo como “el trabajo a

distancia en el cual el trabajador está localizado remotamente de una oficina central y sin contacto directo con sus compañeros de trabajo.” (Olivares & Anabalón, 2014)

Así mismo, Olivares & Anabalón (2014) establecen que

este concepto surgió dentro del contexto de la crisis del petróleo de mediados de los años 70, en el cual, el teletrabajo fue rápidamente visto como una solución a una gran variedad de problemas individuales, organizacionales y sociales, ya que se suponía que a través del teletrabajo no solo se aliviaría el tráfico de las ciudades, la contaminación y se reduciría el gasto de recursos naturales. sino que también crearía nuevas oportunidades para la ocupación de personas discapacitadas y otros grupos desfavorecidos, reduciría los costes laborales, incrementaría la productividad, e incluso mejoraría la calidad de vida de los teletrabajadores incrementando su satisfacción laboral y reduciendo el estrés. (Olivares & Anabalón, 2014)

En su escrito estos autores destacan algunas categorías del teletrabajo de la siguiente manera: Integral, la cual es una modalidad regular de trabajo con ocupación de entre el 90 y el 100 por ciento del tiempo a distancia. Otra modalidad es la autónoma, en la cual el trabajo se realiza totalmente en el domicilio del trabajador sin que haya una vinculación laboral, el complementario por su parte, hace referencia a la ejecución de un trabajo regular de oficina pero en el lugar de residencia del trabajador a tiempo parcial.

Para Olivares & Anabalón (2014) esta modalidad de trabajo se presenta como una solución al acelerado ritmo de vida de las personas trayendo aspectos positivos en materia de bienestar laboral y equilibrio entre la vida personal y el trabajo, sin embargo, estos consideran que esta modalidad deteriora algunas condiciones de los trabajadores ya que genera aislamiento, imposibilidad de crecimiento laboral, condiciones contractuales desfavorables, horarios de trabajo irregulares o excesivos, aumento en la carga laboral y estrés.

En este mismo sentido, Moirano, Ibarra, Riera & Baritoli (2021) indican que el teletrabajo no es diferente de ninguna de las otras modalidades de trabajo y es por esto que no se puede categorizar como bueno o como malo, tampoco se le pueden atribuir

afectaciones a la salud por sí solo. Para los autores es muy relevante estudiar la relación entre el teletrabajador y la organización ya que esto supone las dinámicas propias de una relación laboral, por lo cual, se deben tener en cuenta las presiones propias de las organizaciones ya que estas pueden derivar en jornadas de trabajo excesivas o sobrecarga laboral lo que produciría estrés laboral al trabajador.

Continuando con el estudio de Moirano, Ibarra, Riera & Baritoli (2021), estos establecen que la OIT ha sido enfática en señalar que es responsabilidad del empleador analizar y proteger al trabajador de los diferentes riesgos derivados de esta modalidad de trabajo, así mismo, los autores mencionan que hay ya evidencia basada en estudios donde se relaciona esta modalidad de trabajo, especialmente donde los teletrabajadores manifiestan experimentar diferentes situaciones emocionales como soledad, preocupación e irritabilidad a causa de sus trabajos, también, problemas de salud física como dificultad en la visión, dificultades posturales, sedentarismo, ausencia de hábitos saludables, entre otros.

En concordancia, Chuco (2021) muestra en su investigación algunas cifras relevantes frente a la utilización de esta modalidad de trabajo en algunos países. Indica que el 90% de las empresas en Inglaterra, el 30% en Alemania y Francia y el 13% en España hacen uso de esta modalidad de trabajo, mostrando así que esta se ha ido integrando progresivamente a las condiciones culturales y sociales de las diferentes regiones, diferenciándose esta modalidad de un lugar a otro, haciendo cada vez más difícil la estandarización y regulación de los criterios para el desarrollo de la misma.

Naranjo (2020) señala que el teletrabajo aparece cuando se le pide a los empleados por parte del empleador que realicen sus actividades laborales en un entorno diferente a las oficinas tradicionales de las compañías, para complementar, Osio (2010) argumenta que cuando los empleados realizan sus actividades en un entorno extraño a las instalaciones de las empresa, usando comúnmente las tecnologías de la información y las comunicaciones aparece un modelo de trabajo remoto o teletrabajo.

Finalmente, menciona Naranjo (2020) que el concepto de teletrabajo comienza con una palabra en inglés (telecommuting) la cual hace referencia a una modalidad de trabajo que se generó a raíz de la crisis petrolera de 1973 y cuyo objetivo era el ahorro de combustible evitando los traslados de los trabajadores, también, resalta que el



trabajador no pierde la subordinación y que puede considerarse como una mera forma de organizar el trabajo a distancia a través de uso de la tecnología.

#### **2.1.4 Trabajo en casa:**

El teletrabajo y el trabajo en casa suelen ser asociados por el factor común que es la distancia que existe entre el lugar de ubicación de las instalaciones de la empresa y el trabajador, sin embargo, estos tienen características distintas. Mientras que el teletrabajo se considera una modalidad de trabajo remoto, donde el trabajador no presta ni prestará sus servicios en las instalaciones del empleador y puede realizar estas labores en cualquier lugar, el trabajo en casa por su parte establece el lugar donde se deberán prestar los servicios, especificando el domicilio del trabajador como el lugar donde se deben realizar las labores propias del trabajo.

En este sentido, Archila, Fernández, Martínez, Pinzón & Urrutia (2020) plantean que esta modalidad de trabajo es un modelo organizacional diferente a lo tradicional en el cual mediante las tecnologías de la información se facilita la comunicación entre las partes, el trabajador y el empleador, sin necesidad de la presencia física en el domicilio de la empresa. Para estos, este modelo replantea los procesos de comunicación interna y los mecanismos de control y seguimiento de las actividades del empleador.

Guayasamín & Ramos (2020) establecen algunas características importantes del trabajo en casa, mencionan que existen una diversidad de factores que imponen nuevos retos y exigencias en esta modalidad, la forma en que se comunican las partes y la preparación de los espacios de trabajo son algunos de estos factores claves. Para estos autores el hecho de que las residencias se conviertan en oficinas y que estos espacios deban ser compartidos con miembros de la familia, que los recursos de conectividad y los propios de la labor deban ser provistos por el trabajador, sin considerar las situaciones personales o psicológicas propias del aislamiento son puntos claves para establecer unos parámetros claros para el uso de esta modalidad.

Para Rubbini (2018) si existe una gran diferencia entre el teletrabajo y el trabajo en casa, ya que cuando se habla de teletrabajo existen variables como los diferentes espacios que pueden usar los teletrabajadores como el trabajo ambulatorio o móvil, en

el cual este se puede desplazar entre locaciones para la prestación del servicio mientras que en el trabajo en casa se parametriza el domicilio del trabajador como lugar de trabajo y esto lo sujeta a las condiciones propias de su vivienda y sus espacios familiares.

Tenorio (2021) investiga algunas de las repercusiones que tiene esta modalidad de trabajo en la salud mental de los trabajadores, identifica factores como el aislamiento, la baja supervisión y la poca comunicación con líderes y como pañeros como una afectación a la socialización de los individuos. Estos factores no son exclusivamente de carácter emocional, sino que también están ligados a características como jornadas laborales más extensas y poco balance entre la vida personal y laboral, en este sentido, para Tenorio (2021) la modalidad de trabajo en casa genera diferentes trastornos asociados al estrés y adicciones diversas.

Con respecto a los factores de riesgo mencionados anteriormente a causa del trabajo remoto o desde casa, Tenorio (2021) establece que hay factores de mutua conveniencia en esta modalidad de trabajo. Mientras que el empleador considera que en este modelo la productividad aumenta, los gastos se reducen y hay más acceso a mano de obra calificada en cualquier parte del mundo, los empleados sienten que pueden aprovechar más su tiempo personal evitando los desplazamientos, se sienten más independientes y disfrutan de la flexibilidad horaria, incluso muchos empleados hoy en día dejarían su empleo actual por uno de modalidad de trabajo a distancia como el trabajo en casa.

En el estudio de Castellanos, Sánchez, & Santana (2014) se menciona a la tecnología como el intermediario indispensable en cualquier relación laboral a distancia. Se menciona que la estrategia de implementación del trabajo en casa como modalidad recurrente o permanente de trabajo le permite a los trabajadores trabajar cuando y desde donde deseen lo que hace que los trabajadores perciban flexibilidad en los empleadores, estos también describen a esta modalidad como tradicionalista en la relación entre empleador y empleado pues se cimienta en la misma base del trabajo tradicional donde hay una jerarquía que debe mantenerse para la correcta ejecución de las labores.

Para concluir, es importante mencionar que en Colombia la modalidad de teletrabajo se encuentra regulada desde el año 2008 más sin embargo, la modalidad de trabajo desde casa se reglamentó por primera vez en el año 2020 bajo la circular 21

emitida por el Ministerio del trabajo quienes buscaron la protección de los trabajadores que fueron enviados a esta modalidad a causa de la pandemia del COVID 19 con el fin de evitar la propagación del virus. En esta norma se establece que esta modalidad es ocasional, temporal y excepcional, también la diferenciaron con la modalidad de teletrabajo en cuanto impusieron que por el hecho de prestar el servicio de manera remota, por fuera de las oficinas del empleador, esto no constituía en sí misma una modalidad de teletrabajo y el contrato con el empleado no cambia en forma o efecto.

## 2.2 Variables

**Tabla 3**

*Variables de Estudio*

| <b>Tipo de variable</b> | <b>Nombre de la variable</b> | <b>Características de la variable</b>   |
|-------------------------|------------------------------|---|
| Moderadora              | Teletrabajo                  | El artículo 2 de la Ley 1221 de 2008 en Colombia establece que el teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.  |
|                         | Trabajo en casa              | El artículo 2 de la Ley 2088 de 2021 en Colombia establece que el trabajo en casa se entiende como la habilitación al servidor público o trabajador del sector privado para desempeñar transitoriamente sus funciones o actividades laborales por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, sin modificar la naturaleza del contrato o relación laboral, o legal y reglamentaria respectiva, ni tampoco desmejorar las condiciones del contrato laboral, cuando se presenten circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales que impidan que el trabajador pueda realizar sus funciones en su lugar de trabajo, privilegiando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. |
|                         | Sexo                         | Según la Organización de las Naciones unidas ONU el sexo hace referencia a las características biológicas con las que nace cada individuo, mientras que el género hace referencia a los rasgos que han ido moldeándose a lo largo de la historia de las relaciones sociales.  |

Tabla 3. (Continuación)

|             |                     |   |
|-------------|---------------------|---|
|             |                     | <p>Las divergencias biológicas son las que se producen en materia de género, pero los modos en que se determina el papel que desempeñan mujeres y hombres van más allá de las particularidades físicas y biológicas que distinguen a cada sexo.</p> <p>Para la psicología de género la variable sujeto puede estar definida por su sexo según las características biológicas propias de este. Barberá (1998) establece en su estudio que el sexo es determinante para el estudio de la psicología del género en cuanto esta variable delimita funcional y biológicamente al sujeto a estudiar.</p>  |
| Dependiente | Síndrome de Burnout | <p>Para Maslach (1976) el burnout es un síndrome caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de las personas. Dávila &amp; Patiño (2021) por su parte, en su investigación, citaron a Claro (2002) quien especifica el síndrome desde la perspectiva clínica como un proceso producto de las diferentes interacciones que tiene un ser humano, este además, introduce las tres escalas relevancia para el Burnout:</p> <p><b>Agotamiento Emocional</b></p> <p>Es una de las características más relevantes del síndrome y se reconoce por el agotamiento del trabajador donde siente la sensación de “no poder más” tanto a nivel físico, emocional, psíquico, fatiga y cansancio.</p> <p><b>Despersonalización</b></p> <p>Del agotamiento emocional el distanciamiento de los compañeros y los clientes surge una reacción de cinismo, entendida como un cambio negativo de actitud hacia los demás, acompañados además de pesimismo en la cual se deshumanizan las relaciones con su entorno donde se tiende a culpar a los demás.</p> <p><b>Realización personal</b></p> <p>La sensación que el trabajador excede su capacidad laboral generando un sentimiento de negativismo hacia la autoevaluación, acompañado de una sensación de insatisfacción personal la cual se encuentra ligada a la realización personal.</p> |

**Nota.** Definición, nombre y concepto de las variables a estudiar. Tomado de varios autores y de la normatividad establecida en la legislación Colombiana. Elaboración propia.

## **2.3 Metodología de investigación**

A continuación se presentaran el enfoque metodológico, el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la delimitación del campo a estudiar y las técnicas e instrumentos para la recolección de la Información.

### **2.3.1 Enfoque Metodológico**

Para esta investigación se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, ya que se busca comprender como afecta el Síndrome de Burnout a los trabajadores que se encontraban en modalidad de teletrabajo o trabajo en casa durante la pandemia del COVID 19. Es el interés de los investigadores, entender este fenómeno desde la perspectiva de los individuos, analizando sus opiniones acorde a sus vivencias y percepciones, las cuales serán medidas en un ambiente controlado, haciendo uso de una encuesta prediseñada para dicha medición. Esta metodología no tiene un enfoque experimental y se amolda a la investigación en cuanto sus resultados están basados en el análisis de los datos obtenidos.

Este enfoque, tomado como base, se usó teniendo en cuenta las apreciaciones consignadas en el texto Metodología de la investigación de Hernández, Fernández & Baptista (2014).

En este, los autores exponen que

el enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos secuencial y probatorio el cual tiene como características principales, la necesidad de estimar y medir la magnitud de un fenómeno, se plantea un problema concreto sobre el fenómeno, se definen una o varias hipótesis, se recolectan datos que favorezcan o rechacen las hipótesis y se demuestran los datos con el uso de procedimientos estandarizados y aceptados. (Hernández, Fernández & Baptista 2014).

### **2.3.2 Tipo de Investigación**

El enfoque cuantitativo de esta investigación se cimentó en un test de medición del Síndrome de Burnout elaborado y aplicado por Maslach & Jackson (1981) resultado de sus investigaciones desde 1976, el Maslach Burnout Inventory (MBI), es un instrumento conformado por 22 ítems, enunciados cerrados con opción de selección múltiple en las que se valoran en escala de frecuencia, las tres características o rasgos que definen este Síndrome como lo son: El agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo.

Esta investigación es de tipo exploratorio ya que de lo encontrado en la literatura aún no existen documentos investigativos que den cuenta de la relación entre el total de las variables a estudiar en este trabajo; de la búsqueda realizada se pueden evidenciar documentos muy recientes que cruzan variables como el teletrabajo y el síndrome de Burnout incluso durante la pandemia del Covid-19, sin embargo, en los estudios realizados no se hace distinción específica entre el sexo de los individuos a investigar. En este sentido, es de resaltar que, esta investigación puede servir como punto de partida para otras investigaciones relacionadas específicamente con las variables aquí planteadas en relación a una gran cantidad de posibilidades.

No obstante, este trabajo no solo tiene un tipo de investigación, ya que por la naturaleza de sus variables es pertinente hacer igualmente un estudio correlacional que permita entrelazar las variables con el fin de hallar causalidades entre ellas. Frente a esto Hernández, Fernández & Baptista (2014) establecen que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, Fernández & Baptista 2014)

Dado lo anterior, su pertinencia radica en las tres variables que hacen parte de este estudio y de las cuales se pretende que comprueben alguna de las hipótesis

planteadas, ya que, el instrumento de medición permite establecer la relación entre ellas sopesando la complejidad propia de las variables a estudiar, ya que todas estas cobraron un significado diferente a causa del periodo de tiempo en el que se investigaron aumentando la posibilidad de continuar con posteriores investigaciones que evalúen otros síndromes o enfermedades mentales que surgieron en el mismo periodo de tiempo, en relación a las condiciones laborales de los individuos a estudiar.

### **2.3.3 *Diseño de Investigación***

Las hipótesis de esta investigación se formularon en relación de causalidad, ya que, estas no solo buscan comprobar el fenómeno en relación a varias variables a estudiar, sino que también proponen un entendimiento de dichas relaciones. Estas hipótesis dan cuenta de las relaciones entre las variables, de las diferentes asociaciones que pueden ser comprobadas según los resultados y de la causa – efecto que buscan conjeturar sobre las mismas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Este estudio no está diseñado de manera experimental ya que no se pretende manipular ninguna de las variables a estudiar, por el contrario, se busca encontrar relaciones entre las variables buscando entender como la variable dependiente se presenta de acuerdo a las variables moderadoras, es por esto, que los datos resultantes dependerán de la subjetividad de quienes respondan al cuestionario, sus percepciones y emociones. En este mismo sentido, la investigación que se llevó a cabo es de tipo correlacional en cuanto busca establecer las relaciones entre variables y explicarlas.

Para lograr establecer dicha asociación, en este estudio se midieron cada una de las variables, posteriormente se cuantificaron para poder analizarlas y se establecieron los vínculos entre ellas, lo cual permitió someter a prueba las hipótesis formuladas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

### **2.3.4 Delimitación del Campo a Estudiar**

Esta investigación tiene como Nota. de su estudio individuos de cualquier nacionalidad o residencia, de todos los sexos y mayores de edad, con el condicionante de haber estado vinculados laboralmente sector público o privado desde principios del 2020 hasta principios de 2022.

En la muestra de este estudio no se delimitaron ni profesiones, ni cargos, ni condiciones contractuales o salariales de los sujetos. Tampoco se tuvieron en cuenta las condiciones laborales como los implementos para la prestación del servicio profesional o los implementos ergonómicos que de la función propia se derivan, no se tuvo en cuenta el tipo de vinculación o contrato laboral, ni si tuvieron alternancia entre ambas modalidades de trabajo.

En este mismo sentido, cabe resaltar que la muestra mínima para este estudio fue delimitada a 200 registros, obteniendo un total de 203 registros para su análisis, dichos registros, se obtuvieron a través de un formulario de Google el cual permitió recolectar los datos del instrumento seleccionado por medio de diferentes mecanismos de difusión como lo medios digitales, correo electrónico, redes sociales y chat.

### **2.3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la Información**

Esta investigación tuvo una recolección de datos de manera digital, esto, debido a la imposibilidad de aplicar el instrumento de manera presencial. Es importante resaltar que esta investigación se llevó a cabo durante el periodo de cuarentena en la pandemia del COVID 19, debido a esta, se generaron restricciones de movilidad e interacción física entre las personas, lo cual imposibilitó el realizar cualquier tipo de muestreo por medios físicos o impresos.

El mecanismo de recolección de datos se dio a través de medios digitales, para que fuese posible, se creó un formulario de Google donde se transcribieron los 22 enunciados del instrumento creado por Maslach & Jackson (1981), el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual, de acuerdo a una escala de frecuencias, permite evaluar las diferentes dimensiones que evidencian este síndrome. Este formulario se difundió a



través de diversos medios como las redes sociales, mensajería instantánea, correo electrónico y mensajes masivos a más de 600 personas, de las cuales se obtuvieron 203 respuestas.

Se resalta que no se utilizaron mecanismos adicionales para la recolección de datos debido a las ya mencionadas restricciones.

### 3 ANÁLISIS DE LOS DATOS

En este capítulo se mostrarán los datos y se hará el respectivo análisis en relación a las variables estudiadas, también se profundiza en la muestra y sus características.

#### 3.1 Muestra

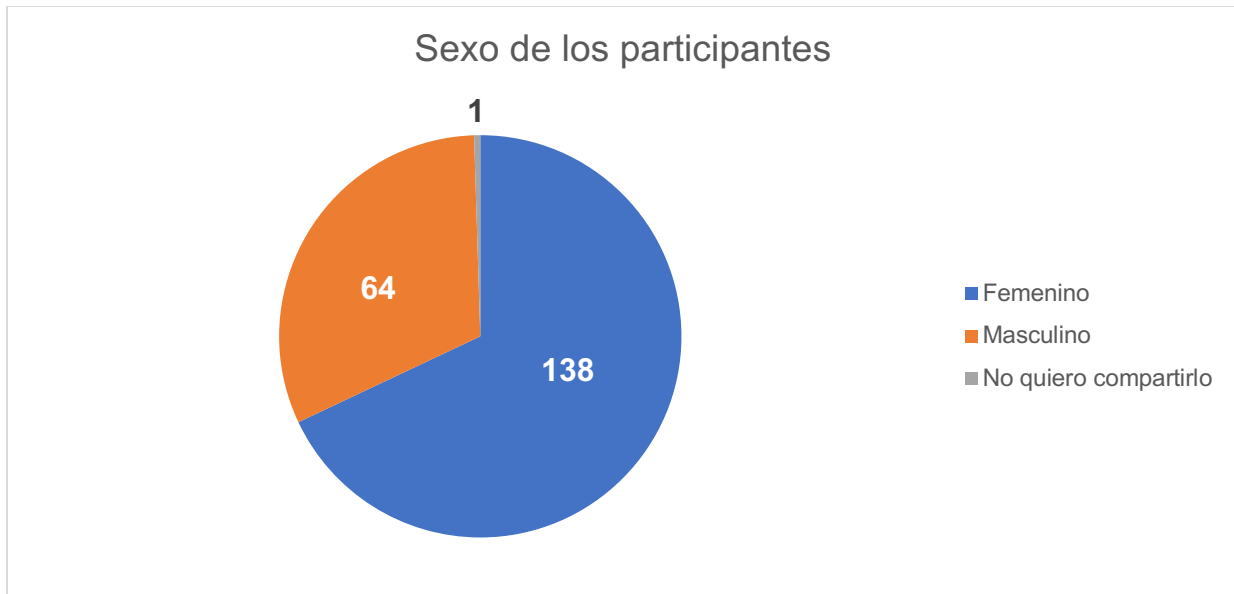
El tipo de muestra es la no probabilística, esto, debido a que se seleccionaron los datos con varios propósitos y no se pretende que los casos sean estadísticamente representativos de la población, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) este tipo de muestras también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización.

##### 3.1.1 *Sexo de los participantes*

Se realizó la segmentación de la muestra por sexo de los participantes, encontrando que el 64 de ellos pertenecen al sexo masculino, lo que corresponde al 31,5% y 138 al sexo femenino lo que corresponde a 68%, se resalta que 1 participante, es decir, 0,5% no compartió su sexo.

**Figura 2**

*Sexo como Variable de Estudio*



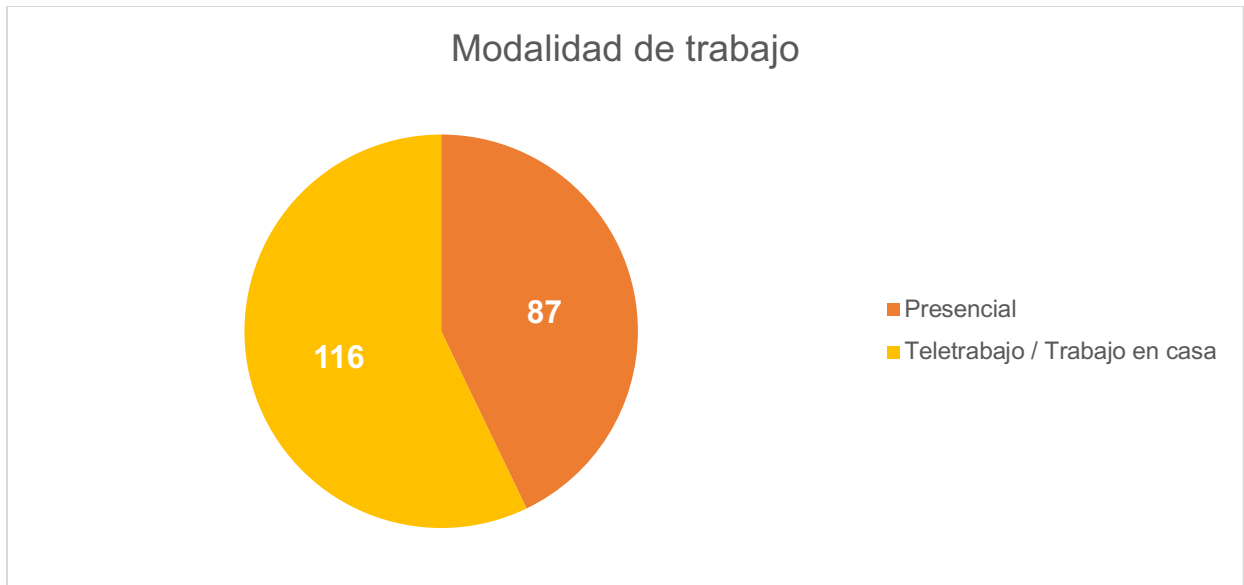
**Nota.** Grafica de generación automática a través del formulario de Google, en esta grafica se muestra el sexo de los participantes de la encuesta. Basado en el Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach & Jackson (1981).

### **3.1.2 Modalidad de trabajo de los participantes**

Como parte de la investigación se hace relevante la delimitación de la modalidad de trabajo de los individuos, ya que lo que se pretende es entender en que modalidad de trabajo se presenta con mas frecuencia el síndrome de burnout. se encontro que de los 203 participantes que corresponde al 100% de la muestra, 87 es decir, el 42.86% se encontraba trabajando bajo al modaidad de trabajo presencial y 116, lo que corresponde al 57.14% estaban trabajando bajo la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa.

**Figura 3.**

*Modalidad de trabajo como Variable de Estudio*



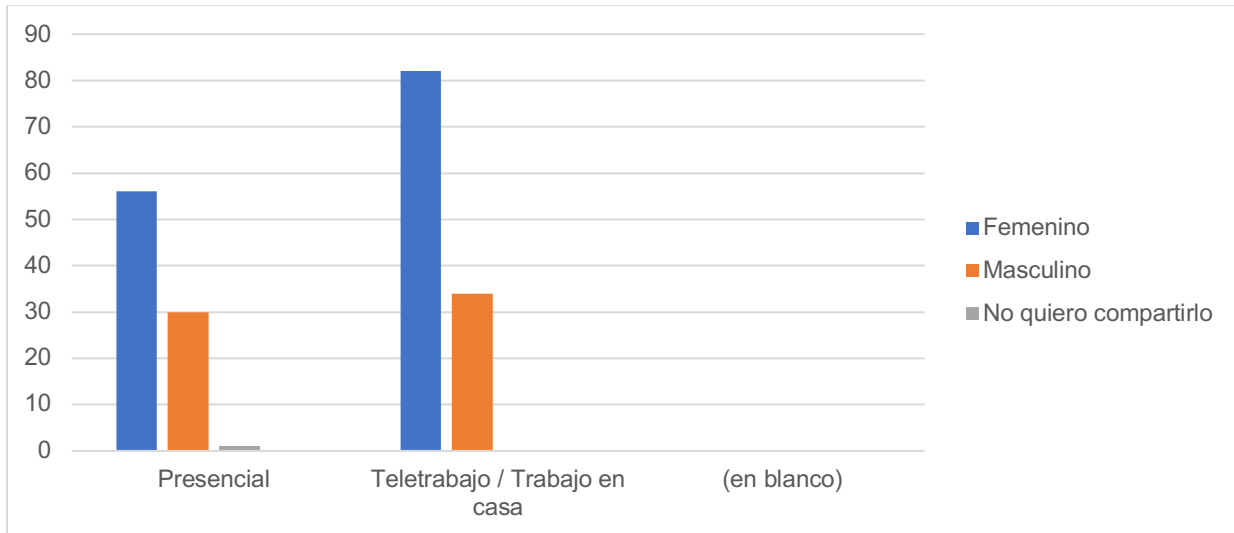
**Nota.** Grafica de generación automática a través del formulario de Google, en esta grafica se muestra la modalidad de trabajo de los participantes de la encuesta. Basado en el Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach & Jackson (1981).

### **3.1.3 Relación entre variables**

La relación entre variables se establece para realizar la comprobación de las hipótesis, en esta relación se encontró que 56 personas de sexo femenino es decir, el 40,58% se encontraba en modalidad de trabajo presencial mientras que el 59,42%, es decir 82 personas se encontraban en modalidad de teletrabajo. Por otro lado, de un total de 64 personas de sexo masculino, 30 se encontraban en modalidad de trabajo presencial, es decir el 46,88% mientras que 34 se encontraban en modalidad de teletrabajo/trabajo en casa, lo que equivale al 53,12%. Cabe resaltar que una persona que se encontraba en modalidad presencial no estuvo dispuesto a compartir su sexo, por lo tanto esa muestra no podrá ser tomada en cuenta en la correlación de las variables.

**Figura 4**

*Sexo de los participantes en relación a la modalidad de trabajo*



**Nota.** Grafica de generación manual a través de tablas dinámicas en Excel, en esta grafica se muestra el sexo de los participantes en relación con su modalidad de trabajo. Basado en el Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach & Jackson (1881).

### **3.1.4 Valores de referencia Síndrome de Burnout**

Los valores de referencia que provee el instrumento le permiten al evaluador identificar cuando se presenta el síndrome y el nivel que este tiene. Este instrumento inventado y aplicado por la doctora Maslach presenta rangos numéricos específicos para determinar la tendencia o indicios en su tabla de cálculo de puntuaciones, adicionalmente, establece los valores que referencian los rangos en los cuales se encuentra la intensidad con la que el síndrome afecta a quien lo padece.

**Figura 5**

*Valores de referencia del Síndrome de Burnout como Variable de Estudio*

| <b>Aspecto Evaluado</b> | <b>Preguntas a evaluar</b>            | <b>Indicios de Burnout</b> |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Cansancio Emocional     | 1 - 2 - 3 - 6 - 8 - 13 - 14 - 16 - 20 | <b>Más de 26</b>           |
| Despersonalización      | 5 - 10 - 11 - 15 - 22                 | <b>Más de 9</b>            |
| Realización Personal    | 4 - 7 - 9 - 12 - 17 - 18 - 19 - 21    | <b>Menos de 34</b>         |

**VALORES DE REFERENCIA**

|                             | <b>BAJO</b>   | <b>MEDIO</b> | <b>ALTO</b>    |
|-----------------------------|---------------|--------------|----------------|
| <b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>  | 0 – 18        | 19 – 26      | <b>27 – 54</b> |
| <b>DESPERSONALIZACIÓN</b>   | 0 – 5         | 6 – 9        | <b>10 – 30</b> |
| <b>REALIZACIÓN PERSONAL</b> | <b>0 – 33</b> | 34 – 39      | 40 – 56        |

**Nota.** Los valores de referencia del instrumento están diseñados para facilitar la medición del SB a través de la encuesta. Tomados directamente del Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach & Jackson (1981).

### **3.2 Instrumento**

El instrumento utilizado es el Maslach Burnout Inventory (MBI), este es uno de los instrumentos de medición más ampliamente utilizados para evaluar el síndrome de burnout, se compone de 22 ítems los cuales se presentan en forma de afirmaciones a cerca de los sentimientos, actitudes del profesional en su trabajo y hacia quienes lo rodean con el fin de medir el desgaste profesional. Las respuestas no se clasifican en correctas o incorrectas ya que lo que se busca conocer es la experiencia genuina de cada uno de los participantes en sus diferentes modalidades de trabajo con respecto a la frecuencia y la intensidad con la que se presenta el Síndrome de Burnout y los 3 aspectos a evaluar son el agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. (Maslach & Jackson, 1981)

Algunos aspectos técnicos que se pueden destacar sobre el instrumento son:

Escala Multidimensional: El MBI se compone de tres subescalas o dimensiones, que evalúan aspectos específicos del burnout:

A. *Agotamiento o cansancio emocional:* Mide el grado de agotamiento emocional y la falta de energía en el trabajo, este se identifica a través de los ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) y su puntuación máxima es 54 puntos (Maslach & Jackson, 1981).

B. *Despersonalización:* Evalúa el grado en que cada uno reconoce actitudes como frialdad y distanciamiento de los demás, esta se identifica a través de los ítems (5, 10, 11, 15, 22) y su puntuación máxima es de 30 (Maslach & Jackson, 1981).

C. *Realización personal:* Indica el grado de satisfacción con los logros en el trabajo y la sensación de competencia en la ejecución de las tareas, se identifica a través de los ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) y su puntuación máxima es de 48 (Maslach & Jackson, 1981).

Estas escalas mantienen una consistencia interna, ya que manejan grados de intensidad, donde al encontrar puntuaciones altas en las dos primeras escalas y una puntuación baja en la tercera escala respecto a los valores anteriormente mencionados, se podría definir la presencia del síndrome de burnout en los participantes. (Beltrán, Moreno & Estrada 2016)

Ítems Puntuados: Cada subescala contiene una serie de ítems que los participantes deben puntuar en función de su experiencia personal. Por lo general, se utiliza una escala tipo Likert que varía de "nunca" a "siempre" o de "muy bajo" a "muy alto".

Formato Estándar: El MBI tiene un formato estándar y consistente que ha sido ampliamente aceptado en la investigación. Los ítems se presentan en un cuestionario que los participantes completan de manera autónoma.

Validación y Fiabilidad: El MBI ha sido objeto de numerosos estudios de validación y se ha demostrado que es un instrumento confiable y válido para medir el burnout en una variedad de contextos y poblaciones.

Normas Establecidas: Existen normas establecidas para muchas profesiones y grupos de trabajo, lo que permite comparar las puntuaciones de un individuo con las de una población de referencia similar.

Adaptaciones Culturales: El MBI se ha traducido y adaptado a múltiples idiomas y culturas para asegurar su aplicabilidad en diferentes contextos.

Análisis de Resultados: Los resultados del MBI se utilizan para evaluar el nivel de burnout en los individuos y a menudo, para identificar áreas específicas que pueden requerir intervención.

Confidencialidad: Dado que el burnout es un tema sensible, se garantiza la confidencialidad de las respuestas de los participantes a través del anonimato para obtener resultados precisos y fiables.

Es fundamental que el MBI se ejecute siguiendo las pautas y recomendaciones específicas para su administración y puntuación, además de considerar las particularidades de la población de estudio. La elección del instrumento y su aplicación adecuada son esenciales para obtener resultados significativos y útiles en la investigación sobre el síndrome de burnout.

Los ítems y/o afirmaciones utilizados en el instrumento son:



Figura 6

Afirmaciones planteadas por el instrumento para medir el Cansancio Emocional

## Agotamiento o cansancio emocional



**Nota.** Las afirmaciones del instrumento le permiten al participante seleccionar el grado de coincidencia que este tiene con su realidad, lo que hace posible diagnosticar el SB. Tomadas directamente del Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach & Jackson (1881).

Figura 7

Afirmaciones planteadas por el instrumento para medir la Despersonalización

## Despersonalización



**Nota.** Las afirmaciones del instrumento le permiten al participante seleccionar el grado de coincidencia que este tiene con su realidad, lo que hace posible diagnosticar el SB. Tomadas directamente del Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach & Jackson (1881).

**Figura 8**

*Afirmaciones planteadas por el instrumento para medir la Realización Personal*



**Nota.** Las afirmaciones del instrumento le permiten al participante seleccionar el grado de coincidencia que este tiene con su realidad, lo que hace posible diagnosticar el SB. Tomadas directamente del Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach & Jackson (1981).

### **3.2.1 Análisis de los datos**

A continuación se presentan los datos arrojados por el instrumento (MBI) en relación a las variables de estudio, estos datos no se traducen a frecuencias estadísticas, por lo tanto este análisis se realiza bajo las características e instrucciones propias del instrumento.

Las instrucciones pautadas por el instrumento señalan el modo correcto de hacer el análisis para obtener las medidas, escalas y frecuencias, para comenzar este análisis se deben tomar los puntajes arrojados para cada pregunta, puntajes que el mismo instrumento plantea otorgándole un valor a la escala de frecuencias de las opciones de respuesta. Posteriormente, se deben sumar estos puntajes para obtener una medida de intensidad para cada aspecto del síndrome, esta medida de intensidad varía entre alto, medio y bajo, y para que se compruebe el SB se debe tener un alto nivel de cansancio emocional y de despersonalización pero un bajo nivel de realización personal.

**Tabla 4**

*Puntuación de la escala de frecuencias*

| <b>Respuesta</b>        | <b>Valor</b> |
|-------------------------|--------------|
| Nunca                   | 0            |
| Pocas veces al año      | 1            |
| Una vez al mes          | 2            |
| Unas pocas veces al mes | 3            |
| Una vez a la semana     | 4            |
| Pocas veces a la semana | 5            |
| Todos los días          | 6            |

**Nota.** Los valores de frecuencia del instrumento están diseñados para facilitar la medición del SB a través de la encuesta. Tomados directamente del Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach & Jackson (1981).

### **3.3 Proceso de análisis de los datos**

El proceso que se siguió para analizar los datos fue el que se relata a continuación:

- Se extrajeron los resultados obtenidos a través del formulario a una hoja de Excel.
- Se organizaron las afirmaciones en relación a las variables y posteriormente se otorgaron los puntajes de valor a cada una de ellas.
- Se realizó un mapa de colores para identificar los puntajes totales, es decir, la sumatoria de los puntajes de acuerdo con los valores asignados a cada afirmación.
- Una vez obtenidos los indicios de SB se procedió a determinar, según lo indicado por el instrumento, cuáles sujetos cumplían con las características del síndrome.

### 3.4 Resultados del análisis

Los resultados que se presentan a continuación son los obtenidos del instrumento de valoración creado por la Dr. Maslach en concordancia con la aplicación de puntajes y frecuencias documentadas en el anexo.

#### 3.4.1 Indicadores del Síndrome de Burnout – Cansancio Emocional

Tabla 5

*Escala de intensidad del indicador de Cansancio Emocional*

| Cansancio Emocional           | Indicio del Síndrome |           |            | Total general |
|-------------------------------|----------------------|-----------|------------|---------------|
|                               | ALTO                 | MEDIO     | BAJO       |               |
| Sexo y Modalidad de trabajo   |                      |           |            |               |
| <b>Femenino</b>               | <b>42</b>            | <b>26</b> | <b>70</b>  | <b>138</b>    |
| Presencial                    | 19                   | 9         | 28         | 56            |
| Teletrabajo / Trabajo en casa | 23                   | 17        | 42         | 82            |
| <b>Masculino</b>              | <b>16</b>            | <b>12</b> | <b>36</b>  | <b>64</b>     |
| Presencial                    | 6                    | 6         | 18         | 30            |
| Teletrabajo / Trabajo en casa | 10                   | 6         | 18         | 34            |
| <b>No quiero compartirlo</b>  | <b>1</b>             |           |            | <b>1</b>      |
| Presencial                    | 1                    |           |            | 1             |
| <b>Total general</b>          | <b>59</b>            | <b>38</b> | <b>106</b> | <b>203</b>    |

**Nota.** Escala de intensidad del indicador de Cansancio Emocional para sujetos del sexo masculino, femenino e indeterminado en modalidad de trabajo presencial, teletrabajo o trabajo en casa. Elaboración propia tomando como base los resultados obtenidos en el formulario que representa el instrumento.

Los resultados mostrados por el instrumento evidencian que el 30,4% de las personas del sexo femenino tienen un nivel alto de cansancio emocional, el 13,8% de las personas del mismo sexo que presentan este alto indicador se encontraban en modalidad de trabajo presencial mientras que el 16,7% en modalidad de teletrabajo o trabajo en casa. También se evidencia que de las 138 personas de este sexo que completaron el formulario, el 18,8% tienen un nivel medio de cansancio emocional y

50,7% un nivel bajo, presentándose estos con más frecuencia en la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa.

Para el sexo masculino los datos muestran que el 25% tienen un indicador de cansancio emocional alto, de este porcentaje el 9,4% se encontraba trabajando de manera presencial y el 15,6% en modalidad de teletrabajo o trabajo en casa. Así mismo, se evidencio que el 18,8% tiene un nivel medio de cansancio emocional y el 56,3% un nivel bajo, presentándose estos niveles de manera equitativa en ambas modalidades.

Cabe resaltar que el sujeto de estudio que no quiso definir un sexo específico, muestra un nivel alto de este indicador trabajando en una modalidad presencial.

### 3.4.2 Indicadores del Síndrome de Burnout – Despersonalización

**Tabla 6**

*Escala de intensidad del indicador de Despersonalización*

| Despersonalización            | Indicio del Síndrome |           |            | Total general |
|-------------------------------|----------------------|-----------|------------|---------------|
|                               | ALTO                 | MEDIO     | BAJO       |               |
| Sexo y Modalidad de trabajo   | ALTO                 | MEDIO     | BAJO       | Total general |
| <b>Femenino</b>               | <b>29</b>            | <b>23</b> | <b>86</b>  | <b>138</b>    |
| Presencial                    | 14                   | 9         | 33         | 56            |
| Teletrabajo / Trabajo en casa | 15                   | 14        | 53         | 82            |
| <b>Masculino</b>              | <b>21</b>            | <b>11</b> | <b>32</b>  | <b>64</b>     |
| Presencial                    | 10                   | 7         | 13         | 30            |
| Teletrabajo / Trabajo en casa | 11                   | 4         | 19         | 34            |
| <b>No quiero compartirlo</b>  |                      | <b>1</b>  |            | <b>1</b>      |
| Presencial                    |                      | 1         |            | 1             |
| <b>Total general</b>          | <b>50</b>            | <b>35</b> | <b>118</b> | <b>203</b>    |

**Nota.** Escala de intensidad del indicador de Despersonalización para sujetos del sexo masculino, femenino e indeterminado en modalidad de trabajo presencial, teletrabajo o trabajo en casa. Elaboración propia tomando como base los resultados obtenidos en el formulario que representa el instrumento.

Para el indicador de despersonalización se encontró que el 21% de las personas del sexo femenino tienen un nivel alto de este indicador, el 10,1% lo presenta trabajando en modalidad presencial mientras que el 10,9% en la modalidad de teletrabajo o trabajo

en casa. En el caso del sexo masculino el 32,8% tienen un indicador alto de despersonalización, de este porcentaje, el 15,6% se encontraba trabajando en modalidad presencial mientras el 23,4% estaba en modalidad de teletrabajo o trabajo en casa.

Por otro lado, el 35,9 de personas del sexo femenino muestran un nivel medio de este indicador y 62,3% un nivel bajo, en el caso del sexo masculino el 17,2% muestra un nivel medio y el 50% muestra uno bajo. En este caso, para el sexo masculino se identifica una disminución en el nivel medio del indicador en modalidad de teletrabajo o trabajo en casa a diferencia del trabajo presencial.

El sujeto de estudio que no especifico ningún sexo, presenta este indicador en un nivel medio bajo la modalidad de trabajo presencial.

### 3.4.3 Indicadores del Síndrome de Burnout – Realización personal

Tabla 7

Escala de intensidad del indicador de Realización Personal

| Realización personal          | Indicio del Síndrome |           |           | Total general |
|-------------------------------|----------------------|-----------|-----------|---------------|
|                               | BAJO                 | MEDIO     | ALTO      |               |
| Sexo y Modalidad de trabajo   | BAJO                 | MEDIO     | ALTO      | Total general |
| <b>Femenino</b>               | <b>34</b>            | <b>34</b> | <b>70</b> | <b>138</b>    |
| Presencial                    | 9                    | 16        | 31        | 56            |
| Teletrabajo / Trabajo en casa | 25                   | 18        | 39        | 82            |
| <b>Masculino</b>              | <b>23</b>            | <b>13</b> | <b>28</b> | <b>64</b>     |
| Presencial                    | 16                   | 3         | 11        | 30            |
| Teletrabajo / Trabajo en casa | 7                    | 10        | 17        | 34            |
| <b>No quiero compartirlo</b>  |                      |           | <b>1</b>  | <b>1</b>      |
| Presencial                    |                      |           | 1         | 1             |
| <b>Total general</b>          | <b>57</b>            | <b>47</b> | <b>99</b> | <b>203</b>    |

**Nota.** Escala de intensidad del indicador de Realización Personal para sujetos del sexo masculino, femenino e indeterminado en modalidad de trabajo presencial, teletrabajo o trabajo en casa. Elaboración propia tomando como base los resultados obtenidos en el formulario que representa el instrumento.

En el caso de la realización personal, es importante resaltar que para que se constituya la existencia del síndrome, este indicador debe ser bajo. Dicho lo anterior, en el sexo femenino se presenta este indicador bajo en un 24,6% de los cuales 6,5% se

presenta en las personas que estaban trabajando de manera presencial y 18,1% los que permanecían en teletrabajo o trabajo en casa. En este mismo sexo se evidencia que se presenta un alto indicador de realización personal para el 50% de los sujetos y un nivel medio para el 24,6%, en ambas escalas predomina este indicador en la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa.

Para el sexo masculino, se presenta el indicador en un 35,9% de los cuales el 25% lo manifiestan en la modalidad presencial mientras que el 10,9% lo presentan en modalidad de teletrabajo o trabajo en casa. Este indicador muestra una escala alta para el 43,8% de los sujetos y medio para el 20,3% siendo la modalidad predominante el teletrabajo o trabajo en casa. En este mismo sentido, el sujeto cuyo sexo no fue compartido muestra un alto índice de realización personal bajo la modalidad presencial.

### 3.4.4 Presencia del Síndrome de Burnout

**Tabla 8**

*Presencia del Síndrome de Burnout*

| <b>PRESENCIA DE BURNOUT</b> |            |                               |               |
|-----------------------------|------------|-------------------------------|---------------|
| Sexo y Nivel del Síndrome   | Presencial | Teletrabajo / Trabajo en casa | Total general |
| <b>Femenino</b>             | <b>10</b>  | <b>12</b>                     | <b>22</b>     |
| BURNOUT ALTO                | 1          | 1                             | 2             |
| BURNOUT MEDIO               | 5          | 5                             | 10            |
| BURNOUT BAJO                | 4          | 6                             | 10            |
| <b>Masculino</b>            | <b>6</b>   | <b>8</b>                      | <b>14</b>     |
| BURNOUT ALTO                |            | 3                             | 3             |
| BURNOUT MEDIO               |            | 4                             | 4             |
| BURNOUT BAJO                | 6          | 1                             | 7             |
| <b>Total general</b>        | <b>16</b>  | <b>20</b>                     | <b>36</b>     |

**Nota.** Medición general de presencia del SB en relación a la intensidad del mismo. Elaboración propia tomando como base los resultados obtenidos en el formulario que representa el instrumento.

Una vez analizados y definidos los indicadores del síndrome en sus tres dimensiones, se pudo determinar que de las 203 personas que fueron parte de la

muestra, 36 son quienes padecieron el SB, lo cual pudo ser corroborado gracias a análisis del instrumento, lo que correspondería al 17,3% de la muestra total. De esta población, 22 personas, es decir, el 61,1% del total de los sujetos que padece el síndrome de Burnout es del sexo femenino, mientras que 14 personas que lo padecen, el equivalente al 38,9%, son de sexo masculino. De estos el 33,% del sexo femenino mostro el síndrome bajo la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo y el 27,8% bajo la modalidad presencial. Para el sexo masculino 22,2% mostro el síndrome en la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa y el 16,7% en modalidad presencial, con los datos anteriormente obtenidos se puede comprobar la primera hipótesis de esta investigación la cual establece que la incidencia del síndrome Burnout en el sexo femenino es más alta que en el masculino.

En este mismo sentido, los datos indican que este síndrome se presentó con más frecuencia en la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa para 20 de los 36 sujetos que lo padecen, lo que sería igual al 55,6% y solo en 16 personas, es decir, el 44,4% en la modalidad de trabajo presencial. En relación a las hipótesis planteadas se puede comprobar que *es más alta la incidencia del síndrome Burnout en modalidades de teletrabajo o trabajo en casa, que en la modalidad de trabajo presencial.*

Por otra parte, se evidencio que el síndrome de Burnout se presentó con más frecuencia en personas del sexo femenino que se encontraban trabajando presencial ya que el 27,8% de las personas de este sexo mostraron los tres indicadores, mientras que el 16,7% correspondiente al sexo masculino mostraron este mismo síndrome en esta modalidad de trabajo. De acuerdo con las hipótesis planteadas, se comprueba que es más alta la incidencia del síndrome Burnout en trabajos presenciales para el sexo femenino que para el sexo masculino.

Así mismo, se pudo comprobar además que la incidencia del síndrome Burnout en el teletrabajo o trabajo en casa es más alta, para el sexo femenino que en el sexo masculino ya que el 33,3% de personas del sexo femenino que se encontraban en modalidad de teletrabajo o trabajo en casa presentaron los tres indicadores que conforman el Burnout y solo 22,2% del sexo masculino mostro el mismo síndrome bajo la misma modalidad de trabajo.



Otra de las hipótesis que se pudo comprobar es que es más alta la incidencia del síndrome Burnout en el sexo masculino para modalidades de teletrabajo, que en la modalidad de trabajo presencial, lo cual se pudo comprobar ya que de acuerdo con los resultados obtenidos el 22,2% personas de sexo masculino en modalidad de tele trabajo o trabajo en casa presentaron el síndrome, mientras el 16,7%, en modalidad de trabajo presencial, presentaron el síndrome de Burnout.

Finalmente, se pudo comprobar la hipótesis que plantea que es más alta la incidencia del síndrome Burnout en el sexo femenino en modalidades de teletrabajo ya que 33,3% de las personas de este sexo cumplen con los indicadores de Burnout en modalidad de teletrabajo o trabajo en casa, a diferencia del 27,8% que lo presentan de manera presencial.

## 4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el presente capítulo se recogerán todos los hallazgos que se dieron durante el proceso de investigación, entregando las conclusiones a las que haya lugar.

### 4.1 Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la incidencia que la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa tiene, sobre los empleados según su sexo, en relación al Síndrome de Burnout. A causa de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) se puede concluir que existe causalidad entre las diferentes modalidades de trabajo mediadas por las TICs y el Síndrome de Burnout, que durante la pandemia COVID-19, este efecto se presentó con más frecuencia en personas del sexo femenino que masculino, también se pudo identificar que la población que desarrolla esta condición no puede tomarse como una generalidad para este tipo de estudios debido a que según lo arrojado por el análisis, el porcentaje de personas que se vieron afectadas por esta condición es muy pequeña.

Los hallazgos de esta investigación revelan una relación significativa entre las modalidades de trabajo mediadas por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) y la prevalencia del síndrome de burnout durante la pandemia de COVID-19. Este vínculo sugiere que el entorno de trabajo digitalizado, caracterizado por el teletrabajo y la dependencia de las TICs, ha tenido un impacto considerable en la salud mental y el bienestar de los trabajadores.

En primer lugar, la evidencia de que las diferentes modalidades de trabajo en línea están asociadas con un mayor riesgo de burnout es coherente con la literatura existente sobre el tema. El teletrabajo, aunque ofreció ventajas en términos de flexibilidad y seguridad durante la pandemia, también ha introducido desafíos adicionales, como la dificultad para desconectarse del trabajo, la pérdida de límites entre el ámbito laboral y personal, y la falta de interacción social en el lugar de trabajo. Estos factores pueden contribuir al agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, que son componentes clave del síndrome de burnout.

El hallazgo de que las personas de sexo femenino fueron más susceptibles al burnout en comparación con las de sexo masculino en el contexto de la pandemia de COVID-19 es de particular importancia. Esto podría estar relacionado con varias razones, incluyendo las responsabilidades domésticas y familiares desproporcionadas que a menudo recaen en las personas del sexo femenino, lo que puede generar una mayor carga de trabajo y estrés. Además, la disparidad de género en el acceso a recursos y el apoyo en el lugar de trabajo podría influir en la mayor prevalencia de burnout en esta población.

Estos resultados subrayan la necesidad de que las organizaciones tomen medidas para abordar el riesgo de burnout en sus empleados, en particular en el contexto de modalidades de trabajo mediadas por las TICs. Las estrategias podrían incluir la promoción de prácticas de gestión del tiempo y la implementación de programas de apoyo psicológico y emocional para los empleados. Además, la equidad de género en el entorno laboral debe ser un enfoque importante, con políticas que aborden las desigualdades y promuevan la igualdad de género.

## **4.2 Conclusiones**

Una vez aplicado el cuestionario y revisados los resultados se pudo evidenciar que todas las hipótesis planteadas en la presente investigación pudieron ser comprobadas, dando como resultado que el SB se presenta más en el sexo femenino que en el masculino, que se presenta con más frecuencia e intensidad en las personas que se encuentran en modalidad de teletrabajo o trabajo en casa que de forma presencial, y que incluso para aquellas personas del sexo femenino en modalidad de trabajo presencial se presenta este síndrome con más intensidad.

Las hipótesis planteadas en relación con los resultados evidencian lo siguiente:

- Hipótesis # 1: La incidencia del síndrome Burnout en el sexo femenino es más alta que en el masculino. Se comprobó ya que de acuerdo a los criterios del cuestionario veintidós personas del sexo femenino reportan tener síndrome de Burnout mientras que catorce personas de sexo masculino presentan este síndrome.

- Hipótesis # 2: Es más alta la incidencia del síndrome Burnout en modalidades de teletrabajo o trabajo en casa, que en la modalidad de trabajo presencial. Se comprobó ya que de acuerdo a los resultados veinte personas que se encontraban en modalidad de tele trabajo / trabajo en casa presentan el síndrome, mientras que dieciséis personas que se encontraban en modalidad presencial presentan el síndrome de burnout.
- Hipótesis # 3: Es más alta la incidencia del síndrome Burnout en trabajos presenciales para el sexo femenino que para el sexo masculino, lo cual se pudo comprobar ya que diez personas de sexo femenino que se encontraban trabajando en modalidad presencial, presentaron síndrome de burnout, mientras que por el contrario seis personas de sexo masculino que se encontraban en esta misma modalidad presentan el síndrome.
- Hipótesis # 4: La incidencia del síndrome Burnout en el teletrabajo o trabajo en casa es más alta para el sexo femenino que en el sexo masculino, esta hipótesis se pudo comprobar ya que ocho personas de sexo masculino en modalidad de teletrabajo/trabajo en casa presentan el síndrome de burnout, mientras que doce personas de sexo femenino que se encontraban en esta misma modalidad lo presentan.
- Hipótesis # 5: Es más alta la incidencia del síndrome Burnout en el sexo masculino para modalidades de teletrabajo o trabajo en casa, que en la modalidad de trabajo presencial, esto se pudo comprobar ya que de acuerdo a los resultados obtenidos, ocho personas de sexo masculino en modalidad de tele trabajo/ trabajo en casa presentaron el síndrome, mientras seis en modalidad de trabajo presencial presentaron el síndrome de burnout.
- Hipótesis # 6: Se pudo comprobar que es más alta la incidencia del síndrome Burnout en el sexo femenino en modalidades de teletrabajo o trabajo en casa que en la

modalidad de trabajo presencial ya que doce personas de sexo femenino presentaban el síndrome en modalidad de teletrabajo, mientras que en la modalidad de trabajo presencial solo diez personas de sexo femenino presentaron este síndrome.

En conclusión, esta investigación proporciona evidencia sólida de una relación entre las modalidades de trabajo mediadas por las TICs y el síndrome de burnout durante la pandemia, con una mayor prevalencia en las personas del sexo femenino. Estos hallazgos tienen importantes implicaciones para la gestión de recursos humanos y el diseño de políticas laborales, destacando la necesidad de abordar la salud mental y el bienestar de los empleados en el contexto del trabajo en línea y prestando especial atención a la igualdad de género en el lugar de trabajo.

En vista de los resultados reveladores en la presente investigación sobre la relación entre las modalidades de trabajo mediadas por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) y el síndrome de burnout, con un enfoque en la prevalencia diferencial entre personas del sexo femenino y masculino durante la pandemia de COVID-19, se extiende la invitación a todos aquellos interesados en profundizar en este campo de estudio crítico.

Este estudio ha proporcionado una valiosa visión de los desafíos a los que se enfrentan los trabajadores en entornos digitales y ha resaltado la necesidad de comprender en mayor profundidad los factores que contribuyen al síndrome de burnout en este contexto. Ahora, más que nunca, es esencial abordar la salud mental y el bienestar de los empleados en un mundo laboral en constante evolución.

Los temas que pueden explorarse en futuras investigaciones incluyen, pero no se limitan a:

- Factores de riesgo específicos: Investigar en detalle los factores de riesgo relacionados con el trabajo a distancia y las TICs, como la falta de límites entre el trabajo y la vida personal, la sobrecarga de información, la soledad laboral y la gestión del tiempo.

- Resiliencia y factores de protección: Identificar y evaluar factores de protección que puedan mitigar el impacto del burnout, como el apoyo social, la resiliencia individual y las prácticas de autocuidado.
- Intervenciones efectivas: Explorar estrategias y programas de intervención destinados a prevenir y gestionar el síndrome de burnout en entornos digitales.
- Igualdad de género: Investigar las disparidades de género en el síndrome de burnout y examinar cómo las políticas y prácticas laborales pueden promover una mayor equidad de género.
- Salud mental y organizaciones: Evaluar el papel de las organizaciones en la promoción de la salud mental de sus empleados, incluyendo la creación de ambientes de trabajo favorables y la provisión de recursos de apoyo.

Se motiva a todos los interesados a continuar investigando y colaborando en este campo para abordar los desafíos emergentes en el mundo laboral digitalizado uniéndose a esta importante conversación y contribuyendo al desarrollo de estrategias que mejoren la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores en la era de las TICs.

## REFERENCIAS

- Aceves, G., López, M., Moreno, S., Jiménez, F. & Campos, J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
- Álvarez, E. & Fernández, L. (1991). El Síndrome de " Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.*, 11(39), 257-265.
- Archila, C., Fernández, P., Martínez, M., Pinzón, M., & Urrutia, A. (2020). Cambios y estrés laboral en empleados que realizan trabajo en casa. (Trabajo de Grado - Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad, Universidad Politécnico Grancolombiano)
- Barberá, E. (1998). *Psicología del género*. I. M. Benlloch (Ed.). Barcelona: Ariel.
- Beltrán, C., Moreno, M., & Estrada, J. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (HSS) en trabajadores del Occidente de México. *Revista Científica Salud Uninorte*, 32(2), 218-227. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v32n2/v32n2a05.pdf>
- Cabral, B. & García, T. (2000). Masculino/Femenino...¿ Y yo? Identidad o identidades de género. *Mérida*, 10, 1, 16.
- Castellanos, S., Sánchez, E. & Santana, M. (2014). Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 14(1), 57-72.
- Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Newman Business Review*, 7(1), 81-98.
- Congreso de la República de Colombia, Ley 1221 de 2008, Artículo 2, Julio 16 de 2008

Congreso de la República de Colombia, Ley 2088 de 2021, Artículo 2, Mayo 12 de 2021.

Díaz, F. & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131.

García, E., García, F. & Fernández, R. (2005). Género y sexo como variables moduladoras del comportamiento sexual en jóvenes universitarios. *Psicothema*, 17(1), 49-56.

Guía práctica de teletrabajo durante la pandemia Covid-19 y después de ella. Organización Internacional de Trabajo (OIT) Primera edición, (2020).

Guayasamín, Y. & Ramos, Y. (2020). Evaluación del estrés laboral en las condiciones del teletrabajo en una Institución Fiscal de enseñanza media en Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(7), 422-436.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6, pp. 102-256). Mc Graw-Hill: México.

Holgersen, H., Jia, Z. & Svenkerud, S. Who and how many can work from home? Evidence From task descriptions. *J Labour Market Res* 55, 4 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12651-021-00287-z>

Informe resumido del día anual dedicado al debate sobre los derechos humanos de la mujer, Consejo de Derechos Humanos Asamblea General (ONU) Naciones Unidas (A/HRC/37/36) 28 de diciembre de 2017.

Lamas, M. (1994). Cuerpo: diferencia sexual y género. *Debate feminista*, 10, 3-31.



- Lamas, M. (2000). Diferencias de sexo, género y diferencia sexual. Cuicuilco, vol. 7, núm. 18, p.0.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1978). Job burnout. How people cope. *Public Welfare*, 36(2), 56-59.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1979). Burned out cops and their families. *Psychology Today*, 12(12), 58-62.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- McEwen, B. (2003). Mood disorders and allostatic load. *Biological psychiatry*, 54(3), 200-207.
- Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V., & Baritoli, F. (2021). Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: un diagnóstico preliminar para la Argentina. *Escritos Contables y de Administración*, 12(1), 72-102.
- Naranjo, A. (2020). Nivel de estrés laboral en los profesores de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación ante la modalidad de Teletrabajo durante la emergencia sanitaria debido a la pandemia de COVID-19 (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).
- Olivares, R. & Anabalón, M. (2014). Teletrabajo y estrés laboral, una relación significada por trabajadores de una empresa de servicio (Doctoral dissertation, Universidad Academia de Humanismo Cristiano).

- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93–109.
- Perlman, B., & Hartman, E. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human relations*, 35(4), 283-305.
- Quiceno, J. & Vinaccia, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125.
- Rodríguez, P. & Aguilar H. (2014). Estrés laboral en mujeres trabajadoras y amas de casa, *Jóvenes Investigadores*, 1(1), 459 - 463
- Rubbini, N. (2018). *Organizaciones que implementan teletrabajo: recomendaciones para facilitar las relaciones sociales satisfactorias en el trabajo* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).
- Saborío, L. & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Sánchez, T. (2020). Sex and gender: an interdisciplinary vision from psychology and the clinical practice. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 40(138), 87-114. Epub 15 de febrero de 2021.
- Selva, J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Serrano, C., Lapeira, C. & Guzmán, M. (2018). Influencia de las TIC en el desarrollo económico de Colombia. *Ciencias de la Información*; Vol. 49, Núm. 3, septiembre-diciembre, 2018; 3-10, 24(2), 10-3.

Tenorio, H. (2021). 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, 1-22.

Vivas, S. & Muñoz, M. (2019). Síndrome de Burnout, de un fenómeno laboral a un día

## ANEXOS

A continuación se presentara el resumen de los anexos que respaldan el instrumento, los datos y los resultados, estos serán consignados en una carpeta digital.

## ANEXO 1. FORMULARIO DE GOOGLE INSTRUMENTO MASLACH BURNOUT INVENTORY

Formulario de Google: Este formulario fue el medio por el cual se pudo aplicar el cuestionario planteado por el instrumento (Maslach Burnout Inventory).

**Encuesta de percepción laboral**

Acceder a Google para guardar el progreso. Más información

\* Indica que la pregunta es obligatoria

**Encuesta de percepción laboral**

Esta encuesta tiene como fin identificar factores que usted ha podido percibir a nivel laboral durante el tiempo de emergencia sanitaria Nacional.

Acceder a Google para guardar el progreso. Más información

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Identifique su sexo (haciendo referencia a su condición biológica de nacimiento) \*

Femenino

Masculino

No quiero compartirlo

¿Cuál ha sido su modalidad predominante de trabajo durante el estado de emergencia sanitaria Nacional comprendido entre marzo de 2020 hasta la fecha? \*

Teletrabajo / Trabajo en casa

Presencial

**Percepción laboral**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos sobre él.

Debe saber que no existen respuestas correctas o incorrectas y que los resultados obtenidos de este cuestionario son estrictamente confidenciales y de uso académico. En ningún caso accesibles a otras personas diferentes a sus investigadoras.

A cada una de las frases por favor responda expresando con qué frecuencia tiene ese sentimiento, seleccione directamente en la opción que corresponde a su elección dando click en el círculo.

Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo. \*

Nunca

Pocas veces al año

Una vez al mes

Unas pocas veces al mes

Una vez a la semana

Pocas veces a la semana

Todos los días

Siguiente  Página 1 de 2 Borrar formulario

Link de acceso al cuestionario

[https://docs.google.com/forms/d/1YcGsYd5QdJoyffkaSEquF6t9wrffeduov1fPrDY3NMA/viewform?pli=1&pli=1&edit\\_requested=true#responses](https://docs.google.com/forms/d/1YcGsYd5QdJoyffkaSEquF6t9wrffeduov1fPrDY3NMA/viewform?pli=1&pli=1&edit_requested=true#responses)

**Nota.** El link anterior permite consultar el formulario.

## ANEXO 2. DOCUMENTO DE EXCEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS OBTENIDOS

Documento de Excel: En este se presentan las siguientes hojas, la hoja de puntuaciones, la hoja de los datos en crudo, la hoja de tablas y gráficos, preguntas del cuestionario, formulas y calificación de resultados.

### Datos en crudo

| Número | Sexo      | Modalidad de trabajo          | Afirmación 1: Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo | Afirmación 2: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. | Afirmación 3: Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. | Afirmación 4: Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas con las que tengo que relacionarme en el trabajo. | Afirmación 5: Siento que estoy tratando a algunas personas (o subordinados) del trabajo como si fueran objetos impersonales. | Afirmación 6: Siento que tratar todo el día con personas me cansa | Afirmación 7: trato con mucha gente como si fueran personas que alrede |
|--------|-----------|-------------------------------|---|---|--|--|--|---|--|
| 1      | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes   | Todos los días  | Una vez a la semana  | Pocas veces a la semana  | Una vez a la semana  | Una vez a la semana   | Todos los días   |
| 2      | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces al año  | Todos los días  | Nunca  | Todos los días   | Pocas veces al año   | Pocas veces al año  | Una vez a la semana  |
| 3      | Masculino | Presencial                    | Unas pocas veces al mes   | Unas pocas veces al mes   | Una vez al mes   | Todos los días   | Nunca  | Pocas veces al año  | Pocas veces al año   |
| 4      | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | Unas pocas veces al mes   | Unas pocas veces al mes  | Todos los días   | Nunca  | Nunca   | Pocas veces al año   |
| 5      | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes   | Todos los días  | Pocas veces a la semana  | Pocas veces a la semana  | Pocas veces a la semana  | Nunca   | Pocas veces al año   |
| 6      | Masculino | Presencial                    | Unas pocas veces al mes   | Unas pocas veces al mes   | Unas pocas veces al mes  | Todos los días   | Unas pocas veces al mes  | Pocas veces al año  | Unas pocas veces al año  |
| 7      | Masculino | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes   | Todos los días  | Pocas veces a la semana  | Todos los días   | Nunca  | Una vez a la semana   | Todos los días   |
| 8      | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | Pocas veces a la semana   | Nunca  | Todos los días   | Nunca  | Pocas veces al año  | Unas pocas veces al año  |
| 9      | Masculino | Presencial                    | Pocas veces al año  | Pocas veces al año  | Nunca  | Todos los días   | Nunca  | Pocas veces al año  | Todos los días   |
| 10     | Masculino | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes   | Todos los días  | Pocas veces a la semana  | Todos los días   | Pocas veces al año   | Unas pocas veces al mes   | Todos los días   |
| 11     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces al año  | Unas pocas veces al mes   | Nunca  | Todos los días   | Nunca  | Nunca   | Pocas veces a la semana  |
| 12     | Masculino | Presencial                    | Una vez al mes  | Pocas veces a la semana   | Una vez al mes   | Todos los días   | Nunca  | Nunca   | Una vez a la semana  |
| 13     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Una vez a la semana   | Todos los días  | Pocas veces a la semana  | Pocas veces a la semana  | Nunca  | Una vez a la semana   | Pocas veces a la semana  |
| 14     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes   | Pocas veces a la semana   | Pocas veces al año   | Todos los días   | Nunca  | Una vez al mes  | Todos los días   |
| 15     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | Pocas veces al año  | Pocas veces al año   | Todos los días   | Nunca  | Nunca   | Todos los días   |
| 16     | Masculino | Teletrabajo / Trabajo en casa | Una vez al mes  | Pocas veces a la semana   | Pocas veces a la semana  | Pocas veces a la semana  | Pocas veces al año   | Todos los días  | Pocas veces a la semana  |
| 17     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces a la semana   | Todos los días  | Todos los días   | Unas pocas veces al mes  | Nunca  | Nunca   | Una vez a la semana  |
| 18     | Femenino  | Presencial                    | Pocas veces al año  | Pocas veces al año  | Pocas veces al año   | Todos los días   | Nunca  | Nunca   | Todos los días   |
| 19     | Femenino  | Presencial                    | Nunca   | Pocas veces al año  | Pocas veces al año   | Todos los días   | Nunca  | Pocas veces al año  | Todos los días   |
| 20     | Masculino | Presencial                    | Nunca   | Unas pocas veces al mes   | Nunca  | Todos los días   | Nunca  | Nunca   | Todos los días   |
| 21     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes   | Una vez a la semana   | Unas pocas veces al mes  | Todos los días   | Nunca  | Una vez al mes  | Pocas veces a la semana  |
| 22     | Masculino | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | Pocas veces al año  | Pocas veces al año   | Todos los días   | Nunca  | Pocas veces al año  | Pocas veces al año   |
| 23     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces al año  | Unas pocas veces al mes   | Pocas veces al año   | Todos los días   | Nunca  | Nunca   | Pocas veces al año   |
| 24     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces al año  | Unas pocas veces al mes   | Pocas veces al año   | Todos los días   | Nunca  | Nunca   | Todos los días   |

### MBI Puntuaciones

| Número | Sexo      | Modalidad de trabajo          | Afirmación 1                                      |       | Afirmación 2  |       | Afirmación 3   |       | Afirmación 4   |       |
|--------|-----------|-------------------------------|---|-------|---|-------|--|-------|--|-------|
|        |           |                               | Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo | Valor | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. | Valor | Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. | Valor | Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas con las que tengo que relacionarme en el trabajo. | Valor |
| 1      | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Todos los días  | 6     | Una vez a la semana  | 4     | Pocas veces a la semana  | 5     |
| 2      | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces al año                                | 3     | Todos los días  | 6     | Nunca  | 0     | Todos los días   | 6     |
| 3      | Masculino | Presencial                    | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Una vez al mes   | 2     | Todos los días   | 6     |
| 4      | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | 0     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Unas pocas veces al mes  | 3     | Todos los días   | 6     |
| 5      | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Todos los días  | 6     | Pocas veces a la semana  | 5     | Pocas veces a la semana  | 5     |
| 6      | Masculino | Presencial                    | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Unas pocas veces al mes  | 3     | Todos los días   | 6     |
| 7      | Masculino | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Todos los días  | 6     | Pocas veces a la semana  | 5     | Todos los días   | 6     |
| 8      | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | 0     | Pocas veces a la semana                                 | 5     | Nunca  | 0     | Todos los días   | 6     |
| 9      | Masculino | Presencial                    | Pocas veces al año                                | 1     | Pocas veces al año                                      | 1     | Nunca  | 0     | Todos los días   | 6     |
| 10     | Masculino | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Todos los días  | 6     | Pocas veces a la semana  | 5     | Todos los días   | 6     |
| 11     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces al año                                | 1     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Nunca  | 0     | Todos los días   | 6     |
| 12     | Masculino | Presencial                    | Una vez al mes                                    | 2     | Pocas veces a la semana                                 | 5     | Una vez al mes   | 2     | Todos los días   | 6     |
| 13     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Una vez a la semana                               | 4     | Todos los días  | 6     | Pocas veces a la semana  | 5     | Pocas veces a la semana  | 5     |
| 14     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Pocas veces a la semana                                 | 5     | Pocas veces al año   | 1     | Todos los días   | 6     |
| 15     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | 0     | Pocas veces al año                                      | 1     | Nunca  | 1     | Todos los días   | 6     |
| 16     | Masculino | Teletrabajo / Trabajo en casa | Una vez al mes                                    | 2     | Pocas veces a la semana                                 | 5     | Pocas veces a la semana  | 5     | Pocas veces a la semana  | 5     |
| 17     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces a la semana                           | 5     | Todos los días  | 6     | Todos los días   | 6     | Unas pocas veces al mes  | 3     |
| 18     | Femenino  | Presencial                    | Pocas veces al año                                | 1     | Pocas veces al año                                      | 1     | Pocas veces al año   | 1     | Todos los días   | 6     |
| 19     | Femenino  | Presencial                    | Nunca   | 0     | Pocas veces al año                                      | 1     | Pocas veces al año   | 1     | Todos los días   | 6     |
| 20     | Masculino | Presencial                    | Nunca   | 0     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Nunca  | 0     | Todos los días   | 6     |
| 21     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Una vez a la semana                                     | 4     | Unas pocas veces al mes  | 3     | Todos los días   | 6     |
| 22     | Masculino | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | 0     | Pocas veces al año                                      | 1     | Pocas veces al año   | 1     | Todos los días   | 6     |
| 23     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces al año                                | 1     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Pocas veces al año   | 1     | Todos los días   | 6     |
| 24     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces al año                                | 1     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Pocas veces al año   | 1     | Todos los días   | 6     |
| 25     | Femenino  | Presencial                    | Pocas veces al año                                | 1     | Todos los días  | 6     | Pocas veces al año   | 1     | Todos los días   | 6     |
| 26     | Femenino  | Presencial                    | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Unas pocas veces al mes  | 3     | Todos los días   | 6     |
| 27     | Femenino  | Presencial                    | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Todos los días  | 6     | Todos los días   | 6     | Todos los días   | 6     |
| 28     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Una vez al mes                                    | 2     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Una vez al mes   | 2     | Todos los días   | 6     |
| 29     | Femenino  | Presencial                    | Unas pocas veces al mes                           | 3     | Todos los días  | 6     | Unas pocas veces al mes  | 3     | Pocas veces a la semana  | 5     |
| 30     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces al año                                | 1     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Unas pocas veces al mes  | 3     | Pocas veces a la semana  | 5     |
| 31     | Femenino  | Presencial                    | Pocas veces al año                                | 1     | Pocas veces a la semana                                 | 5     | Nunca  | 0     | Todos los días   | 6     |
| 32     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | 0     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Unas pocas veces al mes  | 3     | Todos los días   | 6     |
| 33     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | 0     | Pocas veces al año                                      | 1     | Pocas veces al año   | 1     | Todos los días   | 6     |
| 34     | Masculino | Presencial                    | Pocas veces al año                                | 1     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Una vez al mes   | 2     | Pocas veces al año   | 1     |
| 35     | Femenino  | Presencial                    | Nunca   | 0     | Pocas veces al año                                      | 1     | Nunca  | 0     | Todos los días   | 6     |
| 36     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Pocas veces a la semana                           | 5     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Pocas veces al año   | 1     | Todos los días   | 6     |
| 37     | Femenino  | Teletrabajo / Trabajo en casa | Nunca   | 0     | Todos los días  | 6     | Pocas veces a la semana  | 5     | Todos los días   | 6     |
| 38     | Masculino | Presencial                    | Una vez al mes                                    | 2     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Unas pocas veces al mes  | 3     | Todos los días   | 6     |
| 39     | Masculino | Teletrabajo / Trabajo en casa | Una vez al mes                                    | 2     | Nunca   | 0     | Unas pocas veces al mes  | 3     | Todos los días   | 6     |
| 40     | Femenino  | Presencial                    | Todos los días                                    | 6     | Unas pocas veces al mes                                 | 3     | Unas pocas veces al mes  | 3     | Nunca  | 0     |
| 41     | Masculino | Presencial                    | Pocas veces al año                                | 1     | Todos los días  | 6     | Pocas veces a la semana  | 5     | Pocas veces al año   | 1     |

# Tablas y Gráficos

| A                             | B        | C                              | D  | E                          | F             | G | H  |
|-------------------------------|----------|--------------------------------|----|----------------------------|---------------|---|----|
| Etiquetas de fila             |          | Cantidad de participantes      |    | Sexo de los participantes  |               |   |    |
| Femenino                      |          | 138                            |    |                            |               |   |    |
| Masculino                     |          | 64                             |    |                            |               |   |    |
| No quiero compartirlo         |          | 1                              |    |                            |               |   |    |
| <b>Total general</b>          |          | <b>203</b>                     |    | Modalidad de trabajo       |               |   |    |
| Etiquetas de fila             |          | Cuenta de Modalidad de trabajo |    |                            |               |   |    |
| Presencial                    |          | 87                             |    |                            |               |   |    |
| Teletrabajo / Trabajo en casa |          | 116                            |    |                            |               |   |    |
| <b>Total general</b>          |          | <b>203</b>                     |    | Cuenta de Sexo             |               |   |    |
| Etiquetas de fila             |          | Etiquetas de columna           |    | Mascul No quie (en blanco) |               |   |    |
| Presencial                    | Femenino | 56                             | 30 | 1                          | Total general |   | 87 |

## Cuestionario

| Afirmación  | Afirmación  | Afirmación   | Afirmación   | Afirmación   | Afirmación  | Afirmación                              | Afirmación                                 | Afirmación   | Afirmación                                    | Afirmación  | Afirmación                            | Afirmación                          | Afirmación                                       | Afirmación   | Afirmación |
|---|---|--|--|--|---|---|--|--|---|---|---------------------------------------|-------------------------------------|--|--|------------|
| Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. | Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. | Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas con las que tengo que relacionarme en el trabajo. | Siento que estoy tratando a algunas personas (o subordinados) del trabajo como si fueran objetos impersonales. | Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que tengo alrededor. | Siento que mi día con personas me cansa | Siento que mi trabajo me está desgastando. | Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo. | Siento que me trato con la gente es mas duro. | Me preocupa que este trabajo me está frustrando emocionalmente. | Me siento muy enérgico en mi trabajo. | Me siento frustrado por mi trabajo. | Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo. | Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas. | S          |

## Resultados

| Sexo     | Modalidad de trabajo          | Calculo de | Valoracion | Calculo de | Valoracion | Calculo de | Valoracion |
|----------|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 42         | ALTO       | 10         | ALTO       | 35         | MEDIO      |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 28         | ALTO       | 17         | ALTO       | 37         | MEDIO      |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 45         | ALTO       | 5          | BAJO       | 37         | MEDIO      |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 35         | ALTO       | 16         | ALTO       | 37         | MEDIO      |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 28         | ALTO       | 8          | MEDIO      | 25         | BAJO       |
| Femenino | Presencial                    | 46         | ALTO       | 8          | MEDIO      | 39         | MEDIO      |
| Femenino | Presencial                    | 27         | ALTO       | 5          | BAJO       | 33         | BAJO       |
| Femenino | Presencial                    | 32         | ALTO       | 12         | ALTO       | 15         | BAJO       |
| Femenino | Presencial                    | 38         | ALTO       | 17         | ALTO       | 36         | MEDIO      |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 32         | ALTO       | 9          | MEDIO      | 39         | MEDIO      |
| Femenino | Presencial                    | 47         | ALTO       | 23         | ALTO       | 37         | MEDIO      |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 27         | ALTO       | 6          | MEDIO      | 29         | BAJO       |
| Femenino | Presencial                    | 39         | ALTO       | 17         | ALTO       | 37         | MEDIO      |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 45         | ALTO       | 19         | ALTO       | 31         | BAJO       |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 42         | ALTO       | 18         | ALTO       | 35         | MEDIO      |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 30         | ALTO       | 5          | BAJO       | 43         | ALTO       |
| Femenino | Presencial                    | 27         | ALTO       | 5          | BAJO       | 47         | ALTO       |
| Femenino | Presencial                    | 53         | ALTO       | 15         | ALTO       | 23         | BAJO       |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 45         | ALTO       | 8          | MEDIO      | 27         | BAJO       |
| Femenino | Presencial                    | 34         | ALTO       | 12         | ALTO       | 28         | BAJO       |
| Femenino | Presencial                    | 30         | ALTO       | 8          | MEDIO      | 39         | MEDIO      |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 38         | ALTO       | 23         | ALTO       | 32         | BAJO       |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 38         | ALTO       | 4          | BAJO       | 36         | MEDIO      |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 54         | ALTO       | 30         | ALTO       | 48         | ALTO       |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 46         | ALTO       | 11         | ALTO       | 24         | BAJO       |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 42         | ALTO       | 1          | BAJO       | 48         | ALTO       |
| Femenino | Presencial                    | 31         | ALTO       | 12         | ALTO       | 39         | MEDIO      |
| Femenino | Presencial                    | 31         | ALTO       | 1          | BAJO       | 30         | BAJO       |
| Femenino | Presencial                    | 31         | ALTO       | 12         | ALTO       | 43         | ALTO       |
| Femenino | Presencial                    | 52         | ALTO       | 3          | BAJO       | 27         | BAJO       |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 48         | ALTO       | 17         | ALTO       | 29         | BAJO       |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 27         | ALTO       | 0          | BAJO       | 47         | ALTO       |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 32         | ALTO       | 14         | ALTO       | 26         | BAJO       |
| Femenino | Teletrabajo / Trabajo en casa | 27         | ALTO       | 14         | ALTO       | 8          | BAJO       |
| Femenino | Presencial                    | 41         | ALTO       | 11         | ALTO       | 25         | BAJO       |
| Femenino | Presencial                    | 50         | ALTO       | 8          | MEDIO      | 19         | BAJO       |
| Femenino | Presencial                    | 29         | ALTO       | 8          | MEDIO      | 39         | MEDIO      |
| Femenino | Presencial                    | 30         | ALTO       | 0          | BAJO       | 42         | ALTO       |
| Femenino | Presencial                    | 28         | ALTO       | 13         | ALTO       | 35         | MEDIO      |

**Nota.** El documento se adjunta en la carpeta bajo el nombre del trabajo de grado.

## ANEXO 3.

### DOCUMENTO PDF DEL INSTRUMENTO MASLACH BURNOUT INVENTORY

Documento PDF: El instrumento original utilizado (Maslach Burnout Inventory) se presenta en formato digital encontrado en el trabajo de la Dr. Maslach a través de la web, cabe resaltar que el mismo fue transcrito para la difusión por medios no impresos en el formulario de Google.

#### CUESTIONARIO - BURNOUT

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

#### RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

- 0 = Nunca.  
 1 = Pocas veces al año o menos.  
 2 = Una vez al mes o menos.  
 3 = Unas pocas veces al mes.  
 4 = Una vez a la semana.  
 5 = Unas pocas veces a la semana.  
 6 = Todos los días.

#### CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

| Aspecto evaluado     | Preguntas a evaluar   | Valor total Obtenido | Indicios de Burnout |
|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|
| Cansancio emocional  | 1-2-3-6-8-13-14-16-20 |                      | <b>Más de 26</b>    |
| Despersonalización   | 5-10-11-15-22         |                      | <b>Más de 9</b>     |
| Realización personal | 4-7-9-12-17-18-19-21  |                      | <b>Menos de 34</b>  |

#### VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos, y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

#### VALORES DE REFERENCIA

|                      | BAJO          | MEDIO   | ALTO           |
|----------------------|---------------|---------|----------------|
| CANSANCIO EMOCIONAL  | 0 - 18        | 19 - 26 | <b>27 - 54</b> |
| DESPERSONALIZACIÓN   | 0 - 5         | 6 - 9   | <b>10 - 30</b> |
| REALIZACIÓN PERSONAL | <b>0 - 33</b> | 34 - 39 | 40 - 56        |

#### CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0= NUNCA.  
 1= POCAS VECES AL AÑO.  
 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.  
 3= UNAS POCAS VECES AL MES.  
 4= UNA VEZ A LA SEMANA.  
 5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.  
 6= TODOS LOS DÍAS.

|    |   |  |
|----|---|--|
| 1  | Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.  |  |
| 2  | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.  |  |
| 3  | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. |  |
| 4  | Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.                             |  |
| 5  | Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.           |  |
| 6  | Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.          |  |
| 7  | Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.                          |  |
| 8  | Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.                |  |
| 9  | Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.        |  |
| 10 | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.             |  |
| 11 | Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.                                |  |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo.  |  |
| 13 | Me siento frustrado/a en mi trabajo.  |  |
| 14 | Creo que trabajo demasiado.   |  |
| 15 | No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.                     |  |
| 16 | Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.                                     |  |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.                 |  |
| 18 | Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.                          |  |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.                                     |  |
| 20 | Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.                            |  |
| 21 | En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.                           |  |
| 22 | Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.                              |  |

**Nota.** El documento se adjunta en la carpeta bajo el nombre del trabajo de grado.