

**SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES
REMOTOS DE COLOMBIA**

Luisa Fernanda Jiménez Núñez, Daniela Naranjo Rodríguez, Natalia Rodríguez Pereira

Pontificia Universidad Javeriana Cali
Facultad de humanidades y ciencias sociales
Carrera de psicología
Santiago de Cali 2022

**SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES
REMOTOS DE COLOMBIA**

Luisa Fernanda Jiménez Núñez, Daniela Naranjo Rodríguez, Natalia Rodríguez Pereira

Directora: Mónica Cecilia Tobón Gordillo. Ps MBA

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar
al título de psicólogo

Pontificia Universidad Javeriana Cali
Facultad de humanidades y ciencias sociales
Carrera de psicología
Santiago de Cali 2022

Nota de aceptación

Mónica Cecilia Tobón Gordillo
Directora de Trabajo de Grado

Nombre

Jurado

Nombre

Jurado

Santiago de Cali, 14 de noviembre de 2022

ARTÍCULO 23 de la resolución N° 13 de julio 6 de 1946

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de Tesis. Sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y porque la Tesis no contenga ataques o polémicas puramente personales; antes bien, se vea en ellas al anhelo de buscar la Verdad y la Justicia”.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
MÉTODO	18
Tipo de diseño	18
Participantes/muestra	18
Instrumentos	19
Variables	20
Análisis de datos	24
Procedimiento	24
Consideraciones éticas	24
RESULTADOS	25
DISCUSIÓN	40
REFERENCIAS	46
ANEXOS	56

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1.	19
Tabla 2.	20
Tabla 3.	21
Tabla 4.	22
Tabla 5.	28
Tabla 6.	28
Tabla 7.	29
Tabla 8.	29
Tabla 9.	30
Tabla 10.	31
Tabla 11.	31
Tabla 12.	32
Tabla 13.	33
Tabla 14.	33
Tabla 15.	34
Tabla 16.	35
Tabla 17.	35
Tabla 18.	36
Tabla 19.	37
Tabla 20.	37

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	9
Figura 2.	15
Figura 3.	26
Figura 4.	27

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1	57
Anexo 2	61
Anexo 3	65
Anexo 4	73

RESUMEN

Tras el COVID-19, la normalización del trabajo remoto ha logrado ser un potenciador de oportunidades profesionales, sin embargo, las enfermedades laborales asociadas a la salud mental, como lo es el síndrome de desgaste ocupacional, han tenido un crecimiento exponencial (Organización internacional del trabajo, 2020) dado a la constante exposición a factores de riesgo psicosociales. Esta investigación sigue una metodología cuantitativa no experimental transversal, con el fin de determinar los factores psicosociales que inciden en la aparición del síndrome de burnout en 93 trabajadores remotos de Colombia. Se llevó a cabo aplicando los Sugiero ajustar recomendaciones instrumentos (a) MBI y (b) SWS, (aplicando de este último, 69 de 124 índices) los cuales permitieron: (a) determinar la prevalencia de síndrome de burnout, (b) identificar los factores psicosociales endógenos y (c) establecer la relación entre el síndrome de burnout y los factores de riesgo psicosocial que promueven su aparición. Los resultados obtenidos indican que son los hombres y las personas que ocupan cargos de supervisión quienes tienen una posible tendencia a presentar mayor prevalencia de síndrome de desgaste ocupacional. Permitiendo concluir que los factores de riesgo psicosociales que promueven la aparición del burnout son el índice familiar, sinceridad, salutogénico y emocional, siendo estos los que obtuvieron mayores puntuaciones. Para próximos estudios, en general, se recomienda realizar una investigación considerando nuevas variables como estrato socioeconómico e implementando nuevos abordajes metodológicos con un enfoque mixto. Además de fomentar investigaciones que establezcan la influencia de los factores psicosociales que afectan la aparición del burnout específicamente en el género masculino.

Palabras clave: Síndrome de agotamiento, factores psicosociales, trabajo remoto

INTRODUCCIÓN

Debido a la globalización y a la fuerza que han adquirido las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), los trabajadores se han tenido que enfrentar a nuevos retos y condiciones laborales que modifican las demandas de desempeño. Estas transitan de un plano físico a un plano remoto, imponiendo al gremio una mayor carga de trabajo mental, ya que los individuos se encuentran en un constante proceso de actualización con el fin de obtener mejores resultados a nivel personal, social y laboral.

En Colombia, según la ley 2121 el trabajo remoto se define como aquellas labores llevadas a cabo fuera de la organización con ayuda de las TICs. Esto ocurre al momento de firmar un acuerdo entre el empleador y el empleado, donde se especifica que la relación laboral desde su inicio hasta su fin se debe realizar de manera remota sin que las partes interactúen físicamente. Lo anterior, se diferencia de la ley 1221, haciendo mención al teletrabajo, en donde el empleado cuenta con un contrato que brinda la posibilidad de alternar las tareas laborales, ya sea dentro de las instalaciones de la empresa o desde otro lugar de trabajo por medio de las TICs (Congreso de Colombia, 2021; Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, [MinTic], 2008 y Organización Internacional del Trabajo, [OIT], 2020).

Si bien en Colombia esta distinción se hace por medio de la legislación, en otros países como Argentina y México, la ley únicamente define el teletrabajo, lo cual evidencia que no se hace divergencia alguna entre esta modalidad y trabajo remoto. En este sentido, esta definición se contiene en los términos *telework* o *telecommuter*. Estos se entienden como formas de sustitución del trabajo presencial por medio de las TICs, en donde el colaborador realiza el trabajo regularmente fuera del entorno laboral tradicional, utilizando principalmente el siguiente argumento: “trasladar el trabajo a los trabajadores en lugar de los trabajadores al trabajo” (Ardila, 2019 y Uy, 2021). Ahora bien, el teletrabajo supone obligaciones tanto para el colaborador como para el empleador y la Aseguradora de Riesgos Laborales (ARL). En cuanto al colaborador, se espera

que atienda las recomendaciones brindadas por el empleador y la ARL con el fin de velar por su autocuidado, cumpliendo con las normas establecidas y con los objetivos de trabajo tales como, responder prioritariamente correos electrónicos y mensajes de texto únicamente durante la jornada laboral (MinTic, 2021 y Ministerio del Trabajo, [MinTrabajo], 2020).

Por otro lado, el empleador debe garantizar la dignidad humana del trabajador, la igualdad de trato, el derecho a la intimidad, brindar un lapso en materia laboral para trabajadoras en lactancia, promover espacios para la realización de pausas activas y protección de salud y no asignar cargas de trabajo fuera del horario laboral. Además, realizar retroalimentación a los trabajadores sobre su desarrollo, brindar recomendaciones de autocuidado y permitir el descanso necesario al teletrabajador con el fin de recuperar fuerzas y compartir con su núcleo familiar. Finalmente, la ARL se encarga de brindar asesorías para que el equipo de trabajo pueda protegerse ante eventualidades físicas y mentales (MinTic, 2021 y MinTrabajo, 2020).

Igualmente, esta nueva forma de ejecución del contrato de trabajo supone ventajas e inconvenientes, los cuales deben ser valorados de forma individual y regulados por un sistema de vigilancia de salud que contemple todas las variables que el trabajo remoto trae consigo. De este modo, Dima et al. (2019) y Vicente et al. (2018) plantean que las ventajas radican en la flexibilidad de horarios, reducción de problemáticas de transporte, ganancia de tiempo, autonomía profesional, medio de trabajo familiar y facilidad de cuidado de mayores y de menores. Por su parte, la carencia de barreras arquitectónicas (discapacitados), costos de mantenimiento reducidos, aumento en la empleabilidad de otros trabajadores en sector rural o zonas aisladas, descentralización de empresas y apertura de nuevos mercados, reducción del absentismo y nuevas formas de negocio, son otros beneficios que implica el trabajo remoto.

Por otro lado, los inconvenientes son la incomunicación y el aislamiento, necesidad de ayuda en situaciones concretas, requerimientos de autodisciplina, supervisión, alta motivación y capacidades de manejo tecnológico. A su vez, existe el riesgo de desarrollar adicción al trabajo, dificultad en la separación del tiempo de trabajo y tiempo libre, inobservancia de las normas de seguridad e higiene y la pérdida de la capacidad de iniciativa y creatividad del trabajador (Velásquez-Camacho et al., 2018; Venegas-Tresierra y Rodríguez, 2018 y Vicente et al., 2018).

Siendo así, tras la llegada de la pandemia por COVID-19, la normalización del trabajo remoto ha logrado ser un importante potenciador de oportunidades laborales, además de

operar como un acelerador en materia de seguridad y salud laboral, pues los accidentes de trabajo se han visto disminuidos notablemente. No obstante, las enfermedades laborales, específicamente las asociadas con la salud mental, han tenido un crecimiento exponencial de 3,8 millones (OIT, 2020).

Dichas enfermedades son el resultado de la exposición a factores de riesgo presentes en el medio laboral, las cuales se encuentran clasificadas en quince grupos, entre ellos: enfermedades infecciosas y parasitarias; cáncer de origen laboral; trastornos mentales y del comportamiento. Igualmente, enfermedades del sistema nervioso; enfermedades del ojo y sus anexos; enfermedades del sistema cardio y cerebrovascular; enfermedades del oído, problemas de fonación: enfermedades del sistema respiratorio; enfermedades del sistema digestivo y el hígado. Continuando con enfermedades de la piel y tejido subcutáneo; enfermedades del sistema musculoesquelético y tejido conjuntivo; enfermedades no malignas del sistema hematopoyético; enfermedades del sistema genitourinario; intoxicaciones y finalmente enfermedades del sistema endocrino (MinTrabajo, 2014).

Dentro del grupo de trastornos mentales y del comportamiento, se ubica el síndrome de burnout o síndrome de desgaste ocupacional (SDO), el cual es definido por Maslach (1982) como una respuesta prolongada del organismo ante un estrés crónico originado en el contexto laboral, acompañado de síntomas tanto a nivel emocional como físico. Emocionalmente, la persona manifiesta cambios en el estado de ánimo, falta de energía y menor rendimiento, desmotivación, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, agotamiento mental, ansiedad, irritabilidad, miedo, inseguridad y/o depresión. Igualmente, a nivel físico se experimentan problemas intestinales, estomacales y/o cardiovasculares, taquicardia, sudoración excesiva, hiperventilación, cefalea, mareos y náuseas, temblor generalizado, tensión muscular, hiposalivación, afecciones de la piel y/o riesgo de obesidad (Forbes, 2011; Martínez, et al., 2017; Maslach, 1982 y Organización Médica Colegial, [OMC], 2019).

Por consiguiente, el individuo que padece SDO presentará consecuencias psíquicas y físicas, alterando el rendimiento de la empresa. De este modo, las afectaciones psíquicas implican deterioro cognitivo, insomnio, trastornos sexuales, afectivos y de la conducta alimentaria, esquizofrenia o trastorno obsesivo-compulsivo (TOC), aumento en el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) y/o deterioro de las relaciones interpersonales. Fisiológicamente, se presentarán alteraciones cardiovasculares, dermatológicas, sexuales,

musculoesqueléticas, digestivas, y perturbaciones en el sistema inmune y endocrino. Todo esto, implica un aumento de absentismo en la empresa, incremento de accidentes laborales, mayor número de bajas por enfermedad, bajo rendimiento del empleado, menor productividad y sinergias negativas en el ambiente laboral (Forbes, 2011).

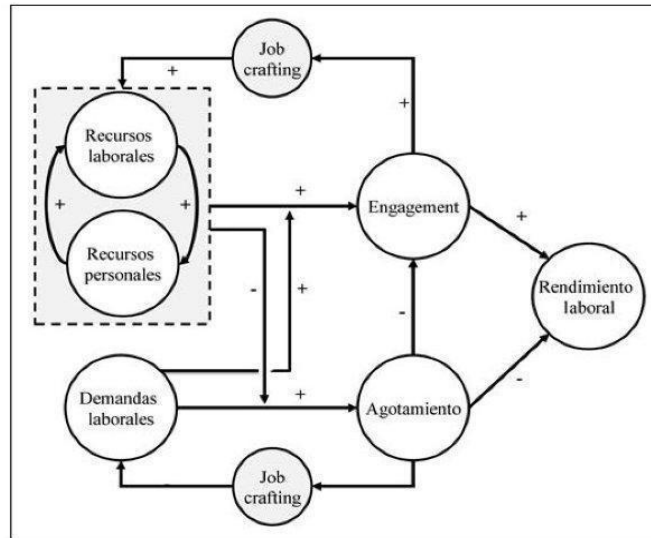
Ahora bien, a inicios del siglo XX el psiquiatra Herbert Freudenberger, por medio de diversos estudios sobre la fatiga, identificó el síndrome de burnout en sus compañeros de trabajo, quienes comenzaron a presentar ansiedad, depresión, desmotivación laboral y pérdida progresiva de energía. Todo esto, ha sido explicado por medio de diversos autores y modelos, uno de estos es la teoría de demandas y recursos laborales (DRL), la cual plantea la correlación directa entre las demandas de la tarea y los recursos de la persona con el estrés laboral crónico, la conexión con el trabajo y el *engagement* (compromiso) (Bakker & Demerouti, 2013).

Esta teoría cuenta con dos categorías: (1) las demandas, las cuales son entendidas como los componentes sociales, organizacionales, físicos o psicológicos del trabajo, provocando posibles costes fisiológicos y psíquicos; (2) los recursos, siendo estos (a) personales y (b) laborales. Los primeros hacen referencia a las autoevaluaciones positivas ligadas a la percepción de la capacidad propia para controlar e influir en el entorno, cuanto mayor sean estos recursos más alto será el nivel de autoestima y auto concordancia de la persona. Por su parte, los recursos laborales son aquellos que mitigan el impacto de las demandas laborales, por ejemplo, el apoyo social, la autonomía, la retroalimentación sobre el desempeño y las oportunidades (Bakker, 2011; Bakker & Demerouti, 2007, y Demerouti et al., 2001).

Por lo anterior, el modelo DRL enfatiza que los empleados con SDO tienden a enfrentarse a una mayor cantidad de demandas laborales en comparación de los trabajadores con *engagement*, quienes logran propiciar y movilizar los recursos en función de la tarea con el fin de mantener altos niveles de compromiso. Lo planteado previamente se confirma en una investigación realizada en Chile por Acuña-Hormazabal et al. (2021), quienes por medio de la adaptación del instrumento MBI-GS y la escala de compromiso de trabajo de Utrecht, aplicado a 400 trabajadores remotos, encontraron una relación inversamente proporcional entre el *engagement* y el síndrome de burnout (Bakker & Demerouti, 2013).

Figura 1.

El modelo de demandas y recursos



Nota. La figura muestra el modelo de demandas y recursos. Fuente: Bakker & Demerouti (2013).

De igual modo, es posible entender dicho modelo mediante el concepto de “autoeficacia percibida” propuesto por Bandura en 1986. Este, hace referencia a los juicios que realizan las personas sobre sus propias capacidades para ejecutar determinadas acciones requeridas logrando los objetivos propuestos. Así pues, el individuo se juzga como muy competente en un campo específico y menos competente en otra área por lo que, en el primer caso, la autoeficacia será mayor y el éxito aumentará, así como los sentimientos de alegría y orgullo. Mientras que en la segunda situación el individuo experimentará fracaso y una baja autoeficacia, trayendo esto como consecuencia la aparición del SDO. En otras palabras, la autoeficacia influye en gran medida en el grado en que las personas se motivan, conllevando al cómo sienten, piensan y actúan (Bandura, 1986 y Ferrel et al., 2017).

Por tal motivo, en 1981 surge la necesidad de medir el SDO, siendo Maslach y Jackson, los primeros en desarrollar un instrumento de evaluación sistemático llamado el Maslach Burnout Inventory (MBI). Este instrumento cuenta con 22 ítems valorados en una escala de frecuencia la cual mide las tres dimensiones del burnout que según Maslach, son: (1) agotamiento emocional, definido como la pérdida de los recursos emocionales generando sentimientos de saturación y cansancio hacia el trabajo; (2) despersonalización, la cual es entendida como la pérdida de la sensación de agencia conllevando a la distorsión de la experiencia y a la desensibilización de emociones. Por último, (3) realización personal en el

trabajo, haciendo referencia a la evaluación negativa de la labor, afectando el autoconcepto y las relaciones interpersonales (ver anexo 2) (Córdova, 2018; Hidalgo y Saborío, 2015 y Olivares, 2017).

El MBI fue elaborado principalmente para trabajadores de la salud, no obstante, en la última edición del manual se presentan 2 versiones más: el MBI-ES, el cual evalúa a profesionales de la educación, modificando la palabra paciente por alumno; y el MBI-GS, que cuenta con un carácter más genérico, manteniendo la estructura tridimensional clásica y reduciendo el número de ítems a 16. Las dimensiones a medir de este último son: eficacia personal (6 ítems), haciendo referencia a los sentimientos de duda del trabajador sobre sí mismo; agotamiento (5 ítems), abarcando cualquier causa que genere fatiga y ocasionando que el empleado carezca de recursos físicos y emocionales para afrontar la situación; y cinismo (5 ítems), es decir, la actitud indiferente, distante y negativa que adopta el empleado hacia su trabajo. Es así como el MBI, se convierte en el cuestionario más utilizado para evaluar el SDO alrededor del mundo (Córdova, 2018 y Olivares, 2017).

Con el paso del tiempo, países como Holanda y Canadá implementaron dicho instrumento en la población trabajadora. Por medio de una revisión sistemática a más de 31 artículos se identificó que el 15% de la población holandesa sufre de burnout, mientras que en Canadá un tercio de la población es afectada. Igualmente, un reporte generado por Microsoft Work Trend Index (2021) asegura que más de la mitad de los empleados en el mundo reconocen sentirse agotados por el exceso de trabajo a distancia (54%), pues la productividad enmascara signos de agotamiento. Además, se evidenció que son los adultos jóvenes (personas nacidas a finales de la década de 1990 e inicios del 2000) quienes más dificultades han tenido para sentirse comprometidos con su trabajo debido a que no han logrado equilibrar el trabajo remoto y la vida social (Cohen, et al., 2008; Danhof, et al., 2011 y Estrada, 2021).

Respecto a las cifras, la OMS manifiesta que México se posiciona como el país con mayor prevalencia de estrés laboral crónico en todo el mundo, pues el 75% del gremio laboral padece síndrome de burnout, seguido de China con un 73% y en tercer lugar, se encuentra Perú, donde un 70% de trabajadores remotos indicó que ha sufrido de estrés laboral crónico y un 71% de estos asegura haber transitado por episodios depresivos. Posteriormente, se ubica Estados Unidos con el 59%, mientras que, en Argentina, específicamente en Buenos Aires, el SDO predomina en el 30% y 40% de la población gremial activa (Acosta, 2021; Vásconez-Masaquiza, 2021 y Horn, 2020).

Asimismo, 1 de cada 5 profesionales colombianos sufre síntomas asociados a este síndrome, ya que trabajar de manera remota implica ciertas desventajas. Estas desventajas corresponden a: la baja productividad (8,10%), falta de organización (15,50%), comunicación interna distorsionada (23,60%), dificultad para el autocontrol (26, 10%), acumulación de tareas (32,90%), sensación de aislamiento (42,60%) y desconexión trabajo-familia (65,20%) (Federación Nacional de Gestión Humana [ACRIP], 2020 y OIT, 2019).

En este orden de ideas, la OIT (2020), refiere que existen diversos factores de riesgo psicosocial que influyen en la aparición del SDO. Dichos factores son entendidos como aquella relación que experimenta la persona con el medio organizacional y social. Entre estos se encuentran factores endógenos (individuales) tales como: sexo, edad, sistema familiar, contexto social, antecedentes médicos y hereditarios, estado de salud, motivaciones laborales, expectativas profesionales y percepción frente al cargo. Mientras que las altas cargas laborales y las conductas de ciberacoso pertenecen a factores exógenos u organizacionales (Andrade y Arenas, 2013).

En efecto, sería posible afirmar que en múltiples situaciones el trabajo remoto cobra mayor relevancia para la aparición del SDO y para factores psicosociales endógenos, debido al ambiente en el que se desarrolla. Esto, por las condiciones de intensidad y el tiempo de exposición que este supone, afectando la salud de los trabajadores a nivel fisiológico, emocional y cognitivo (Andrade y Arenas, 2013 y Díaz, 2017).

Con lo anterior, Benach y Muntaner (2010) proponen cinco grupos diferentes en los que se catalogan los factores psicosociales en contextos laborales: (1) contrato: teniendo en cuenta el tiempo de duración, salario, prestaciones sociales y sanitarias; (2) el ambiente físico: caracterizado por temperatura, humedad, iluminación, ruido, equipamiento, mobiliario, instrumentos, ergonomía; (3) el ambiente social: la estructura, configuración del espacio laboral, privacidad, hacinamientos, distribución territorial, estilo de dirección, gestión de conflicto, calidad de la comunicación, cohesión grupal, apoyo mutuo; (4) la seguridad e higiene: calidad del aire, limpieza, riesgos de accidente o contagio; (5) la duración de la actividad: jornadas, horarios, turnos, ritmos, descansos, vacaciones, intensidad y (6) las características de la tarea: autonomía, responsabilidad, iniciativa, exigencia, variedad, interés, creatividad, control, complejidad, sobrecarga.

De igual modo, factores tales como los recursos físicos desfavorables, las características del trabajo/cliente, la sobrecarga laboral remunerada y no remunerada, los

conflictos interpersonales, la falta de preparación y la impuntualidad en el salario, suponen la aparición de estresores que desencadenan enfermedades laborales como el SDO. Asimismo, la tensión en el trabajo, el escaso poder de decisión, el bajo apoyo social, las altas exigencias psicológicas, el desequilibrio esfuerzo-recompensa y la inseguridad del trabajo, generan trastornos mentales comunes derivados del síndrome de burnout, siendo estos: depresión, trastorno del sueño, de pánico, y de ansiedad (Andrade et al., 2017; Díaz, 2017; Microsoft, 2021; Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2007 y Stansfeld & Candy, 2006).

Igualmente, autores como Lemos et al. (2019), evaluaron los factores psicosociales asociados al estrés mediante un estudio descriptivo correlacional realizado en Colombia en el 2019 a 61 docentes de universidades privadas con contrato remoto. El estudio se realizó por medio de los cuestionarios PHQM-9, GAD-7 Y PSS-14, los cuales revelaron que lidiar con problemas familiares y laborales en un mismo tiempo y espacio, exceso de horas laborales, distanciamiento familiar y social, falta de organización y tiempo reducido para actividades de esparcimiento, generan en el trabajador cansancio tanto emocional como físico. Así como el poco conocimiento del uso de las TICs, un espacio físico inadecuado, inestabilidad laboral, tener una percepción negativa hacia el trabajo, esto a causa de la rutina que la modalidad remota implica, ocasionando indudablemente un bajo rendimiento laboral (Cruz- Yatco et al., 2021; Lemos, et al., 2019 y Vásquez-Masaquiza, 2021).

Ahora bien, resulta pertinente mencionar que algunos estudios ponen en evidencia la relación entre los factores psicosociales presentes en cada individuo, y la posibilidad de desarrollar SDO. Por ejemplo, las mujeres casadas son más propensas que las mujeres solteras o los hombres; esto debido a la cultura y la responsabilidad familiar que el ser mujer trae consigo, ya que son ellas las que deben asumir el cuidado del hogar, pues así bien lo mencionan Maurizio (2021) y San Roman-Lucioni (2021). Esta información estaría en concordancia con una investigación realizada en Estados Unidos la cual evidenció que es el género femenino el que presenta mayores niveles de preocupación y ansiedad, junto con síntomas de agotamiento parental (Kerr et al., 2021).

Por el contrario, Carretero-Bermejo y Nolasco-Hernández (2017) encuentran en su estudio que el sexismo es representado en gran medida como un estereotipo emocional, en el cual el género masculino en comparación con el femenino, demuestra ideologías más fuertes frente al mismo. Esto se entiende de tal modo que los hombres no se interesan por demostrar

sus emociones o sentimientos a su red de apoyo, pues son capaces de dominarlas y no dejarse influenciar por ellas, siendo este el imaginario colectivo de dicha población. En consecuencia, ser el “hombre fuerte” denotaría poco autocuidado, por lo que son las mujeres quienes cuentan con mayor inteligencia emocional; esta se evidencia en aspectos tales como cooperación interpersonal, conciencia de sí mismo (emocional y conductual), optimismo, comunicación asertiva, empatía, control de impulsos, entre otros (Chitra & Gopalswamy, 2021; Gartzia, 2011; Mayer et al., 2017 y Timbó et al., 2020).

Por su parte, los planteamientos de Cifre y Salanova (2004) los cuales a pesar de no realizar distinción por género, afirman que existe una relación directa entre trabajo-familia. Dicha relación genera que las experiencias estresantes vividas por el individuo en el trabajo, se arrastren al área familiar o viceversa, obteniendo como resultado consecuencias psicosociales en el trabajador tales como irritación, ansiedad, depresión, ira, insomnio e impulsividad.

De igual forma, el grado de autonomía de los trabajadores es un factor influyente en la aparición del SDO, pues aquellas personas que residen solas, tienen mejores resultados. A su vez, la población joven es una de las más afectadas dado que su rango laboral normalmente es el menos remunerado. Adicionalmente, el no tener horarios de descanso predeterminados, es otro factor de riesgo para padecer burnout, siendo el personal de la salud el que más exposición presenta. De modo similar ocurre con los colaboradores que deben mantener relación directa con clientes internos y/o externos, pues según Gutierrez (2020), enfrentarse constantemente a esta situación conlleva a una pérdida progresiva de energía y desmotivación, así como falta de interés por las tareas y posibles síntomas de ansiedad y depresión (García-González et al., 2020 y Vânia et al., 2021).

Con todo esto, es importante recalcar que durante la pandemia, se abrieron nuevos horizontes a las empresas, ya que según la ACRIP (2020) dicha modalidad obtuvo un aumento casi del 400% en relación con los dos años anteriores, generando que el 98,8% de las empresas implementaran el trabajo remoto, siendo el 76,4% las empresas que consideran actualmente mantenerse bajo este sistema. Esta situación ha aumentado el padecimiento del síndrome de burnout, debido a que los espacios en los que se lleva a cabo el trabajo remoto no cuentan con las condiciones necesarias tanto contextuales como ergonómicas para sobrellevar una jornada laboral saludable. Esto se ve reflejado en una investigación realizada en México a 835 trabajadores remotos la cual evidenció que los participantes no han logrado tener un

equilibrio en la relación trabajo-familia. Lo anterior conlleva a que se sientan agotados al finalizar sus labores y que sus espacios de recreación se hayan visto disminuidos debido a que se incrementó el tiempo en el que deben estar disponibles a través de medios tecnológicos para atender a las necesidades (Castillo y De arco, 2020 y Hinojosa et al., 2021).

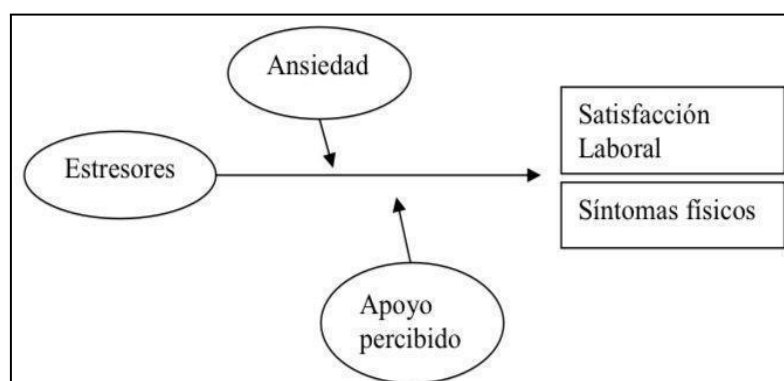
Por esta razón, comienzan a tener mayor relevancia aquellos instrumentos que identifican y evalúan los factores de riesgo psicosociales en el trabajo con el fin de mitigarlos, brindando circunstancias laborales biopositivas para el personal. En particular, se encuentra el instrumento SWS (salud mental, estrés y trabajo), fundamentado en el modelo psicosocial de Osterman y Gutiérrez. Según Osterman, 1989 (citado en Gonzalez y Gutiérrez, 2006) este permite identificar y evaluar los tipos de estrés y apoyos presentes en cada individuo en las siguientes dimensiones: personal, social y trabajo. De este modo, el primer factor (estrés) hace referencia a la predisposición emocional del individuo, mientras que los apoyos se entienden como la autoconfianza y las habilidades de resolución, así bien lo indica Osterman y Gutiérrez, 2000 (citado en Verduzco et al, 2018).

Por medio de este modelo, Gonzalez y Gutierrez (2006) y Verduzco et al. (2018) han llevado a cabo diversos estudios consistentes en identificar factores de riesgo, tales como la demanda mental, frustración ante la tarea y duración de la jornada. Asimismo, encuentran que contar con estrategias de afrontamiento centradas en la emoción y en el problema son factores de protección determinantes para el estrés laboral crónico.

Este instrumento se lleva a cabo por medio de un cuestionario tipo Likert, el cual consta de 124 índices, agrupados en 3 dimensiones (personal, laboral-organizacional y social). Tres de las escalas cuentan con índices relacionados con el estrés, continuando con tres escalas referentes a apoyos y finalmente, dos escalas que permiten evaluar la salud mental (Gutierrez y Guido, 2017; Linares y Gutierrez, 2012, pp.109 y Ostermann, 1989 como se citó en González y Gutierrez, 2006).

Figura 2.

Modelo de estrés y apoyo percibido de Osterman y Gutiérrez.



Nota. La figura evidencia el efecto amortiguador de los apoyos percibidos en situaciones de estrés. Fuente: Linares y Gutierrez (2012).

Todo esto conlleva a recalcar la importancia del presente estudio y de implementar instrumentos psicométricos que evidencien la prevalencia del síndrome de burnout en individuos que cuenten con contrato de trabajo remoto y determinar cómo esta labor es condicionada por factores psicosociales.

Además, en Colombia se encontraron pocas investigaciones que brinden datos sobre la prevalencia del SDO en trabajadores remotos específicamente y cómo los factores psicosociales influyen en la aparición de este. Es por esto que el presente estudio pretende ofrecer información sobre los factores psicosociales que afectan a determinada población, al igual que fomentar la importancia de las condiciones contextuales, sociales y laborales en las que una persona debe trabajar para promover su desempeño, eficiencia y bienestar (ACRIP, 2020; Estrada, 2021 y OIT, 2019). Siendo así, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre los factores psicosociales y la aparición del síndrome de burnout en trabajadores remotos de Colombia?

Por consiguiente, el objetivo general de la presente investigación es determinar los factores psicosociales que inciden en la aparición del síndrome de burnout en trabajadores remotos de Colombia. Asimismo, como objetivos específicos se encuentran: (a) determinar la prevalencia de síndrome de burnout en trabajadores remotos de Colombia; (b) identificar los factores psicosociales endógenos en trabajadores remotos de Colombia y (c) establecer la relación entre el síndrome de burnout y los factores de riesgo psicosocial que promueven su aparición.

Con todo esto, resulta necesario especificar las bases en las que se sustenta el presente estudio, siendo estas la psicología de la salud y la psicología organizacional. De este modo, la psicología de la salud se entiende según Oblitas (2008), como el campo de la psicología que

aplica los conocimientos científicos a la evaluación, diagnóstico, prevención, explicación y tratamiento de trastornos tanto físicos como mentales para los procesos de la salud y enfermedad. Mientras que la psicología organizacional se enfoca en estudiar al individuo en las organizaciones, al igual que busca aumentar la dignidad y el desempeño de los trabajadores por medio de la integración del personal. Asimismo, analiza la motivación del empleado, la satisfacción laboral, el manejo de conflictos y la forma en que se recluta, se selecciona y se socializa en las empresas (Gómez, 2016 y Rucci, 2008).

Con base a lo anterior, es posible afirmar que el presente estudio se sitúa específicamente en la línea de salud y calidad de vida laboral, pues la investigación busca relacionar los factores de riesgo psicosocial con el síndrome de burnout y cómo estos influyen negativamente en la aparición de dicha patología en trabajadores remotos del país.

MÉTODO

Tipo de diseño

Conforme a los objetivos de investigación planteados anteriormente, se optó por emplear un enfoque cuantitativo para el desarrollo del estudio. Este se caracteriza por tener un conocimiento imparcial de la realidad, debido a que recopila y analiza datos mediante distintas variables medibles por medio de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas. Lo anterior, con el fin de obtener resultados cuantificables sobre el problema, estableciendo pautas de comportamiento (Hernández et al., 2014 y Neill y Cortez, 2017).

La modalidad que se empleó fue no experimental, pues las variables (SDO y trabajadores remotos) no fueron manipuladas debido a su naturaleza. Respecto al diseño, es transversal, ya que se observa el fenómeno en un único momento (Salgado, 2007).

Participantes/muestra

Mediante un muestreo bola de nieve, se tomó una muestra intencional de 104 participantes colombianos de distintas ciudades con el fin de generalizar los resultados. Posteriormente, se verificó la base de datos desplegada por Google forms, filtrando rigurosamente aquellos participantes que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión del presente proyecto. En consecuencia, se llegó a una muestra de 93 individuos.

Posteriormente, dicha muestra se categorizó en 5 tipos de cargos, teniendo en cuenta las profesiones, los roles de los participantes y las definiciones que se mencionan a continuación. Cargos *directivos*, los cuales se encargan de evaluar el rendimiento de los colaboradores, establecer políticas y procedimientos, al igual que ajustar el ambiente laboral. Los cargos de *gerencia media*, que evalúan las alternativas más apropiadas para el óptimo desempeño de las áreas que tienen bajo su mando, razón por la cual deben contar con la habilidad de delegar. Por su parte, los cargos de *supervisión* se encargan de inspeccionar, evaluar y optimizar el trabajo realizado por los demás colaboradores subordinados de la empresa. Los cargos *operativos*, quienes no cuentan con subordinados y se encargan de producir bienes y servicios y por último, se encuentran los

otros tipos de cargos, es decir, quienes son contratados para cumplir con una labor específica y finalizan su vínculo laboral una vez las labores sean llevadas a término (Alzate, 2017; Editorial Grudemi, 2021a; Editorial Grudemi, 2021b; Editorial Grudemi, 2022a; Editorial Grudemi, 2022b).

Tabla 1.

Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Contar con modalidad de trabajo remoto al menos hace 6 meses	Contar con modalidad de trabajo presencial o híbrida.
Nivel de escolaridad bachiller o superior	Nivel de escolaridad inferior a bachiller

Nota. En la tabla 1 se definen los criterios de inclusión y exclusión los cuales permiten delimitar la población.

Instrumentos

Teniendo en cuenta la literatura consultada, se acudió a los siguientes instrumentos: Maslach Burnout Inventory, y el inventario de salud mental, estrés y trabajo (SWS). El primero mide aspectos del síndrome de burnout desde los planteamientos de Maslach, con el fin de identificar la prevalencia del SDO en trabajadores remotos del país. A su vez, el SWS revela los factores psicosociales presentes en cada individuo.

De este modo, el MBI cuenta con 22 preguntas divididas en tres subescalas: (a) agotamiento emocional, con un coeficiente de confiabilidad de 0,90; (b) despersonalización, con 0,70 y (c) realización personal con confiabilidad de 0,71 (ver anexo 2).

Por otra parte, el SWS cuenta con un alfa de Cronbach de 0,88. Contiene 124 frases categorizadas de la siguiente manera: (a) personal/self, (b) laboral-organizacional, y (c) social-situacional. Con el fin de atender a los objetivos de investigación, se tuvieron en cuenta únicamente la variable personal y social-situacional obteniendo un instrumento de 69 preguntas, las cuales permitieron conocer los factores psicosociales endógenos presentes en los trabajadores remotos (Gutiérrez et al., 2003) (ver anexo 3). Por consiguiente, se

relacionaron ambos instrumentos con el fin de identificar cuáles factores de riesgo psicosociales influyen en la aparición del síndrome de burnout.

Variables

A continuación, se definen las variables para el análisis de datos y su respectiva definición conceptual. La tabla 2 corresponde a las variables del Maslach Burnout Inventory y la tabla 3, a las variables del instrumento salud mental, estrés y trabajo basado en la teoría de Osterman y Gutierrez. Respecto a las variables de la batería, únicamente se tuvieron en cuenta la personal y la social-organizacional, obteniendo un instrumento de 69 índices (ver anexo 2).

Tabla 2.

Variables MBI.

Variables	Definición operacional
Agotamiento emocional (9 ítems)	Disminución o pérdida de los recursos emocionales, se describen sentimientos de saturación y cansancio emocional por el trabajo. Igualmente, hace referencia a una respuesta afectiva negativa del trabajador ante las condiciones laborales, insatisfacción laboral, problemas con pares etarios, tensión física y afrontamiento cognitivo negativo.
Despersonalización (5 ítems)	Es manifestada como cinismo e implica adormecimiento emocional, cambios en la experiencia del cuerpo y de la memoria, pérdida de la sensación de agencia, distorsión de la experiencia del tiempo, sensación de pensamiento vacío, sensación de incapacidad para evocar. Asimismo, implica el desarrollo de sentimientos negativos hacia la propia tarea y los demás, esto con el fin de tomar distancia y alejarse emocionalmente de la realidad estresora.
Realización personal (8 ítems)	El trabajador presenta una evaluación negativa de la labor que realiza, lo cual afecta su autoconcepto, autoestima y las relaciones

con los demás, ya sean actividades familiares, sociales o de ocio; evidenciando todo esto, pérdidas de ideales.

Nota. La tabla evidencia las variables del instrumento MBI. Fuente: Marsollier, (2013), Moreno y Báez, (2010), Preciado, et al. (2004) y Rodríguez, et al. (2010).

Tabla 3.

Variables Instrumento SWS.

Variables	Definición operacional
Personal (Self)	Se refiere a la constitución personal-familiar y disposición propia, como los valores, creencias, actitudes, estilo de vida, habilidades y competencias.
Laboral-organizacional	Involucra las situaciones productivas proveedoras de ingreso, tales como las condiciones de trabajo o estudios, cultura y clima laboral, naturaleza de la actividad, carga de trabajo, claridad de rol, etc.
Social-situacional.	Es la situación ajena a la actividad productiva, esta tiene relación con ambientes que involucran la interacción interpersonal y social en escenarios no productivos (circunstancias de vida familiar, relaciones y actividades sociales, contexto social, etc).

Nota. Se desglosan las variables del instrumento SWS, necesarias para cumplir el objetivo del presente estudio. Fuente: Gutierrez y Guido (2017).

Tabla 4.

Índices Instrumento SWS.

Índice/variable	Definición operacional
------------------------	-------------------------------

Emocional/Personal	Capacidad individual de crear y mantener relaciones interpersonales estables y provechosas. Estas producen en el individuo satisfacción, y por ende, comportamientos provechosos en diferentes ámbitos de la vida.
Positividad/Personal	Propensión a ver lo mejor y benéfico de la cotidianidad, lo cual genera efectividad al momento de resolver problemas. En otras palabras, se refiere a enfrentar las dificultades de forma positiva y decidida.
Motivación/Personal	Anhelo por establecer metas a corto y largo plazo, así como por esforzarse para obtener logros contundentes en la vida personal.
Sinceridad/Personal	Hace referencia al adecuado contacto que el individuo tiene con su yo interior, implicando preocupación, conllevando a posibles estados de ansiedad.
Salutogénico/Personal	Disposición para conservarse en forma, facilitando comportamientos optimistas para emprender con energía las actividades personales y profesionales. Relacionado con la autoestima.
Familiar/Social-situacional	Estabilidad emocional, tranquilidad y bienestar proporcionado por la pareja o familia, lo que conlleva a un entorno familiar armónico y solidario.
Bienestar/ Social-situacional	Sensación de conformidad, ajuste e identificación con los valores del grupo, generando sentido de pertenencia y relaciones sociales funcionales.
Cohesividad/ Social-situacional	Fuerza que mantiene a las personas de un grupo unidas, lo cual implicaría un alto grado de consenso, confianza y compromiso compartido. Como resultado de lo anterior, se logran los objetivos

	grupales planteados.
Satisfacción/ Social-situacional	Disposición favorable hacia las implicaciones emocionales y cognitivas de las condiciones laborales.
Situacional/ Social-situacional	Tomar conciencia sobre las distintas variables del entorno psicosocial las cuales dependiendo la percepción de cada uno, afectarán o no, las conductas del sujeto.
Desajuste/ Social-situacional	Sensación de contrariedad, disonancia y desaliento con la vida y la dinámica de la organización, produciendo alteraciones en el plano emocional.
Negatividad/ Social-situacional	Incomodidad, inconformidad, fracaso y malestar con la tarea, las condiciones y el clima organizacional.

Nota. Se desglosan los índices del instrumento SWS en función de las variables presentadas en la tabla 3, necesarias para cumplir el objetivo del presente estudio. Fuente: Gutierrez y Guido (2017).

Análisis de datos

Para analizar la información se optó por un análisis correlacional con prueba chi cuadrado (X^2), mediante el cual se evidenció la posible dependencia entre las variables del MBI y el SWS, observando el nivel de significancia (*p-value*). De igual forma, se hizo uso de frecuencias estadísticas con el fin de identificar las puntuaciones medias. Todo esto se realizó mediante el software estadístico IBM SPSS, teniendo en cuenta las directrices brindadas por los autores del MBI: el participante tendrá SDO si puntúa alto en la subescala de agotamiento emocional y despersonalización, y bajo en la subescala de realización personal. Siendo así, los sujetos que puntúan por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría de “alto”, aquellos que se encuentren entre el percentil 75 y 25 “medio” y los que estén por debajo del percentil 25, corresponden a “bajo”.

Procedimiento

La técnica que se empleó para la recolección de información del presente estudio fue la encuesta virtual (Google forms), siendo esta un recurso que permite ajustar las preguntas planteadas en los instrumentos psicométricos. De este modo, tras la firma de un consentimiento informado, se implementaron dos cuestionarios los cuales se basaron en el Maslach Burnout Inventory y el instrumento de salud mental, estrés y trabajo. En este punto, se tuvieron en cuenta los planteamientos de Malo (2008), quien afirma la importancia de la medición por medio de cuestionarios psicométricos, ya que estos permiten al profesional cuantificar las características humanas, objetivizarlas y llegar a una impresión diagnóstica.

Consideraciones éticas

Los aspectos éticos de la investigación se derivan de la resolución No. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud que regula la investigación con seres humanos, así como de la ley 1090 de 2006 que decreta el Manual Deontológico y Bioético del ejercicio del psicólogo. Es por esto que al ser una investigación no experimental no existe riesgo alguno para los participantes, pues el presente estudio se ajusta a los principios científicos y éticos de la intervención psicológica, fundamentada en el conocimiento acumulado por la psicología de la salud bajo el más estricto rigor metodológico. Igualmente, se procura el respeto a la integridad del ser humano en busca de su bienestar, por esta razón los sujetos serán completamente informados del proceso y se les explicará de forma clara y completa cada aspecto. Asimismo, se respetan los siguientes pilares: autonomía, beneficencia, no maleficencia y veracidad (Congreso de la República, 2006).

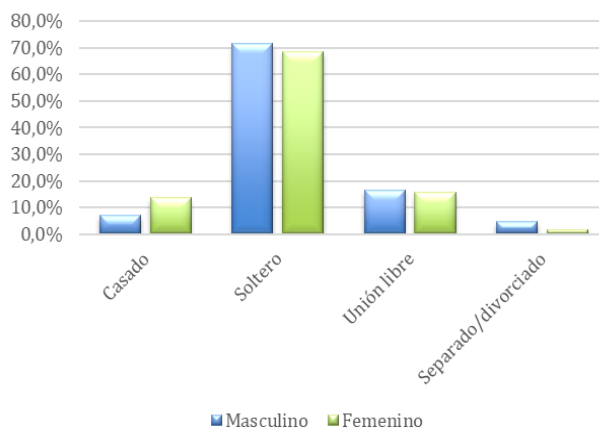
RESULTADOS

De acuerdo al análisis correlacional realizado en el software estadístico IBM SPSS, se lograron obtener resultados basados en un universo de 93 trabajadores con modalidad de trabajo remoto, con el fin de determinar los factores psicosociales que inciden en la aparición del síndrome de Burnout. Lo anterior, identificando la prevalencia del SDO, los factores psicosociales endógenos, y la posible relación entre estos.

Para iniciar, es importante resaltar que el 54% de la muestra corresponde al género femenino con edades prevalentes entre los 18 y 24 años (37,2%), por su parte el género masculino representa el 45% de la muestra contando con las mismas edades (35%). Conviene enfatizar, que el 13,7% del género femenino se encuentra casado, el 68,6% soltero, el 15,6% unión libre y el 1,9% separado/divorciado. A su vez, el 7,1% del género masculino se encuentra casado, el 71,4% soltero, el 16,6% en unión libre y el 4,7% separado/divorciado (ver figura 3).

Figura 3.

Género y estado civil de la muestra

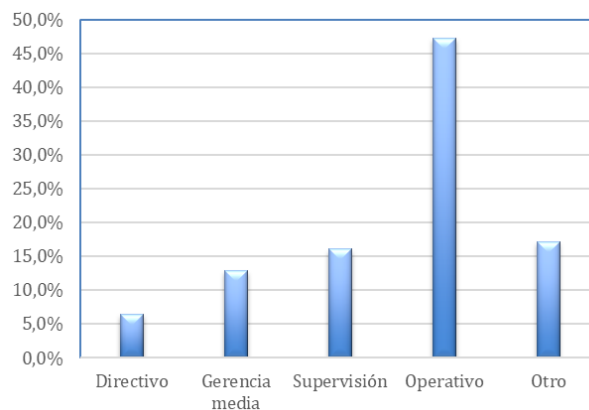


Nota. La figura presenta los porcentajes del género con respecto al estado civil. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Teniendo en cuenta que la mayoría de la muestra se obtuvo de personas que laboran en ambientes empresariales, en la figura 4 se debe considerar que el cargo de directivos (6,5%) abarca roles tales como, *account manager* y *renewal manager*; en relación al cargo de gerencia media (12,9%), se encuentran participantes que se desempeñan como jefe de operaciones humanas o consultores *junior*, entre otros. En cuanto a los cargos de supervisión (16,1%), algunos roles presentes son ingeniero de software, coordinador de gestión humana y/o auditor interno; mientras que en los cargos operativos (47,3%) se resaltan agentes de *call center*, analistas tributarios y/o analistas *senior*. Por último, en la categoría de “otros” (17,2%) se encuentran roles como psicólogos, jurídicos, investigadores administrativos, docentes y contratistas.

Figura 4.

Rol del participante en la empresa



Nota. La figura presenta la muestra categorizada por cargos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Ahora bien, para determinar la prevalencia del burnout en los participantes se tuvieron en cuenta las 3 categorías del MBI, en género y cargo. Siendo así, la tabla 5 evidencia que el 33,3% de la población femenina y el 47,6% de la masculina presenta agotamiento emocional. Asimismo, dicha categoría del MBI se refleja en el 50% de quienes cuentan con cargos de gerencia media en la empresa, y en el 66,6% para los cargos de supervisión, mientras que para cargos operativos es el 34% y para otro tipo de cargos el 37,5% del personal (ver tabla 6).

Tabla 5.*Género y variable de agotamiento emocional*

	Bajo	%	Medio	%	Alto	%
Femenino	34	66,7	10	19,6	7	13,7
Masculino	22	52,4	14	33,3	6	14,3

Nota. Los participantes agotados corresponden a la puntuación de medio y alto. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Tabla 6.*Rol y agotamiento emocional*

	Bajo	%	Medio	%	Alto	%
Directivo	6	100	0	0	0	0
Gerencia media	6	50	4	33,3	2	16,7
Supervisión	5	33,3	5	33,3	5	33,3
Operativos	29	65,9	13	29,5	2	4,5
Otros	10	62,5	2	12,5	4	25

Nota. Los participantes agotados corresponden a la puntuación de medio y alto. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Por su parte, el 27,5% de las mujeres manifiestan despersonalización, a diferencia de los hombres, quienes representan el 50% de dicha variable. Asimismo, son las personas que pertenecen a otros cargos quienes presentan mayor despersonalización en el trabajo (62,5%), seguido de cargos de supervisión (46,7%) y cargos operativos (34,1%) (ver tabla 7).

Tabla 7.*Rol y despersonalización*

	Bajo	%	Medio	%	Alto	%
--	-------------	----------	--------------	----------	-------------	----------

Directivo	6	100	0	0	0	0
Gerencia media	9	75	2	16,7	1	8,3
Supervisión	8	53,3	6	40	1	6,7
Operativos	29	65,9	9	20,5	6	13,6
Otros	6	37,5	6	37,5	4	25

Nota. Los participantes con despersonalización corresponden a la puntuación de medio y alto.
Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Finalmente, la última variable que se evaluó con el MBI fue realización personal (ver tabla 8), la cual se encuentra mayormente debilitada en el género masculino (50%) que en el género femenino (47,1%). Al mismo tiempo, los otros cargos son los que presentan los puntajes más bajos en dicha variable, alcanzando el 56,3%, seguido de la categoría de cargos de supervisión (53,3%).

Tabla 8.

Rol y realización personal

	Bajo	%	Medio	%	Alto	%
Directivo	1	16,7	2	33,3	3	50
Gerencia media	6	50	5	41,7	1	8,3
Supervisión	8	53,3	6	40	1	6,7
Operativos	21	47,7	16	36,4	7	15,9
Otros	9	56,3	5	31,3	2	12,5

Nota. los participantes que presentan realización personal corresponden a la puntuación alto.
Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Así pues, resulta pertinente dar paso a los resultados desplegados por el SWS el cual se encargó de evaluar los factores psicosociales endógenos. Los resultados serán descritos de acuerdo a los índices que componen las dos grandes dimensiones: (a) personal y (b) social/organizacional.

Inicialmente, se expondrán los resultados correspondientes a la categoría personal. En cuanto al índice emocional, es posible evidenciar que es el género masculino el cual presenta niveles más altos de satisfacción en sus necesidades afectivas (59,5%) a diferencia del género femenino (31,4%). Asimismo, son los cargos operativos los que cuentan con niveles más altos en este índice (79,6%) seguido de gerencia media y otros cargos, ambos con porcentajes de 75% (ver tabla 9).

Tabla 9.

Índice emocional y rol

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	0	0	1	16,7	1	16,7	0	0	4	66,7
Gerencia media	0	0	0	0	3	25	3	25	6	50
Supervisión	2	13,3	3	20	3	20	0	0	0	0
Operativos	5	11,4	1	2,3	3	6,8	16	36,4	19	43,2
Otros	1	6,3	1	6,3	2	12,5	4	25	8	50

Nota. Se espera que las personas puntúen en niveles altos y muy altos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Respecto al índice de motivación, se evidencia que son los hombres quienes cuentan con mayor prevalencia de este proceso psicológico (81%), al igual que aquellas personas que cuentan con otros cargos (87,6%), siendo los cargos de gerencia media quienes muestran menores niveles de motivación en su cotidianidad (16,7%) (ver tabla 10). Igualmente, en el índice positividad se evidencia mayor puntaje en el género femenino, quienes se encuentran 14,4% por encima del género masculino. De igual forma, son los cargos operativos quienes puntúan más alto para positividad (84,1%), mientras que los directivos y cargos de gerencia media puntúan más bajo (16,7%) (ver tabla 11).

Tabla 10.

Índice motivación y rol

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	0	0	0	0	0	0	3	50	3	50
Gerencia media	0	0	2	16,7	2	16,7	4	33,3	4	33,3
Supervisión	0	0	0	0	4	26,7	5	33,3	6	40
Operativos	0	0	0	0	9	20,5	19	43,2	16	36,4
Otros	0	0	0	0	2	12,5	11	68,8	3	18,8

Nota. Se espera que las personas puntuen en niveles altos y muy altos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Tabla 11.

Índice positividad y rol

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	0	0	1	16,7	0	0	1	16,7	4	66,7
Gerencia media	0	0	2	16,7	1	8,3	2	16,7	7	58,3
Supervisión	0	0	2	13,3	0	0	5	33,3	8	53,3
Operativos	0	0	2	4,5	5	11,4	10	22,7	27	61,4
Otros	0	0	0	0	4	25	5	31,3	7	43,8

Nota. Se espera que las personas puntuen en niveles altos y muy altos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Ahora bien, tanto el género masculino (66,7%) como el femenino (56,9%) no se encuentra en contacto directo y adecuado con sus sensaciones internas, evitando sentimientos de ansiedad. Esto ocurre también con los cargos de supervisión (73,3%). Lo anterior indica que dicha población cuenta con bajos niveles del índice sinceridad (ver tabla 12).

Tabla 12.*Índice sinceridad y rol*

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	2	33,3	2	33,3	1	16,7	0	0	1	16,7
Gerencia media	3	25	4	33,3	4	33,3	1	8,3	0	0
Supervisión	2	13,3	9	60	2	13,3	0	0	2	13,3
Operativos	15	34,1	11	25	10	22,7	6	13,6	2	4,5
Otros	6	37,5	3	18,8	4	25	1	6,3	2	12,5

Nota. se espera que las personas puntúen en niveles muy bajos o bajos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Por último en la dimensión personal, los resultados reportaron que en el índice salutogénico, es el género femenino (92,2%) el que cuenta con mayor autocuidado emocional y físico. En esta misma línea, los directivos presentan niveles óptimos de salud mental (100%) al igual que los otros cargos (93,8%) (ver tabla 13).

Tabla 13.*Índice salutogénico y rol*

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	0	0	0	0	0	0	2	33,3	4	66,7
Gerencia media	0	0	1	8,3	2	16,7	2	16,7	7	58,3
Supervisión	0	0	3	20	0	0	6	40	6	40
Operativos	0	0	3	6,8	1	2,3	18	40,9	22	50
Otros	0	0	0	0	1	6,3	8	50	7	43,8

Nota. Se espera que las personas puntuen en niveles altos y muy altos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

A continuación, se presentan los datos referentes a la dimensión social-organizacional. En cuanto al índice familiar, se evidencia que es el género masculino el cual presenta menor estabilidad en los vínculos familiares (11,9%) a diferencia de las mujeres (2%). Asimismo, son los cargos operativos (11,3%) y los cargos de supervisión (6,7%) los cuales cuentan con presunta disfuncionalidad familiar (ver tabla 14).

Tabla 14

Índice familiar y rol

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	0	0	0	0	0	0	3	50	3	50
Gerencia media	0	0	0	0	3	25	6	50	3	25
Supervisión	1	6,7	0	0	2	13,3	11	73,3	1	6,7
Operativos	2	4,5	3	6,8	5	11,4	26	59,1	8	18,2
Otros	0	0	0	0	5	31,3	9	56,3	2	12,5

Nota. Se espera que las personas puntuen en niveles altos y muy altos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Con relación al índice situacional, las mujeres (66,7%) permanecen con porcentajes más elevados que los hombres (57,2%), indicando estrategias de afrontamiento que promuevan un entorno armónico. Por su parte, son los cargos de supervisión (80%) y otros cargos (75%), quienes buscan mejores condiciones de vida (ver tabla 15).

Tabla 15

Índice situacional y rol

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	0	0	0	0	3	50	1	16,7	2	33,3
Gerencia media	0	0	0	0	9	75	2	16,7	1	8,3
Supervisión	0	0	0	0	3	20	3	20	9	60
Operativos	1	2,3	3	6,8	12	27,3	14	31,8	14	31,8
Otros	1	6,3	1	6,3	2	12,5	8	50	4	25

Nota. Se espera que las personas puntuen en niveles altos y muy altos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

En el índice bienestar, se evidencia que son los hombres quienes presentan prevalencia de conductas favorables para el clima organizacional (80,9%), al igual que los directivos (100%) y los cargos de gerencia media (83,3%) los cuales construyen más vínculos significativos con pares etarios a diferencia de los demás cargos (ver tabla 16). Por otro lado, el porcentaje más alto en cohesividad se lo atribuye al género femenino, quienes cuentan con un 90,2% de capacidad para trabajar en equipo de manera gratificante, lo cual es equivalente a los cargos operativos (88,6%) (ver tabla 17).

Tabla 16

Índice bienestar y rol

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	0	0	0	0	0	0	3	50	3	50
Gerencia media	0	0	0	0	2	16,7	4	33,3	6	50
Supervisión	0	0	0	0	4	26,7	8	53,3	3	20
Operativos	0	0	2	4,5	6	13,6	27	61,4	9	20,5
Otros	1	6,3	1	6,3	4	25	7	43,8	3	18,8

Nota. Se espera que las personas puntuen en niveles altos y muy altos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Tabla 17

Índice cohesividad y rol

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	0	0	0	0	2	33,3	1	16,7	3	50
Gerencia media	0	0	0	0	3	25	7	58,3	2	16,7
Supervisión	0	0	0	0	4	26,7	7	46,7	4	26,7
Operativos	0	0	1	2,3	4	9,1	25	56,8	14	31,8
Otros	1	6,3	0	0	4	25	5	31,3	6	37,5

Nota. Se espera que las personas puntuen en niveles altos y muy altos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Con respecto a la agrupación de desajuste (ver tabla 18), 32 mujeres (62,7%) y 27 hombres (64,3%) tienen una percepción positiva sobre el ambiente laboral de su empresa, así como los cargos operativos (68,2%). En cuanto al índice negatividad, el género masculino (35,8%) demostró mayores niveles de pensamientos pesimistas laborales a diferencia del femenino (31,3%). Asimismo, son los cargos de supervisión quienes demuestran prevalencia en estos pensamientos con un 80% (ver tabla 19).

Tabla 18

Índice desajuste y rol

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	3	50	1	16,7	1	16,7	0	0	1	16,7
Gerencia media	4	33,3	3	25	3	25	1	8,3	1	8,3

Supervisión	5	33,3	4	26,7	2	13,3	3	20	1	6,7
Operativos	18	40,9	12	27,3	8	18,2	4	9,1	2	4,5
Otros	5	31,3	4	25	2	12,5	3	18,8	2	12,5

Nota. Se espera que las personas puntúen en niveles bajos o muy bajos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Tabla 19

Índice negatividad y rol

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
Directivo	2	33,3	0	0	3	50	0	0	1	16,7
Gerencia media	2	16,7	6	50	3	25	1	8,3	0	0
Supervisión	3	20	9	60	3	20	0	0	0	0
Operativos	13	29,5	18	40,9	10	22,7	3	6,8	0	0
Otros	2	12,5	7	43,8	6	37,5	0	0	1	6,3

Nota. se espera que las personas puntúen en niveles bajos o muy bajos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Por último, según los datos desplegados, fueron las mujeres quienes obtuvieron puntuaciones mayores en relación al índice satisfacción (98%), lo que representa mayores niveles de pasión y compromiso por su rol en la empresa. A su vez, los directivos (100%) son en su totalidad individuos del gremio que perciben oportunidades de desarrollo en su trabajo.

Tabla 20

Índice satisfacción y rol

	Muy bajo	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Muy alto	%
--	-----------------	----------	-------------	----------	--------------	----------	-------------	----------	-----------------	----------

Directivo	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100
Gerencia media	0	0	0	0	1	8,3	2	16,7	9	75
Supervisión	0	0	0	0	0	0	3	20	12	80
Operativos	0	0	0	0	2	4,5	8	18,2	34	77,3
Otros	0	0	0	0	0	0	2	12,5	14	87,5

Nota. Se espera que las personas puntúen en niveles altos o muy altos. Fuente: elaboración propia con datos de la presente investigación.

Ahora bien, con el fin de establecer la correlación entre el SDO y los factores de riesgo psicosociales se aplicó la prueba estadística chi cuadrado (X^2). Esta permitió evidenciar las relaciones estadísticamente significativas entre las variables del presente estudio. Cabe resaltar que para realizar correlaciones, se agruparon los cargos por jerarquías como se muestra a continuación: (1) gerencia media y directivos, (2) operativos y supervisión y (3) otros. Así pues, las categorías del MBI fueron cruzadas con: (a) género; (b) cargo e (c) índices del SWS.

De esta forma, fue la variable despersonalización la que desplegó correlaciones estadísticamente significativas. En primer lugar, el género masculino demostró cierta tendencia a caer en la despersonalización ($p=0,026$) con una frecuencia del 50%. Asimismo, todos los cargos mostraron correlaciones significativas con la mencionada categoría del MBI ($p=0,022$), siendo la condición de *otros cargos* quienes presentan una mayor tendencia a dicha variable con una frecuencia de 10 personas (62,5%). Todo lo anterior encontrándose estrechamente ligado al índice salutogénico ($p=0,006$).

Contrario a ello, el agotamiento emocional no es dependiente del género ($p=0,161$) ni del cargo ($p=0,077$), dado que el valor $P>0,050$. Sin embargo, en términos de frecuencias, son los hombres quienes presentan mayor agotamiento emocional (47,6%), y el grupo de supervisión y cargos operativos (42,4%). Nuevamente es posible afirmar, que los individuos se encuentran agotados dado a la baja puntuación en el índice salutogénico ($p=0,010$).

Además, no se encontraron correlaciones estadísticamente significativas entre el género y la categoría de realización personal ($p=0,778$), no obstante, las frecuencias

evidencian que son los hombres, el género con menor realización personal (50%). Lo mismo ocurre con la variable de cargos, a pesar que el $P > 0,050$ ($p = 0,058$), los porcentajes demuestran índices bajos tanto para el grupo *otros* (56,3%) como de supervisión y operativos (49,2%). Una vez más, la categoría del MBI se relaciona significativamente con el índice salutogénico indicando un P valor de 0,004.

DISCUSIÓN

A continuación, se presentan las inferencias desarrolladas a partir del proceso de correlación de los datos expuestos en los resultados. En primer lugar, se identifica la prevalencia del síndrome de burnout en género y cargo. Posteriormente, se presenta la incidencia de los factores psicosociales endógenos; continuando con la relación entre el SDO y los factores de riesgo psicosociales; y se finaliza el apartado reconociendo las limitaciones del presente estudio y mencionando ciertas recomendaciones que se deben tener en cuenta para futuras investigaciones.

En primera instancia, bajo las condiciones de la presente investigación, son los hombres quienes tienen una posible tendencia a presentar mayor prevalencia de SDO, pues los resultados arrojaron valores estadísticamente significativos, los cuales permiten corroborar dicha afirmación. Siendo así, el 50% de ellos manifestó despersonalización, razón por la cual, se alejarían emocionalmente de la realidad estresora causando sensación persistente de disociación, debido a que posiblemente no cuentan con los recursos suficientes para mitigar el impacto que generan las demandas laborales y familiares. Lo anterior, entra en discrepancia con el estudio de Maurizio (2021), el cual señala que son las mujeres quienes presentan mayores niveles de síndrome de burnout, dado a que las responsabilidades familiares que supone el trabajo remoto siguen recayendo sobre ellas (Bandura, 1986; Bakker & Demerouti, 2013; Marsollier, 2013; Moreno y Báez, 2010; Preciado, et al., 2004 y Rodríguez, et al., 2010).

Igualmente, más del 50% de las mujeres de la muestra se encuentran solteras, lo cual podría ser una explicación del porqué el presente estudio no refleja concordancia con investigaciones previas como la de Kerr et al. (2021) y San Roman-Lucioni (2021), quienes indican que el género femenino tiende a presentar mayor preocupación y ansiedad al encontrarse en una relación de pareja.

Por otra parte, a pesar de que los cargos de supervisión (los cuales se conformaron por coordinadores y/o auditores) no son los más frecuentes en la muestra, son estos los que representan las puntuaciones más altas en las tres categorías del MBI, esto puede estar

influenciado por lo anteriormente expuesto, entendiendo que más de la mitad de la muestra de cargos de supervisión (66,6%) pertenecen al género masculino.

De la misma forma, los resultados de la presente investigación van en consonancia con estudios como el de Gutierrez (2020), el cual afirma que la pérdida gradual de energía y desmotivación, junto con agotamiento, falta de interés y síntomas de ansiedad y depresión, son mayormente relacionados con profesiones en donde se debe mantener una relación directa con terceros. Así como ocurre con los cargos de supervisión, quienes son los encargados de inspeccionar y evaluar el trabajo realizado por los demás colaboradores de la empresa. Además, Velásquez-Camacho et al. (2018) afirman puntualmente que ser supervisor es una desventaja del trabajo remoto.

Adicionalmente, al saber que el 47,7% de los cargos operativos (conformados por auxiliares, asistentes y/o analistas) y el 37,5% de *otros cargos* (conformados por docentes, jurídicos y/o dibujantes) tienen entre 18 y 24 años, podría existir una probabilidad de que esta población padezca de SDO. Esto se explicaría bajo la teoría de Bakker & Demerouti (2013) y el estudio realizado por Microsoft Work Trend Index (2021) los cuales señalan que los adultos jóvenes presentan mayores dificultades para sentirse comprometidos con el trabajo remoto, dado que no logran equilibrar sus responsabilidades con la vida social. Todo esto, podría obstaculizar la movilización de recursos en función de la tarea.

Ahora bien, a pesar de no haber encontrado relaciones estadísticamente significativas, es importante traer a colación los factores de riesgo psicosociales más relevantes que promueven la aparición del síndrome burnout en función del género en la presente investigación; siendo estos el índice familiar y el índice sinceridad. Con respecto al índice familiar, es el género masculino quien tiene mayor tendencia a presentar vínculos inestables y posible disfuncionalidad familiar (11,9%), lo cual según los planteamientos de Cifre y Salanova (2004), conllevaría a que el trabajo se vea influenciado por un ambiente familiar hostil, generando irritación, ansiedad, estados depresivos, y variedad de problemas psicosomáticos.

En cuanto al índice de sinceridad, el análisis de los resultados defiende las razones por las cuales apuntó más bajo en dicho género (66,7%), pues el posible malestar causado por las posibles relaciones familiares disfuncionales generaría que los hombres de la muestra no contacten con su yo interno, evitando el aumento de intranquilidad, tal y como lo expone Gutierrez y Guido (2017). Lo mencionado anteriormente, podría convertirse a largo plazo en

un ciclo, en donde las consecuencias de contar con problemas familiares repercutirían directamente en el acceso a recursos personales y laborales del individuo (Cifre y Salanova, 2004).

Por su parte, en relación al índice salutogénico, algunos modelos explicativos como los de Carretero-Bermejo y Nolasco-Hernández (2017), Gartzia (2011) y Timbó, et al. (2020), afirman que los estereotipos sexistas influyen directamente en la falta de autocuidado físico y emocional, aseverando que son las mujeres quienes cuentan con mayor inteligencia emocional. Dichos planteamientos defenderían la razón por la cual el género femenino obtuvo un mayor porcentaje (92,2%) en contraste con los hombres (83,4%).

Seguidamente, se exponen los factores psicosociales en función del cargo del presente estudio, los cuales son: (a) índice emocional; (b) índice familiar; (c) índice salutogénico e (d) índice sinceridad. En primer lugar, la teoría presentada anteriormente indica que la modalidad remota implica la presencia de algunos factores de riesgo tales como la obstrucción en los canales de comunicación con pares. Lo anterior respalda los resultados obtenidos frente a los cargos de supervisión, quienes demostraron tener dificultades para entablar relaciones significativas (33,3%), generando aislamiento con los demás colaboradores del gremio y obstaculizando la toma de recursos laborales dado al bajo apoyo social (Díaz, 2017 y Velásquez-Camacho et al., 2018).

Asimismo, la incapacidad para separar tiempo de trabajo con tiempo libre es otro inconveniente de la modalidad remota. En consecuencia, son los supervisores quienes posiblemente caen en esta dificultad, pues Cifre y Salanova (2004) mencionan que la sobrecarga de la participación en el rol laboral puede originar relaciones familiares poco estables. Además, el ser supervisor supone estar en contacto directo con las necesidades ajenas, lo cual podría “cargar” al individuo. El problema podría radicar en que es esta población la que cuenta con menores hábitos de autocuidado (20%), lo cual opera como un factor de riesgo, dado que no tienen la oportunidad de canalizar las energías negativas mediante espacios de esparcimiento ni promover conductas positivas (Cifre y Salanova, 2004 y Pedraza, et al., 2018).

A su vez, a pesar de ser los cargos operativos quienes se encargan de producir bienes y servicios, se logra evidenciar que estos cuentan con mayores habilidades para responder a las características de su tarea, dado que refieren una capacidad adecuada para contactar con su yo interior (18,1%), promoviendo la identificación de necesidades y recursos pertinentes.

Además, cuentan con altos niveles en el índice salutogénico (90,9%), lo que opacaría los sentimientos de ansiedad que produce el estar en contacto con las emociones (Gutierrez y Guido, 2017).

En contraste con los cargos de supervisión, quienes al tener mayores niveles de despersonalización (46,7%), lo cual implica el no contacto con el yo, no lograrían evocar recursos para resolver la tarea, debido a una pérdida en la iniciativa y creatividad, algo que es vital para proponer soluciones laborales. En esta misma línea, es importante tener en cuenta que a pesar que los cargos directivos tampoco cuentan con niveles elevados en el índice de sinceridad, mantienen una vida saludable, lo cual fortalece el autoconcepto y brinda la seguridad necesaria para influir en el entorno y atender a la tarea (Benach y Muntaner, 2010; Bakker & Demerouti, 2013 y Velásquez-Camacho et al., 2018).

Lo anteriormente mencionado permite reconocer en términos estadísticos que los factores psicosociales que tienen mayor relación con el síndrome de burnout son aquellos que hacen referencia a la constitución personal y la disposición del individuo, como sus esquemas, habilidades y estilo de vida. No obstante, los ambientes que involucran interacciones sociales como la vida familiar y la relación con pares etarios podría ser un obstáculo para alcanzar el bienestar (Gutierrez y Guido, 2017).

En **conclusión**, en Colombia los trabajadores remotos podrían presentar una mayor probabilidad a padecer SDO (58,1%), no obstante, son los hombres quienes registraron frecuencias mayores en las tres categorías del modelo de Maslach, evidenciando una diferencia estadísticamente significativa en razón a la categoría de despersonalización (50%). Lo anterior, teniendo en cuenta que ningún participante cumplió con los criterios diagnósticos para encuadrar síndrome de burnout.

Lo mismo ocurre en cuanto al cargo ejercido laboralmente, pues si bien las categorías de agotamiento y realización personal no arrojaron datos estadísticamente significativos, para despersonalización si existe una relación directa con la subcategoría cargo. Siendo así, los resultados del presente estudio permiten deducir que quienes ocupan cargos de supervisión, tendrían mayor probabilidad de propender síndrome de burnout.

Respecto a los factores de riesgo psicosociales, se recapitula que dentro de la categoría personal (ver tabla 4) predominan los índices sinceridad, emocional y salutogénico, siendo este último, el único que se asocia directamente a la ocurrencia de estrés laboral crónico. A su vez, en la categoría social-organizacional, se reconoce al índice familiar como uno de los más

influyentes en el desgaste ocupacional. En relación con los demás índices, se estipula que no se evidencia una condición estadísticamente significativa ni frecuencial para la existencia de estrés laboral.

Aludiendo a todo lo mencionado, se reconoce que la presente investigación contó con ciertas **limitaciones** las cuales son mencionadas a continuación. En primer lugar, el cuestionario de datos sociodemográficos no categorizó el rol que el individuo cumple en su trabajo, lo cual pudo haber generado imprecisión en la clasificación del mismo. Por lo anterior, durante el análisis de resultados se decidió categorizar los cargos en: (a) directivo; (b) gerencia media; (c) cargos de supervisión; (d) cargos operativos y (e) otros. De igual forma, a pesar de ser una muestra representativa, el 47,3% de los participantes contaban con cargos operativos, disminuyendo la probabilidad de la posible participación para los 4 cargos restantes.

Teniendo en cuenta que la normalización del trabajo remoto surgió tras la llegada de la pandemia por COVID-19, existe una gran variedad de oportunidades investigativas, por lo cual, resulta pertinente exponer ciertas **recomendaciones**, las cuales se espera puedan ser tomadas en cuenta para futuras investigaciones. Siendo así, se recomienda ampliar la muestra con mayor representatividad en cargos de gerencia media, directivos y de supervisión, así como también procurar contar con una muestra homogénea para género.

Por su parte, se recomienda realizar una investigación más amplia en América Latina con nuevos abordajes metodológicos que impliquen un enfoque mixto. Esto con el fin de extrapolar los datos y lograr la entera comprensión de factores que son inherentes a la organización y que, sin la relación de ellos con el individuo, no sería posible la interpretación y generación de lo psicológico. De igual manera, resulta importante realizar investigaciones que evidencien la relación del síndrome de burnout y los factores de riesgo psicosociales en población masculina, con el fin de ampliar datos sobre el tema. En esta misma línea, resulta importante tener en cuenta la influencia de los factores de riesgo psicosociales exógenos, dado los planteamientos de autores como Bakker y Demmerouti (2013), quienes indican la relación entre las demandas ambientales y la prevalencia del SDO.

Asimismo, los sectores económicos podrían ser una variable influyente en la aparición del síndrome de burnout, por lo cual sería interesante realizar nuevos estudios considerando el estrato como variable independiente. Igualmente, sería pertinente fomentar las investigaciones del SDO y la influencia de los factores psicosociales en la población masculina.

Para finalizar, se recomienda a las empresas que generan empleo remoto, promover espacios psicoeducativos con el fin de informar acerca de la importancia del autocuidado y sus diferentes dimensiones, así como también las consecuencias que implica no llevar a cabo estas prácticas. Adicionalmente, se sugiere brindarle al personal que presente estrés laboral crónico o pruebas de este, un espacio psicoterapéutico para elaborar situaciones personales que estén interfiriendo en su bienestar y cuidado integral. Esto, con el fin de procurar la gestión temprana de las emociones y la adquisición de herramientas de afrontamiento. En esta misma línea, sería adecuado promocionar pausas activas y espacios de esparcimiento propuestos por el empleador, los cuales permitan generar y/o fortalecer un trabajo cooperativo, en donde se susciten las redes de apoyo laborales.

REFERENCIAS

- Acosta, M. (2021, 3 de noviembre). *El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral*. El comercio. <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-costo-del-trabajo-remoto-en-la-salud-mental-7-de-cada-10-peruanos-sufren-de-estres-burnout-nndc-noticia/?ref=ecr>.
- Acuña-Hormazabal, A., Mendoza-Llanos, R. y Pons-Peregort, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 104-112. <https://www.proquest.com/docview/2525719403/1C39367ADB94825PQ/2?accountid=207692>
- Alzate, P. (2017, 1 de junio). *La importancia de los cargos operativos en las empresas*. El empleo. <https://www.empleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-los-cargos-operativos-en-las-empresas-5279>
- Andrade, V. y Arenas, F. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta colombiana de psicología* 16(1), 43-56. <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
- Andrade, V., Tovar, J. y Ruiz, A. (2017). Experiencias del personal de enfermería de salud mental ante estresores ocupacionales en la institución prestadora de servicios de Cali, Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 19(2). <http://dx.doi.org/10.22267/rus.171902.80>
- Ardila, M. (2019). *Normatividad de teletrabajo en países de la región*. Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://comunidades.cepal.org/elac/es/grupos/discusion/normatividad-de-teletrabajo-en-paises-de-la-region>
- Bakker, A. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20, 265-269. <https://doi.org/10.1177/0963721411414534>

- Bakker, A. & Demerouti, E. (2013). Job demands-resources model. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 107–115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. <https://peopleful.io/Job-Demands-Resource-Model-research.pdf>
- Bandura, A. (1986) *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory* (2). Prentice-Hall
- Benach, J. y Muntaner, C. (2010). *Empleo, trabajo y desigualdad en salud: una visión global*. Icaria Editorial, S.A. https://www.researchgate.net/publication/318361793_Empleo_Trabajo_Y_Desigualdades_en_Salud_Una_vision_Global.
- Carretero-Bermejo, R. y Nolasco-Hernandez, A. (2017). Aproximación al concepto de emocionalidad. El estereotipo emocional del sexismo. *Revista de estudio e investigación en psicología y educación*, (4)1, 34-41. <https://doi.org/10.17979/reipe.2017.4.1.1545>
- Castillo, J. y De Arco, L. (2020). Síndrome de burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Revista interconectando saberes*, 5(10). <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2675/4570>
- Chitra, J. & Copalawamy, N. (2021). Emotional intelligence among women employees. *Journal of Human Rights in Healthcare*. <https://www.researchgate.net/publication/354167555>
- Cifre, E. y Salanova, M. (2004). Estrategias de conciliación familia/trabajo: buscando la calidad de vida. *Revista estudios financieros*, (259). http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Cifre-Salanova.pdf
- Circular N°-0041*. (2020, 2 de junio). Ministerio del Trabajo. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/60876961/Circular+0041-2020.PDF/98d19065-352d-33d2-978e-9e9069374144?t=1591222484807>
- Cohen, J., Leung, Y., Fahey, M., Hoyt, L., Sinha, R., Cailier, L., Ramchandrar, K., Martin, J. y Patten, S. (2008). El estudio de los doctores felices: una encuesta de bienestar de la Asociación Canadiense de Internos y Residentes que examina la salud y la satisfacción de los médicos residentes dentro y fuera de la capacitación de residencia en Canadá. *BMC Res Notes*, 105(1).

- Córdova, C. (2018). *Retención del talento humano: variables predictoras de renuncia*. En Louffat, E. (Ed.). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas: Un análisis desde diversas perspectivas*. https://www.researchgate.net/publication/336550185_Retencion_del_talento_humano_Variables_predictoras_de_renuncia_In_Louffat_E_Ed_Indicadores_y_mediciones_aplicados_a_la_gestion_de_personas_un_analisis_desde_diversas_perspectivas
- Cruz- Yatco, B., Villanueva, T., Gonzalez, J. & Roque, M. (2021). *Telework stressors and job burnout: A study on the Influence of psychological capital*. [Tesis de pregrado, College of Liberal Arts]. Animo repository. https://animorepository.dlsu.edu.ph/etdb_psych/3/
- Danhof, M., Van Veen, T. y Zitman, F. (2011). Biomarcadores en el agotamiento: una revisión sistemática. *Revista de Investigación Psicosomática*, 70 (6), 505–524.
- Decreto N°-3039. (2007, 10 de agosto). Ministerio de Salud y Protección Social. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203039%20DE%202007.PDF
- Decreto N°-1477. (2014, 5 de agosto). Ministerio del Trabajo. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F & Schaufeli, W. (2001). The job demands resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. https://www.researchgate.net/publication/11920243_The_Job_Demands-Resources_Model_of_Burnout
- Diaz, F. (2017). *Burnout. Una metáfora para leer relaciones y condiciones de trabajo*. [Tesis doctoral, Universidad del Valle]. <https://1library.co/document/qvl3e61y-burnout-metaphora-leer-relaciones-condiciones-trabajo.html>
- Dima, A., Tuclea, C., Vrânceanu, M. & Tigu, G (2019). Sustainable Social and Individual Implications of Telework: A New Insight into the Romanian Labor Market. *Sustainability* 11(13), 1-12. <https://doi.org/10.3390/su11133506>
- Editorial Grudemi. (2021, Agosto). *Supervisor*. Enciclopedia Económica. <https://enciclopediaeconomica.com/supervisor/>

- Editorial Grudemi. (2021, Julio). *Gerente*. Enciclopedia Económica. <https://enciclopediaeconomica.com/gerente/>
- Editorial Grudemi. (2022, Junio). *Jefe*. Enciclopedia Económica. <https://enciclopediaeconomica.com/jefe/>
- Editorial Grudemi. (2022, Junio). *Contratista*. Enciclopedia Económica. <https://enciclopediaeconomica.com/contratista/>
- Estrada, R. (2021, 3 de marzo). *Agotamiento digital: cansancio y desgaste ante pico de juntas y trabajo remoto durante pandemia*. El financiero. <https://www.elfinanciero.com.mx/tech/agotamiento-digital-cansancio-y-desgaste-ante-pico-de-juntas-y-trabajo-remoto-durante-pandemia/?outputType=amp>
- Federación Colombiana de Gestión Humana ACRIP NACIONAL. (2020). *Estudio de trabajo remoto: prácticas laborales virtuales implementadas por las empresas en Colombia*. <https://www.acripnacional.org/wp-content/uploads/2020/07/ESTUDIO-TRABAJO-REMOTO-nuevo-ACRIP-NACIONAL.pdf>
- Ferrel, F., Ferrel, L., Cantillo, A., Jaramillo, J. y Jimenez, S. (2017). Variables académicas y sociodemográficas relacionadas con el síndrome de burnout, en estudiantes de ingenierías y ciencias de la salud. *Pisogente*, 20(38). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372017000200336
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista Éxito empresarial*, 160. https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- García-González, M., Torrano, F & García-González, G. (2020). Study of psychosocial risk factors in online university female teachers: A look from the inside. *Revista de Psicología y Ciencias Afines* 37(1), 293- 312. <http://www.ciipme-conicet.gov.ar/ojs/index.php?journal=interdisciplinaria&page=article&op=view&path%5B%5D=411&path%5B%5D=pdf>
- Gartizia, L. (2011). Nuevos modelos de gestión de pensar en “masculino a pensar en “androgino”. *Boletín de estudios económicos*, 66(203), 299-314. <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/3755341>

- Gómez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5454161>
- Gonzales, E y Gutierrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista latinoamericana de psicología*, 38(2), 259-270. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v38n2/v38n2a03.pdf>
- Gutierrez, M. (2020). *Clima organizacional y su influencia con el síndrome de burnout en los colaboradores de Dilipa, el año 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad tecnológica indoamericana.
<http://201.159.222.95/bitstream/123456789/1586/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20GUTIERREZ%20CARRILLO%20MARIELA%20ELIZABETH.pdf>
- Gutiérrez, R., Ito, M., y Contreras-Ibañez, C. (2003). *Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de la salud. SWS-Survey*. UNAM.
https://books.google.com.co/books?id=pf9jHlSnn5oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gutierrez, M. y Guido, P. (2017). *Inventario de salud mental, estrés y trabajo*. ISBN: 111-100.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. En R. Hernández, C. Fernández y P. Baptista (Eds.), *Metodología de la investigación*. (pp. 2-21). México D.F., México: Mc-Graw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo, L. y Saborió, L. (2015). Síndrome de burnout. *Revista médica legal de Costa Rica*, 32 (1).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Hinojosa, J., Salas, M., y Reyna, M. (2021) Teletrabajo y tecnoestrés en organizaciones educativas: aprendizajes ante la pandemia por la COVID-19 en México. *Contaduría y Administración* 66 (5), 1-25.
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/3305>
- Horn, S. (2020). Informe de negocios internacionales. Grant Thornton.
<https://www.grantthornton.co.uk/insights/international-business-report-h1/>

- Kerr, M., Rasmussen, H., Fanning, K. & Braaten, S. (2021). Parenting During COVID-19: A Study of Parents Experiences Across Gender and Income Levels. *Family Relations*, 70(5), 1327-1342. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/fare.12571>
- Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Valencia, M., Orejuela, J., y Román-Calderón, J. (2019) Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología* 15(1), 59-70. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v15n1/1794-99-98-dpp-15-01-61-71.pdf>
- Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de la República. Diario oficial No. 46.383 http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Ley 2121. (2021, 3 de agosto). Congreso de Colombia. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202121%20DEL%203%20DE%20AGOSTO%20DE%202021.pdf>
- Linares, O. y Gutierrez, R. (2012). Efectos moduladores del apoyo social ante la reacción de estrés y ansiedad en profesores. *Revista psicología y salud*, 22(1), 107-114. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/download/562/964/2473>
- Malo, D. (2008). La medición en psicología como herramienta y como reflexión ética en el ejercicio del psicólogo. *Psicogente*, 11(19). <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/2688/2715>
- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste ocupacional. *Revista psicología.com*, 17(7). https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/7382/14__psicologia.com_2013_17_7_1_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, J., Berthel, Y. Vergara, M. (2017). Síndrome de burnout en profesores y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de básica primaria de una institución educativa oficial de Sincelejo. *Salud Uninorte*, 33(2), 118-128. <https://www.redalyc.org/pdf/817/81753189006.pdf>
- Maslach, C. (1982). A Multidimensional Theory of Burnout en Cary Cooper (Ed.), *Theories of organizational Stress* (68-76). Oxford. https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/280939428_A_Multidimensional_Theory_of_Burnout/links/55cd2b0708aebbb8f577ea5/A-Multidimensional-Theory-of-Burnout.pdf

- Maurizio, R. (2021). Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe. (OIT, Julio). https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_811301/lang--es/index.htm
- Mayer, C-H., Oosthuizen, R. & Surtee, S. (2017). Emotional intelligence in South African women leaders in higher education. *SA Journal of Industrial Psychology*, (43), 1-12. <https://doi.org/10.4102/sajip.v43i0.1405>
- Microsoft. (2021, 22 de marzo). *Work Trend Index: Annual Report. The Next Great Disruption Is Hybrid Work – Are We Ready?* <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/hybrid-work>
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.C. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (IENCST)*. https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf
- Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. (2008). *Qué es el teletrabajo y cuáles son sus modalidades*. <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-75151.html>
- Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. (2021). *Promoción de la salud y prevención de Riesgos Laborales*. <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8431.html>
- Moreno, B. y Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, forma, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>
- Neill, D., y Cortez, L. (2017). Investigación cuantitativa y cualitativa. En D. Neill, C. Quezada y J. Arce (Eds.), *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. (pp. 68-87). Ecuador: UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>

- Nübling, M., Moncada, S. & Kristensen, T. (2015). *COPSOQ International Network: Co-operation for research and assessment of psychosocial factors at work*. <https://doi.org/10.1016/j.phf.2013.12.019>
- Oblitas, L. (2008, 4 de enero). *Panorama de la psicología de la salud*. Revista de psicología científica.com.
<https://www.psicologiacientifica.com/psicologia-de-la-salud-panorama/>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Revista ciencia & trabajo*, 19(58).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- Organización Internacional del Trabajo. (2019, 10 de octubre). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral.
https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_712531/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2020, 9 de octubre). *Teletrabajo y salud mental: avances y desafíos más allá de la pandemia*.
https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Organización Médica Colegial. (2019, 28 de mayo). *La OMS reconoce como enfermedad el Burnout o “síndrome de estar quemado”*. Médicos y pacientes.
<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Pedraza, G., Castiblanco, L. y Peralta, Y. (2018). *Protocolo de autocuidado psicológico para la prevención del síndrome de burnout en funcionarios judiciales*. [tesis de pregrado]. Universidad católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15958/1/FINAL%20TRABAJO%20ODE%20GRADO%20%28Reparado%29.pdf>

- Preciado, M., Pando, M. y Vasquez, J. (2004). Agotamiento emocional: escala burnout adaptada para mujeres trabajadoras en la costa industrial. *Revista investigación en salud*, 6(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14260206>
- Rodriguez, M., Rodriguez, R., Riveros, A., Rodriguez, M. y Pinzon, J. (2010, diciembre). *Síndrome de burnout y factores asociados en personal en salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010*. Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2389/RodriguezPaipilla-MagdaGinnette-2011.pdf;jsessionid=2D0A6250516D7ECED3C63844AF49C9D6?sequence=2>
- Rucci, A. (2008). I-O psychology's "core purpose": Where science and practice meet. *The Industrial-Organizational Psychologist*, 46(1), 17- 34. <https://studylib.net/doc/10948513/i-o-psychology%E2%80%99s-%E2%80%9Ccore-purp%E2%80%9D--where-science-and-practi...>
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(1), 71-78. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009
- San Roman-Lucioni, R. (2021). *Implicancias entre el teletrabajo y el síndrome de burnout en la población peruana tras pandemia*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo]. Google académico. http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/17017/1/SANROMAN_LUCIONI_ROD_BUR.pdf
- Stansfeld, S. & Candy, B. (2006). Psychosocial Work Environment and Mental Health: A Meta-Analytic Review. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 32, 443-462. <http://dx.doi.org/10.5271/sjweh.1050>
- Timbó, F., Sandreschi, P., Araujo, M. y Loch, M. (2020). Dificultades del autocuidado masculino: discursos de hombres participantes en un grupo de educación para la salud. *Revista salud colectiva*, (16). 10.18294/sc.2020.2250.
- Uy, M. (2021, 10 de marzo). *Differences between telecommuting and telework*. Lifewire. <https://www.lifewire.com/difference-between-telecommuting-and-telework-2378090>
- Vânia, S., Santos, A., Ribeiro, M & Chambel, M. (2021). Please, Do Not Interrupt Me: Work–Family Balance and Segmentation Behavior as Mediators of Boundary

- Violations and Teleworkers' Burnout and Flourishing. *Sustainability* 13 (13), 1-15.
<https://doi.org/10.3390/su13137339>
- Vásconez-Masaquiza, A. (2021). *Síndrome de burnout y rendimiento laboral mediante la modalidad de teletrabajo*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33754>
- Velásquez-Camacho, C & Vera-Perea, M. (2018). Telework: A theoretical review of its advantages and disadvantages. *INVESTIGATION*, (10), 41–53.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/IRR/article/view/194/123>
- Venegas-Tresierra, C y Rodríguez, A. (2018) El teletrabajo y las enfermedades profesionales: a propósito de la Covid-19. *Salud Pública* 9(1) 51-70.
https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/5781/3470
- Verduzco, R., Garcia, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral: revisión genérica desde la teoría. *Curso taller CulcuYT*, 64, 31-42.
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Vicente, M., Torres, J., Torres, A., Ramirez, M. y Capdevilla, L. (2018). Telework and occupational health: medical–legal and labor aspects. *Revista CES derecho*, 9(2).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-771920180002002

ANEXOS

Anexo 1

Consentimiento informado

DD/MM/AA

Edad _____

De acuerdo con los artículos 2, 3, 10, 15, 17, 23, 29, 36, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 52 de la ley 1090 del 2006, publicada por el Congreso de la República de Colombia, por medio de los cuales se establecen las normas pertinentes frente a aspectos científicos, técnicos y administrativos para la investigación en psicología y de acuerdo con los artículos 15 y 16 (capítulo I de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos) de la resolución No. 008430 de 1993, del Ministerio de Salud, en donde se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, resulta pertinente y necesario obtener el consentimiento informado por parte de los participantes en la aplicación de este cuestionario.

A continuación, se presenta una información que usted deberá tener en cuenta para aceptar el presente consentimiento informado:

Se le está invitando a ser partícipe de una investigación con fines académicos, específicamente al trabajo de grado “*factores psicosociales del síndrome de burnout en trabajadores remotos de Colombia*”, el cual tiene como objetivo determinar los factores psicosociales que inciden en la aparición del síndrome de burnout en trabajadores remotos de

Colombia. Este se realiza con el fin de ofrecer información sobre los condicionante psicosociales que afectan a dicha población y fomentar la importancia de las condiciones contextuales, ergonómicas, sociales y laborales. El estudio es llevado a cabo por las estudiantes, Luisa Fernanda Jiménez Núñez (CC.1193397021), Daniela Naranjo Rodríguez (CC. 1144204592), Natalia Rodríguez Pereira

(CC. 1061822628) de noveno semestre de la carrera de psicología y la directora a cargo Mónica Cecilia Tobón Gordillo (CC.38601021) de la Pontificia Universidad Javeriana Cali.

El presente se realizará de manera virtual mediante un Google forms, en el cual estarán contenidos los siguientes instrumentos: “Maslach burnout inventory (MBI)” y “Salud mental, estrés y trabajo (SWS)”, los cuales atienden a los objetivos de investigación. Ahora bien, se recomienda leer atentamente los siguientes apartados y una vez leídos se solicita aceptar las condiciones.

Beneficios del proyecto

Se considera que los beneficios inmersos en la elaboración del cuestionario radican en el conocimiento brindado por parte del participante hacia el grupo de psicólogas, pues el fin de dicho test, ayuda a que las estudiantes obtengan información actualizada sobre el síndrome de agotamiento y los condicionamientos psicosociales que afectan a las personas con trabajo remoto, proporcionando resultados significativos para futuras investigaciones de la misma temática.

Aclaraciones sobre la participación

- La decisión de su participación en el estudio es completamente libre y voluntaria.
- No habrá ninguna consecuencia para usted, en caso de no aceptar la invitación.
- Si decide retirarse, puede hacerlo en el momento que lo desee, agradeciendo que nos informe las razones por la cual toma la decisión, pero con plena seguridad que será respetada.
- No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.
- No recibirá pago por su participación.
- La información obtenida en este cuestionario, se mantendrá en estricta confidencialidad, identificándose sólo cuando los resultados lo requieran y sea autorizado por cada participante.

- Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de la participación, puede aceptar el siguiente Consentimiento Informado.

Una vez leída y comprendida la información anterior en pleno uso de mis capacidades, manifiesto mi aceptación de forma voluntaria para la participación. En tal sentido, la aceptación del consentimiento informado implica mi autorización para la aplicación del instrumento de recolección de datos. A partir de lo anterior, acepto que he leído y conozco la normatividad correspondiente para realizar la investigación y me apego a ella.

Siendo así, yo _____ identificado con cédula de ciudadanía número _____ de la ciudad de _____, manifiesto que he entendido la naturaleza y propósito del presente estudio “*factores psicosociales del síndrome de burnout en trabajadores remotos de Colombia*”, propuesta por las estudiantes de Psicología de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. De igual manera, pongo en conocimiento que la participación es voluntaria.

Firma electrónica _____

Para aclarar dudas relacionadas con el estudio y su participación usted puede comunicarse con:

Estudiantes de psicología:



Luisa Fernanda Jiménez Núñez

Celular: 3128791769

Correo: luisafernandajn@javerianacali.edu.co



Daniela Naranjo Rodríguez

Celular: 3233234331

Correo: danielanaranjor@javerianacali.edu.co

Natalia Rodríguez P

Natalia Rodríguez Pereira

Celular: 3003519112

Correo: nataliarodp15@javerianacali.edu.co

Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)

PROTOCOLO

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH

La finalidad de este cuestionario es evaluar el síndrome de Burnout o desgaste ocupacional, que es un tipo de estrés crónico que experimenta el trabajador al someterse a trabajos pesados y rutinarios. Es importante que contestes todas las oraciones de una manera franca. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Los datos serán manejados en **forma estrictamente confidencial**.

Agradecemos de antemano su sincera disposición (Tiempo aproximado de duración 10 a 15 minutos)

A continuación, se presentan unas oraciones y unos números que tienen un valor que va de cero a seis y significan:

0= Nunca	1= Casi nunca	2= Algunas veces	3= Regularmente	4= Bastante veces	5= Casi siempre	6= Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	-------------------	-----------------	------------

Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque llenando el círculo de la opción que mejor refleje su situación personal. Conteste de la manera más rápida y espontánea posible:

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	0	1	2	3	4	5	6

3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi	0	1	2	3	4	5	6
7	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6

12	Me siento muy energético	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6
15	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	0	1	2	3	4	5	6
17	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	0	1	2	3	4	5	6
19	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma	0	1	2	3	4	5	6

22	Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6
----	--	---	---	---	---	---	---	---

Instrumento de salud mental, estrés y trabajo.

PROTOCOLO

INVENTARIO DE SALUD MENTAL, ESTRÉS Y TRABAJO

La finalidad de esta encuesta es establecer la relación entre factores personales, sociales y de trabajo. Es importante que contestes todas las oraciones de una manera franca. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Los datos serán manejados en **forma estrictamente confidencial**. Agradecemos de antemano su sincera disposición (Tiempo aproximado de duración 15 a 20 minutos)

A continuación, se presentan unas oraciones y unos números que tienen un valor que va de uno a cinco y significan:

1= Nunca	2= Casi nunca	3= Ocasionalmente	4=Casi siempre	5= Siempre
----------	---------------	-------------------	----------------	------------

Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque llenando el círculo de la opción que mejor refleje su situación personal. Conteste de la manera más rápida y espontánea posible:

1	Pertenezco a un grupo que se preocupa por mi bienestar	1	2	3	4	5
2	Tengo con quien compartir mi vida	1	2	3	4	5
3	Mantengo una relación sentimental gratificante	1	2	3	4	5
4	Siento que puedo hacer realidad mis sueños	1	2	3	4	5

5	Encuentro muchas cosas interesantes que hacer.	1	2	3	4	5
6	Disfruto de cantar, silbar y/o bailar.	1	2	3	4	5
7	Tengo confianza en mis habilidades	1	2	3	4	5
8	Puedo recuperarme rápidamente de situaciones estresantes	1	2	3	4	5
9	Me es fácil relajarme cuando lo requiero	1	2	3	4	5
10	Me mantengo sereno(a) en los conflictos	1	2	3	4	5
11	Me siento lleno(a) de energía y entusiasmo por la vida.	1	2	3	4	5
12	Confío que podré resolver cualquier problema de una manera u otra	1	2	3	4	5
13	Cuido de mi apariencia, me mantengo limpio(a) y saludable	1	2	3	4	5
14	Me es fácil relajarme, jugar y divertirme	1	2	3	4	5

15	Tengo buena salud física	1	2	3	4	5
16	Me siento contento(a) de ser como soy	1	2	3	4	5
17	Tengo padecimientos que em complican la vida	1	2	3	4	5
18	Me angustia hablar en público	1	2	3	4	5
19	Me molesta tardarme en hacer ciertas cosas	1	2	3	4	5
20	La vida se me dificulta cuando soy desorganizado (a)	1	2	3	4	5
21	Me molesta mi forma de enfrentar situaciones conflictivas.	1	2	3	4	5
22	Culpo a otros por mis problemas y fallas.	1	2	3	4	5
23	Apenarme en ocasiones limita mis potencialidades	1	2	3	4	5
24	Me perturba estar forzado(a) a ocultar mis sentimientos.	1	2	3	4	5

25	Tengo una vida razonablemente organizada	1	2	3	4	5
26	Me siento apoyado(a) por mi entorno familiar.	1	2	3	4	5
27	Estoy satisfecho(a) de pertenecer a una familia unida	1	2	3	4	5
28	Siento que mi hogar es un lugar confortable	1	2	3	4	5
29	Hay armonía entre mi trabajo y mi vida familiar	1	2	3	4	5
30	Me es fácil encontrar un lugar tranquilo cuando lo deseo	1	2	3	4	5
31	Me siento seguro(a) en mi vecindario o colonia	1	2	3	4	5
32	Ante la desorganización de la ciudad, quisiera irme de aquí.	1	2	3	4	5
33	Me angustian los constantes incrementos del costo de vida.	1	2	3	4	5
34	Para cubrir mis necesidades tengo que buscar otras fuentes de ingreso	1	2	3	4	5

35	El entorno social que me rodea dificulta mis actividades diarias	1	2	3	4	5
36	Es frustrante saber que por donde vivo las cosas vayan mal	1	2	3	4	5
37	Me afecta que la vida a mi alrededor sea tan desordenada	1	2	3	4	5
38	El tener que cambiarme de domicilio, escuela u organización, me incomoda	1	2	3	4	5
39	Pienso que la mayoría de gente que me rodea es amable	1	2	3	4	5
40	Pienso que los demás me respetan	1	2	3	4	5
41	Considero que la vida a mi alrededor es armónica	1	2	3	4	5
42	En general me siento satisfecho(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
43	Tengo compañeros leales y confiables	1	2	3	4	5
44	Le caigo bien a la gente con quien trabajo	1	2	3	4	5

45	La gente con quien trabajo aprecia lo que hago.	1	2	3	4	5
46	Los problemas en el trabajo se solucionan con el apoyo de todos	1	2	3	4	5
47	Algunas personas con quienes trabajo son mis mejores amigos.	1	2	3	4	5
48	En mi trabajo falta quien dirija realmente las cosas	1	2	3	4	5
49	Siendo que hay favoritismos en mi trabajo al asignar estímulos.	1	2	3	4	5
50	Los ritmos y tiempos impuestos por el trabajo me agobian.	1	2	3	4	5
51	Me preocupa que en mi trabajo las posibilidades de avanzar sean pocas.	1	2	3	4	5
52	En mi trabajo siento que la supervisión es excesiva.	1	2	3	4	5
53	A veces finjo estar enfermo(a) para evitar cumplir con mis obligaciones.	1	2	3	4	5

54	Es molesto cuando la gente cambia de opinión	1	2	3	4	5
55	Tengo que realizar actividades o frecuentar personas o lugares que me estresan.	1	2	3	4	5
56	Me afecta que me proporcionen lo mínimo para hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5
57	Me frustra que mi formación sea incongruente con lo que hago.	1	2	3	4	5
58	Me molesta que las condiciones físicas de mi trabajo limiten mi desempeño.	1	2	3	4	5
59	Haga lo que haga en mi trabajo mis logros son limitados.	1	2	3	4	5
60	Me agrada la forma en cómo se hacen las cosas en mi trabajo	1	2	3	4	5
61	El trabajo que hago es digno.	1	2	3	4	5
62	El trabajo que tengo me da seguridad.	1	2	3	4	5

63	Me agradan las normas que hay en mi trabajo.	1	2	3	4	5
64	El trabajo me da la oportunidad de desarrollarme en diferentes aspectos.	1	2	3	4	5
65	En el trabajo, tengo la oportunidad de aprender y mejorar	1	2	3	4	5
66	El trabajo me ayuda a mantenerme saludable.	1	2	3	4	5
67	Me queda claro lo que tengo que hacer en el trabajo	1	2	3	4	5
68	Disfruto lo que hago en mi trabajo	1	2	3	4	5
69	Una de las actividades más gratificantes de mi vida es mi trabajo.	1	2	3	4	5

Instrumento para datos sociodemográficos

PROTOCOLO

Lea con atención y responda cada uno de los datos solicitados

Género

Femenino ____ Masculino ____ Otro ____

Edad ____

Estado civil

Casado(a) ____ Soltero(a) ____ Unión libre ____ Viudo(a) ____ Separado(a) ____

En qué ciudad vive _____

Estrato económico

Estrato 1 ____ Estrato 2 ____ Estrato 3 ____ Estrato 4 ____ Estrato 5 ____ Estrato 6 ____

Ultimo nivel de estudio terminado

Bachiller ____ Técnico ____ Profesional ____ Maestría ____ Doctorado ____ Carrera
militar ____

Profesión _____

Cargo que ocupa en la empresa _____

Tiempo que lleva desempeñado el cargo u oficio actual en la empresa

Entre 6 meses y 1 año ____ Entre 1 año y 3 años ____ 3 años o más ____

Horas laborales diarias

8 horas laborales diarias___ Más de 8 horas laborales diarias___ Menos de 8 horas laborales diarias ___

Tipo de salario que recibe

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual) ___ Una parte fija y otra variable___ Todo variable (a destajo, por producción, por comisión) ___

Número de personas que dependen económicamente de usted

Entre 1 o 2 personas___ Más de 2 personas___ Ninguna persona___

Con quién vive

Solo(a)___ Con pareja___ Con familia___ Con amigos___ Otros___

Si su respuesta fue que vive con su familia, quienes viven en su casa

Madre___ Padre___ Hijo(a)___ Hermano(a)___ Familia nuclear (madre, padre y hermano(a))___

Familia extensa (madre, padre, hermano(a), tío(a), abuela___

Si su respuesta fue que vive con su pareja, ¿con su pareja tiene hijos?

Si___ No___

Si su respuesta anterior fue si, ¿cuántos hijos tienen?

1 hijo(a)___ 2 hijos(as)___ 3 o más hijos(as)___

