

**Agotamiento Emocional, Trabajo en Casa y Teletrabajo**

Laura Andrea Ramírez Sánchez

Mateo Nicolás Zamora Quiroga

Laura Milena Ramírez Mejía

Facultad de Psicología, División de Ciencias de la Salud.

Universidad Santo Tomás.

Trabajo de grado presentado para optar al título profesional en psicología

Director:

Christian Yamir Mora Bustos

Psicólogo

2021

**Tabla de Contenido**

Introducción.....	5
Planteamiento y formulación del problema.....	6
Justificación.....	12
Objetivos.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos.....	16
Marco de referencia.....	16
Marco epistemológico y paradigmático .....	16
Marco teórico.....	18
Agotamiento emocional.....	18
Burnout.....	20
Estrés.....	21
Tecnoestrés.....	25
Teletrabajo.....	26
Trabajo en casa.....	31
Marco metodológico.....	35
Diseño.....	35
Población.....	36
Muestra.....	36
Instrumento y estrategias.....	38
Procedimiento.....	40
Consideraciones éticas.....	43

Resultados.....	45
Discusión .....	61
Conclusiones.....	66
Aportes, limitaciones y recomendaciones.....	68
Aportes.....	68
Limitaciones.....	71
Recomendaciones.....	72
Referencias .....	73
Anexos.....	89
Anexo 1. Escala de Cansancio Emocional (ECE).....	89
Anexo 2. Carta de declaración de conflicto de interés.....	90
Anexo 3. Formulario de Google - Escala ECE.....	94
Anexo 4. Cronograma procedimental.....	100

### Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el fenómeno del Agotamiento Emocional (AE) en trabajadores pertenecientes a las modalidades de trabajo (trabajo en casa y teletrabajo) de los diferentes sindicatos del Ministerio de Salud y Protección Social de Bogotá. Para esto, se aplicó un formulario con la Escala de Cansancio Emocional (ECE) el cual fue respondido por 79 de los 108 trabajadores del Sindicato del Ministerio; quienes logran ser representativamente significativos con un grado de confiabilidad de 94% frente a la población. Se desarrolló un estudio cuantitativo transversal, no experimental, de alcance descriptivo-correlacional. Como principales hallazgos se encontraron, que los trabajadores en casa se cansan mucho más emocionalmente que los teletrabajadores; así mismo, que el agotamiento se percibe más en los jóvenes que en los adultos.

**Palabras clave:** Trabajo en casa, teletrabajo, agotamiento emocional.

### Abstract

The present research aimed to analyze the phenomenon of Emotional Exhaustion in workers belonging to the work modalities (work at home and telework) of the different unions of the Ministry of Health and Social Protection of Bogotá. For this, a form with the Emotional Tiredness Scale ECE was applied, which was answered by 79 of the 108 Ministry workers; who managed to be representatively significant with a degree of reliability of 94% compared to the population. A non-experimental, cross-sectional quantitative study was developed with a descriptive-correlational scope. As main findings were found that home workers tire much more emotionally than teleworkers; likewise, that exhaustion is perceived more in young people than in adults.

**Keywords:** Work at home, telework, emotional exhaustion.

## Introducción

Es común que las connotaciones verbales de vacío, fatiga, estrés, sensaciones de síntomas físicos y poco afrontamiento cognitivo, se interrelacionan directamente con el agotamiento emocional (en adelante AE) en los trabajadores; sin embargo, es importante aclarar que el agotamiento conlleva implicaciones físicas y psicológicas a profundidad, que conducen a un estado negativo muy perjudicial en el individuo, hecho que debe ser estudiado y evaluado dentro del contexto laboral vigente.

Muchas personas pueden incurrir en un estado de riesgo por agotamiento emocional sin darse cuenta, ya que puede llegar a verse o considerarse vagamente como estrés, cansancio o burnout a nivel general, dadas sus similitudes con el AE; el cual más allá de implicaciones físicas, puede repercutir en aspectos cognitivos y emocionales de gran relevancia y que son pasados por alto, sin ver el impacto causado a nivel laboral y personal en cada trabajador.

En la actualidad, la contingencia sanitaria que se ha presentado a nivel mundial desde el año 2020, ha implicado una transición laboral de modalidad presencial a modalidad virtual de manera involuntaria e inmediata, que involucró a las personas y a las organizaciones, debido al COVID -19, lo que condujo a tomar nuevas e inmediatas medidas en las que prevalecía el interés máximo de evitar el contagio o la expansión del virus, ya que el contexto de aglomeración laboral representaba un riesgo inminente para la humanidad. Lo anterior, hizo que la modalidad trabajo fuera reestructurada en un periodo muy corto, desde que se decretó como pandemia este acontecimiento.

De lo anterior, surge el interés principal de investigación, el cual se enfoca en analizar el fenómeno del AE en la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa, dado que la adaptación del trabajo en el hogar de los diferentes campos profesionales de forma tan repentina puede presentar distintos efectos y grados de padecimiento, dada la ejecución de las funciones y tareas laborales de una forma imprevisible.

Si bien es cierto, los elevados grados de estrés, cansancio, sobrecarga, producción en masa, trabajo monótono, cambio en el ritmo y control de las funciones pueden ser diferentes tanto en teletrabajadores como en los trabajadores en casa, para estos últimos, dichas dimensiones fueron fusionadas drásticamente y sus implicaciones pueden ser muy riesgosas.

### **Planteamiento y formulación del problema**

Las organizaciones en su búsqueda constante de desarrollo, innovación y lucha por generar impacto, han planteado estrategias y planes de mejora que las conduzca a posicionarse y mantenerse estables frente a diferentes contextos. Según Sierra et al. (2014), a través del tiempo se han visto y se han posicionado nuevas tendencias de reestructuración organizacional y es posible que muchas de ellas hayan visualizado entre sus proyectos implementar nuevas formas de trabajo que permitieran mejorar y flexibilizar su estructura organizacional acorde con las necesidades, demandas o contingencias.

Sin embargo, muchas veces el miedo a lo desconocido opaca dichas proyecciones o las prolonga, hasta estar seguros de obtener un escenario estable en infraestructura como en recurso humano de sus trabajadores. Ruiz (2018), menciona que en ocasiones cuestiones económicas, sociológicas, gubernamentales, tecnológicas o cambios en la competencia hacen que las empresas se vean obligadas a realizar una reestructuración y en virtud de esto, que se genere cierta flexibilización organizacional.

Dicha flexibilidad y de acuerdo con Dunford et al. (2013, citados en Madero y Barboza, 2015), es un elemento clave en los procesos de cambio, tanto internos como externos de las organizaciones; cambios que trascienden e influyen en la relación que tiene cada persona con su entorno de trabajo y diferentes esferas vitales tales como las familiares, sociales, económicas, jurídicas etc.

Lo anterior se puede ver reflejado en la actualidad, dada la forma en la que los trabajadores se están viendo involucrados, el tipo de vinculación, el aumento o disminución en las jornadas de trabajo y por supuesto en las nuevas formas de ejecución procesual dentro de las organizaciones. Igualmente, la flexibilidad laboral implica en gran medida como lo mencionan Alcover de la Hera y Gil (1999) que los trabajadores desarrollen la competencia de la adaptabilidad o de lo contrario se generarían efectos negativos en el trabajador como lo son la incertidumbre, no asumir riesgos del futuro, menos disponibilidad para ordenar el tiempo de la vida privada y se cree que la posible existencia de fuertes presiones temporales, exigencias de manejar el tiempo con éxito, uso constante de tecnología y el poder manejar relaciones laborales a distancia podrían incurrir actualmente en el AE de los trabajadores, dada la adaptación del trabajo presencial a la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa.

Son varios los cambios que se pueden presentar y generar la invalidez de recursos del trabajador, Hernández (2016) afirma que, como consecuencia de ello, es posible sentirse estresado o agotado debido al cambio de rol, cambio de tareas, diferentes modalidades de interacción, reestructura del liderazgo empresarial, cambio de canales de comunicación etc. Y es por esto que la adaptación al cambio implica un trabajo colaborativo entre las organizaciones y sus empleados con el fin de poder generar un modelo o estrategia de trabajo que equilibre lo laboral y lo personal simultáneamente.

Por su parte, la Escuela Nacional Sindical ENS (2019) y de acuerdo con el informe de la OIT, las transformaciones que se están produciendo exigen que se fortalezcan y revitalicen las instituciones de trabajo para establecer una garantía laboral universal, ampliando la soberanía sobre el tiempo, reactivando la representación colectiva y encauzando la tecnología para lograr un trabajo decente.

Adicionalmente, resulta de suma importancia agregar y como lo menciona Havriluk (2010), que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), se han convertido en un recurso muy importante a la hora de ejecutar alguna acción o algún trabajo, dado que es un recurso muy usado en el ámbito laboral para generar mayor productividad y flexibilidad y que es por medio de esta que es posible ejecutar el teletrabajo. Sin embargo, Zimmermann (2016), ha descubierto que el teletrabajo puede causar enfermedades relacionadas con el estrés o también llamado tecnoestrés, causado por la incorporación de TICS al trabajo, esto puede impedir que se disfrute de la vida personal y familiar del empleado.

Por otra parte, tal y como lo mencionan Cuervo et al. (2018), todo lo que brinda el teletrabajo relacionado con la independencia como permisividad laboral, el uso de tecnologías en el mercado y el aumento de competitividad incrementan los riesgos de carácter psicosocial y finalmente según Sierra et al. (2014), a pesar de tener caracterizados los mercados laborales y haber segmentado, de igual forma, el acceso al uso de las TIC, aún persiste la falta de datos que permitan relacionar cómo las tecnologías de la información impactan las dinámicas laborales.

Siguiendo con la revisión de literatura, Rubbini (2018); De las Heras García (2017) y Cortés et al. (2016) han realizado diversos estudios, referentes a las relaciones sociales y los recursos que estas aportan al teletrabajo; Sánchez y Montenegro (2019) han tratado la

productividad en las empresas y finalmente Becerra y Olivera (2017) y Ereñaga de Jesús, (2019) han investigado sobre el teletrabajo y la regulación de horarios.

Por otra parte, y haciendo referencia a las concepciones que se tienen sobre las modalidades de trabajo de esta investigación, Cifuentes-Leiton y Londoño-Cardozo (2020), mencionan que el teletrabajo a pesar de ser un concepto relativamente nuevo, ha tenido distintas definiciones e ideas, es así como fue definido por primera vez en Colombia mediante la Ley 1221 (Ministerio del Trabajo, 2008) y ha mantenido esta definición en el decreto 0884 (Ministerio del Trabajo, 2012).

Así mismo según Aragüez-Valenzuela (2017), el teletrabajo a lo largo del tiempo se ha convertido en una herramienta útil para millones de trabajadores y adicionalmente para varias organizaciones ya que por medio de este modelo de trabajo se han creado estructuras más productivas y flexibles que modifican la relación laboral, reduce costos y mejora la efectividad. Por otra parte, en una investigación realizada por Bonilla et al. (2014) identificaron que las mujeres son las más beneficiadas con el teletrabajo ya que mejora sus condiciones laborales, de familia y aumenta las relaciones familiares.

Sin embargo, el trabajo en casa es un concepto que carece de una construcción conceptual específica y como mencionan Sierra et al. (2014), existen varias dificultades para la medición del trabajo en casa mediante el uso de las TIC, entre esas la falta de consenso sobre el concepto.

No obstante, en Colombia se regula el trabajo en casa bajo la Ley 2088 de 2021, por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones; en la que se decreta que:

Se entiende como trabajo en casa la habilitación al servidor público o trabajador del sector privado para desempeñar transitoriamente sus funciones o actividades laborales

por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, sin modificar la naturaleza del contrato o relación laboral, o legal y reglamentaria respectiva, ni tampoco desmejorar las condiciones del contrato laboral, cuando se presenten circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales que impidan que el trabajador pueda realizar sus funciones en su lugar de trabajo, privilegiando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (Art. 2).

Se entiende que lo anterior tiene como objetivo regular el trabajo en casa como una forma de prestación del servicio en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales y que “[...] el país ya cuenta con elementos jurídicos para proteger el empleo en el marco de situaciones ocasionales como la generada por la pandemia del Covid-19”. (Ministerio del Trabajo, s.f.).

A continuación, y haciendo referencia a nuestro fenómeno de estudio AE, una investigación realizada por Eugenio (2019), muestra que existe una relación entre el AE, la despersonalización, la realización personal y el clima organizacional.

Adicionalmente, como lo mencionan Preciado Serrano et al., (2017) el síndrome de AE ha sido medido por medio de Maslach Burnout Inventory (MBI) y también por la herramienta que define factores como: cansancio emocional, despersonalización y logros negativos personales, esta herramienta es Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP).

Al momento de relacionar el AE con el teletrabajo Castro et al., (2017), han encontrado que en algunas situaciones el teletrabajo puede generar malestar en los trabajadores ya que los objetivos planteados son individuales, por tal motivo esto crea aislamiento y una gran probabilidad de desarrollar síntomas de depresión y finalmente por su parte, De Arco Paternina y Castillo Hernández (2020) mencionan que de las 3 dimensiones del síndrome de burnout la más relevante es el AE.

En relación con los riesgos y consecuencias del AE y avanzando con el tema, Preciado Serrano et al. (2004) indican que este aumenta el padecimiento de enfermedades crónicas, actitudes negativas hacia sus compañeros del trabajo, afecta la adaptación hacia la actividad desempeñada, ausentismo, accidentes de trabajo, baja efectividad al trabajar, insatisfacción laboral, entre otros, adicionalmente Almeida et al. (2015) resaltan que a nivel fisiológico el AE altera el cerebro, afecta la amígdala, la corteza prefrontal y las conexiones en el cerebro, estas afectaciones ocasionan bajo control de emociones, alteración en las respuestas emocionales, envejecimiento, debilitamiento de memoria y atención, dificultad para aprender y capacidad para resolver problemas.

Es por lo anterior y de acuerdo con lo que mencionan Domínguez-Lara et al. (2018), que estudiar actualmente el AE es relevante debido a que presenta daños sobre la salud emocional y mental del trabajador, así como afecta sus resultados y su rendimiento en el trabajo teniendo en cuenta que los cambios en el ambiente laboral generan mayores exigencias respecto al tiempo y dedicación de las actividades y adicionalmente porque estudios como el de Reichl et al. (2014, citados en Rhéaume 2021), indican que son las mujeres y las personas más jóvenes, quienes tienden más al agotamiento emocional y que pueden haber respuestas específicas de género al estrés y con respecto a la edad, los jóvenes pueden ser más vulnerables a los síntomas del agotamiento por el estrés, experiencias laborales insuficientes y falta de recursos; cosa que se puede estar presentando y evidenciando en la actualidad laboral en Colombia.

Luego de una revisión exhaustiva de la literatura referente al teletrabajo, trabajo en casa y al AE, nos resulta pertinente y útil que desde la psicología y específicamente desde el enfoque de la psicología organizacional, abordar de manera descriptiva, reflexiva y cuantificable las características, el nivel de agotamiento y la relación que este tiene en la vida del trabajador y su realidad contextual; en este sentido, se plantea como pregunta problema: ¿Cómo se manifiesta el

AE en los trabajadores del Sindicato del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, respecto a factores sociodemográficos y modalidad de trabajo?

Aporte que queremos dar a la línea de investigación de la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás: Psicología y Desarrollo Social de las Organizaciones y el Trabajo, en virtud de la importancia que tenemos en el campo de Ciencias de la Salud para abordar los riesgos psicosociales emergentes en una época post pandemia a nivel mundial y sus implicaciones en la salud del trabajador, el desarrollo de la organización, el reconocimiento y prevención de los riesgos psicosociales, y así determinar qué relación tiene esto con factores de orden personal, social y cultural en las empresas, el trabajo y la vida de las personas a favor del desarrollo del bienestar.

### **Justificación**

Según López et al. (2014) el AE es un riesgo psicosocial que carece de evaluación específica en el ámbito laboral y como elemento propio del burnout, es un constructo que se puede presentar en las modalidades de teletrabajo y trabajo en casa, teniendo en cuenta que, al ser adoptadas como una alternativa inmediata en la actualidad mundial, no fue concebido el impacto y consecuencia a nivel físico y psicológico que implicaría. Este concepto es relevante para su estudio ya que puede ser constituido como un riesgo psicosocial en la calidad de vida de los trabajadores y en la efectividad de la prestación de los servicios hacia la empresa, puesto que el trabajo en su normalidad está frecuentemente expuesto a múltiples riesgos.

Para inicios del año 2020, a nivel mundial surge la necesidad de una reestructuración en las modalidades de trabajo por parte de las organizaciones; debido a una nueva realidad que golpea inesperadamente al mundo entero, el surgimiento del COVID-19 “[...] un virus que surge periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causa Infección Respiratoria Aguda (IRA)”

(Ministerio de Salud y Protección Social, 2021, párr. 2), en consecuencia de este evento de gran impacto y tras ser catalogado como una pandemia mundial por la Organización Mundial de la Salud (2020), el trabajo ha sido uno de los campos más afectados en todas sus condiciones y modalidades debido a los grandes cambios a los que se han enfrentado las organizaciones, gobiernos y sociedades ya que estas han sido obligadas a optar por pautas de compromiso y acción a favor de la prevención de contagios y mortalidad como consecuencia de este patógeno.

A nivel mundial, organizaciones y entidades de trabajo públicas y privadas fueron obligadas a tomar medidas preventivas de control sanitario; en Colombia a los seis días de que la OMS publicara y calificara el virus COVID-19 como pandemia, el Ministerio del Trabajo, formalizó mediante la circular 0021 de 2020, medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención de COVID-19 y de la declaración de emergencia sanitaria, lo que en virtud de la Constitución Política de Colombia (1991), se contempla: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (Art. 25); esto dejó en consideración por parte de los empleadores nuevas modalidades laborales que permitirán dar continuidad en sus quehaceres, trabajos, oficios y ejercicios profesionales o técnicos de manera aislada y bajo modelos no presenciales como el teletrabajo y el trabajo en casa.

Como lo respalda la resolución 2646 de 2008, el Ministerio de Protección Social, menciona que la evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora. Por tal razón, es importante identificar y evaluar cómo el AE ha influido en esta nueva realidad laboral.

En el año 2020, se presenta la inmediata movilización y transformación en las modalidades del trabajo en múltiples empresas y organizaciones a nivel mundial. Se estima que a raíz de esto el ámbito laboral podría iniciar un proceso de reajuste en las dinámicas y estructuras internas de las organizaciones como en la contratación, modalidades de trabajo y en este caso poniendo en práctica una modalidad alternada entre la presencialidad y el trabajo en casa; como lo dice Acrip (citado en Morales, 2020), el 76,2 por ciento de las empresas piensan mantener esta modalidad entre uno o dos días a la semana después del aislamiento. A raíz de esto, el interés por estudiar el riesgo que tiene el AE en estos nuevos escenarios de trabajo.

Como menciona la Escuela Nacional Sindical ENS:

Nuevos temas deberían hacer parte de las agendas de negociación colectiva, como la construcción de paz, la discriminación por orientación sexual, los derechos y problemas específicos de las mujeres y los jóvenes, los impactos ambientales, el teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Otro tema clave para las organizaciones sindicales tiene que ver con los riesgos asociados a nuevas prácticas empresariales.

(2019, párr. 31)

De lo anterior se comprende que en la actualidad el teletrabajo se encuentra a la par o en el mismo grado de importancia de estudio social y colectivo, junto con temas comunitarios, sociales y de negociación.

De ahí nuestro interés por analizar el AE en los trabajadores que pertenecen a las modalidades de teletrabajo y trabajo en casa, teniendo en cuenta que el teletrabajo es una modalidad regulada por el Ministerio del Trabajo, mientras que el trabajo en casa es una nueva alternativa enmarcada en el ordenamiento legal para el desarrollo de actividades laborales por la emergencia sanitaria. Por tanto, para este proyecto es de gran importancia identificar las

características propias del AE, variable que ha sido estudiada como componente propio del burnout, sin que haya sido abordada de manera aislada, lo que ha hecho que se haya minimizado su relevancia.

Desde esta perspectiva, se hace necesario dar la importancia al AE, debido a los daños que puede presentar sobre la salud emocional y mental de las personas, afectando sus resultados y su rendimiento por los cambios que hay en el ambiente laboral y que generan en ellos mayores exigencias respecto al tiempo y dedicación de las actividades (Domínguez-Lara et al. 2018)

Lo anterior en concordancia con la mayoría de investigaciones encontradas, las cuales han estudiado e investigado el agotamiento emocional, principalmente en poblaciones universitarias; Domínguez-Lara et al. (2018) en Perú, González y Landero (2007) en México. Según Domínguez (2013), la importancia de estudiar el agotamiento emocional en universitarios se debe a la exigencia a la que está sometido el estudiante ya que esto puede generar un desbordamiento en sus recursos si no existe un control emocional.

Sin embargo, cabe mencionar que el AE y el cansancio emocional son sinónimos, ya que los dos términos hacen parte de la evaluación para el síndrome de Burnout. Salanova (2008) menciona que el AE en los últimos años, se ha considerado como un desgaste en el tiempo y demanda de un esfuerzo constante y al igual que en un entorno académico, en un ambiente laboral las tareas que se ejecutan están relacionadas a demandas del ambiente donde deben usar sus recursos para así generar un resultado y ser evaluados.

Tratándose de una investigación que se aborda desde la disciplina psicológica dado el vacío de conocimiento referente al AE al cual se le atribuyen consecuencias tanto físicas como psicológicas en la vida individual y laboral de las personas, esperamos poder contribuir con el

análisis del impacto que presenta este riesgo psicosocial en los trabajadores y las organizaciones. Aporte que se hará a la línea de investigación de la Psicología y Desarrollo Social de las Organizaciones y el Trabajo, como una problemática sociolaboral que puede prevenirse en el futuro y es por esto que resulta fundamental para el desarrollo de calidad de vida y bienestar del trabajador.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Analizar el fenómeno del AE respecto a las modalidades de trabajo en el Sindicato del Ministerio de Salud y Protección social de Colombia.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar las características propias del agotamiento emocional.
- Medir los niveles de agotamiento emocional en el teletrabajo y trabajo en casa.
- Establecer la relación que tiene el agotamiento emocional con la edad, el género, la modalidad de trabajo y el tiempo de vinculación con la institución de los trabajadores.

### **Marco de Referencia**

#### **Marco epistemológico y paradigmático**

Para interés de la presente investigación, es importante identificar la relevancia de las ciencias empírico analíticas, como lo mencionan Inche et al. (2003) Estas ciencias permiten conocer y comprender el conocimiento de la realidad. El empirismo hace hincapié en la importancia de la experiencia directa y la observación, de esta forma, permite reconocer la importancia de una metodología en la que la hipótesis se deduce a partir de proposiciones relacionadas a factores y elementos empíricos y observables, debido a que una de las pretensiones de este paradigma es sostener que la predicción es una explicación de hechos.

De igual forma, Loreto y Pinilla (2017) mencionan que su característica fundamental es el perfeccionismo, debido a que lo importante es plantear una serie de hipótesis, es decir, predecir que algo va a suceder y luego comprobar o verificar que así sucedió. Abriendo paso a nuevas apuestas y generación de conocimiento objetivo y comprobable.

De este modo, el paradigma positivista, a partir de su carácter epistemológico y ontológico alude que no existen diferencias entre la realidad social y la natural. De esta manera Carrillo (2011, citado por García y González, 2018), menciona el valor de trabajar desde un enfoque positivista ya que puede dar una concepción objetiva de la sociedad teniendo en cuenta que existe un fenómeno ajeno a la voluntad del individuo y por ende un resultado de las prácticas colectivas y relacionales sociales necesarias, esto no solo como resultado de la naturaleza, sino que también de leyes universales e invariables. Por tanto, Gil Álvarez et al., (2017) menciona que la información debe ser obtenida gracias a muestras representativas y además ser procesadas mediante la estadística.

El positivismo al ser la base filosófica del empirismo rescata las características que lo componen, según Preciado Serrano (1994, citado por Inche et al., 2003) estas características son: primero, busca un conocimiento comprobable, sistemático, medible y repetible; segundo, busca la eficacia el incremento de conocimiento; tercero, sigue una metodología en el modelo hipotético-deductivo; cuarto, la realidad es observable, medible y cuantificable; y por último, las muestras deben ser representativas y significativas para generalizar los resultados.

Existen diferentes tipos de positivismo, sin embargo, para la presente investigación se tuvieron en cuenta premisas del positivismo lógico. Este tipo de positivismo según Serrano (2007), se caracteriza por afirmar que el conocimiento es posible adquirirlo solo a partir de la

experiencia, es decir, se retoma como un principio de vital importancia para poder crear conceptos a partir de las acciones concretas que ejecuta el ser humano.

Para entender el positivismo lógico desde la teoría dentro de la psicología Wilson (2001, citado en Bermúdez y González, 2014) diferencia dos tipos de constructos científicos para teorizar: constructos abstractos y constructos hipotéticos, el primero se define por medio de propiedades de eventos seleccionados en un campo en donde se realiza una descripción sistemática de los fenómenos observables. No obstante, para esta investigación se utilizó el constructo hipotético, puesto que, este constructo no intenta describir eventos puramente observados, intenta hacer una aproximación a fenómenos con propiedades inobservables que se ven relacionados con eventos observables.

## **Marco teórico**

### ***Agotamiento emocional***

Dadas las actuales transformaciones laborales, se insiste en el impacto al que se enfrentan los trabajadores tanto en sus procesos diarios de trabajo como en los de su vida personal; lo que implica nuevos retos y riesgos relacionados con aspectos físicos, psicológicos y situaciones en los sistemas de relaciones. Maslach (1977, citado en Jiménez y Ríos-Parra, 2018), conceptualiza el AE como una respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar.

Esta definición resulta útil para la comprensión de esta investigación, ya que reconoce el AE como un síntoma relevante y primordial que se presenta en las personas y en el ejercicio profesional cuando hay existencia de un nivel de estrés crónico. “El agotamiento representa el

componente de estrés individual básico del *burnout* y se refiere a sentimientos de estar sobre-exigido y vacío de recursos emocionales y físicos” (Schaufeli et al., 2009, p.210).

Por otro lado, Maslach y Leiter, (1997, Citados en Eugenio, 2019), describen el AE como esa fatiga o falta de energía, dando la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Dichas sensaciones pueden estar en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no hay una motivación para seguir lidiando con el trabajo.

El AE puede ser confundido con el síndrome de Burnout, pero no son un mismo fenómeno, como lo mencionan Maslach y Jackson (1981), dentro del Síndrome de Burnout se desarrolla un agotamiento mental progresivo, despersonalización y baja realización profesional; lo anterior hace referencia a que el Síndrome de Burnout inicia desde el AE.

Adicional a lo anterior, Ramos (2005) y Preciado Serrano et al., (2017), indican que el AE genera una inadecuada expresión, se presentan sensaciones de síntomas físicos o poco afrontamiento cognitivo emocional y en este sentido se recurre a las emociones; por el contrario, el Síndrome de Burnout responde a estresores crónicos relacionados a la motivación.

Por otra parte, desde la teoría sociocognitiva del Yo, Cárdenas et al., (2019) mencionan que es posible ver el AE desde dos ideas fundamentales: La primera idea está enfocada en que los pensamientos de las personas van cambiando dependiendo sus resultados y las consecuencias que esto traiga en las diferentes actividades que realice y como segunda idea, está el nivel de confianza que tiene una persona sobre sus cualidades y destrezas lo cual determina la energía que usará para conseguir lo que desea. Lo anterior hace referencia a que el AE surge de los resultados que obtenga una persona en su trabajo y cómo estos resultados se relacionan con los recursos que cree tener como trabajador.

En cambio, desde la Teoría del Intercambio Social, como lo menciona Gil-Monte y Peiró (1999), es el sentimiento de entregar más de lo que se tiene devuelta, lo que creará sentimientos de inequidad y de estrés. Lo anterior hace referencia a que si un individuo brinda sus servicios y no es retribuido como lo espera esto generará malestar en él y podría desencadenar sentimientos de frustración.

Por último, es importante tener en cuenta tal como lo mencionan Cárdenas et al. (2019), que el AE y el cansancio emocional coinciden en diferentes características de carácter conceptual relacionadas a comportamientos y manifestaciones físicas del estrés laboral y la deficiencia al encontrar los recursos necesarios para desempeñarse de una manera óptima.

### ***Burnout***

Tal y como lo menciona Méndez (2004), el síndrome de burnout o también conocido como síndrome de quemarse en el trabajo, está relacionado como una de las principales causas de enfermedad laboral y ausentismo en el trabajo y es una respuesta al estrés laboral crónico. Por otra parte, para Marín-Tejada (2017, citada por Camargo-Hernández Hernández-Sánchez, 2020) lo considera como una “fatiga extrema y se caracteriza por la experiencia de cansancio emocional, sensación de reducción de la eficacia profesional y baja realización personal, además de experimentar despersonalización” (p. 78).

Según Maslach et al. (1997), el síndrome está caracterizado por la baja capacidad de concentración, problemas al realizar actividades, autoevaluación negativa, pocas relaciones sociales en el contexto laboral, agotamiento emocional, sentir que no se puede dar más de sí mismo, alta despersonalización y actitudes y sentimientos de cinismo.

Según la décima revisión de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Afines Problemas de Salud (CIE-10), (1993, citado en Rodríguez, 2020), el burnout corresponde

a un estado de agotamiento vital, perteneciente a problemas relacionados con las dificultades de gestión de la vida; adicionalmente la misma autora concibe el burnout como un síndrome, resultado de la exposición crónica a factores estresantes caracterizado por tres dimensiones tales como agotamiento energético, distancia psicológica del trabajo o sentimientos de cinismo o negativismo y eficiencia profesional reducida; perturbación que ocurre solo en el contexto ocupacional diferenciándose así de la depresión.

Y para concluir, Jiménez y Ríos-Parra (2018), dicen que diagnosticar a una persona que sufre el Síndrome Burnout solo por encontrarse agotada emocionalmente, sería un error, pues se puede sentir desgaste emocional, presentar conductas de apatía, irresponsabilidad e indiferencia con sus pares y la institución y no padecer el síndrome en sí ya que estas pueden ser características propias de la personalidad o educación de la persona y no de Burnout.

### ***Estrés***

Debido a la estrecha relación que tiene el concepto de estrés con el de AE, nos parece muy importante abordar su definición y desde una perspectiva muy general puede ser concebido como “[...] una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas” (Durán, 2010, p.4).

De acuerdo con lo anterior, inferimos que el ser humano se puede ver inmerso en múltiples contextos y situaciones que le exigen tanto física como psicológicamente esfuerzos y elementos básicos o necesarios para el desarrollarse en dimensiones familiares, laborales, sociales e individuales. Durante el transcurso de su vida, algunas de estas han sido adquiridas y estructuradas de forma individual o colectiva, sin embargo, la exposición a entornos y contextos

inesperados pueden generar respuestas inadecuadas y poco saludables ya que alteran aquellos elementos previamente desarrollados y provocan sentimientos y episodios de estrés.

A raíz de lo anterior y bajo esta nueva perspectiva laboral asumida por el contexto de contingencia a nivel mundial, los recursos y competencias existentes en las personas fueron sobre exigidas y llevadas al límite durante el reajuste de la forma de trabajo y se han llegado a ver insuficientes y ambiguas, ya que la transición hacia esta nueva normalidad fue inmediata, exige a su paso una dinámica completamente aislada del contexto de oficina o lugares presenciales de trabajo y tecnológicamente exigentes. Ante esto, la respuesta adaptativa más influyente es el estrés, ya que requiere acciones de innovación, flexibilidad, ajuste y cambios en la totalidad de rutinas y procesos a nivel físico, ergonómicos y psicológicos.

Otro aspecto importante a abordar, es el afán por la productividad y por mantener o superar los resultados normales en el ejercicio laboral. Es así como el AE se concibe, de acuerdo con García-Campayo et al., (2016, citados en De Arco Paternina y Castillo Hernández, 2020), como el resultado de situaciones de estrés crónico generadas por el trabajo y que pueden manifestarse física y mental tras un estado poco saludable proveniente de la incapacidad para realizar el trabajo habitual de manera eficaz y normal.

En este nuevo margen laboral, los trabajadores han descuidado aspectos muy importantes de su salud, por lo que resulta necesario contemplar la implementación de nuevos hábitos para manejar esta nueva modalidad de trabajo y se deben tener en cuenta aspectos como: tener espacios adecuados, una buena alimentación, actividad física y descanso. La ausencia de esto, puede incidir en una forma de trabajo completamente diferente a lo que el teletrabajo y el trabajo en casa proponen en sus lineamientos políticos y legales.

Por otra parte, el estrés puede ser reconocido como consecuencia transigente de las transformaciones, tal y como lo mencionan Jiménez y Ríos-Parra (2018) todas las transformaciones y demandas, como la incorporación de nuevas tecnologías en el lugar de trabajo, teletrabajo, expectativas, competitividad, entre otros. Pueden producir una mayor mentalización en el trabajo, llevando al individuo a un estado de estrés prolongado y agotamiento afectando su ámbito profesional e integral.

Por otro lado, el estrés está asociado con el AE como lo menciona Fernández de la Vega-Gorgoso (2013), ya que se activan algunas reacciones particulares en un contexto en particular, cuando los estímulos estresantes son repetitivos y esto generaría el estado de agotamiento afectando a su paso la salud y la productividad del trabajador. Además, la falta de energía y recursos emocionales, la dificultad para tomar decisiones, el no poder resolver los problemas con competencias ya adquiridas durante la vida profesional o laboral, la reducción de los recursos mentales, emocionales y físicos tienen como implicación afectaciones de orden emocional como la sensación de tensión, agotamiento, cansancio, fatiga; emociones propiamente motivacionales. Cabe resaltar que lo anterior no es un problema propiamente de la persona, sino de su contexto laboral.

La pandemia mundial ha afectado a los diferentes ámbitos de la vida de las personas y como aporta Peiró y Medina (2020), trabajar on-line es mucho más complejo que tener un ordenador y una conexión ya que se requieren más horas de trabajo, una adaptación a la tecnología, una mayor carga mental y los recursos sociales que amortiguan el estrés del trabajo están limitados. Así mismo, Cirera et al. (2012, citados en Cordero, 2015), mencionan que el estrés vinculado con el trabajo es una variable de gran interés en las investigaciones y en la

sociedad en general, ya que las exigencias son mayores que los recursos de los trabajadores y se debe actuar al respecto.

Si bien es cierto, la actividad laboral en las modalidades de teletrabajo y trabajo en casa, comprende ciertas demandas y tareas tales como: la planificación de la jornada diaria, semanal y mensual, atender reuniones de la empresa y grupos de trabajo inmediatamente por medio de una conexión tecnológica y virtual, realizar labores propias del trabajo de cada persona que muchas veces conllevan mucho más tiempo de lo estimado, atender las consultas o asesorías, cumplir con normas y procedimientos en línea, participar en los programas de capacitación de manera virtual etc.

En este sentido, reconociendo las grandes demandas que conllevan estas situaciones a nivel laboral y personal en los trabajadores, se puede determinar que se sobreponen las capacidades y competencias que tienen las personas en la actualidad, generando estrés, unas de las dimensiones del Síndrome Burnout y como lo exponen Londoño et al. (2020), el estrés puede perjudicar gravemente tanto la salud individual como la pública, ya que repercute en el desempeño laboral, social y familiar.

Cuando las capacidades resultan no ser suficientes, las personas pueden comenzar a sentir insatisfacción y estrés tanto personal como laboralmente. Y a esto se le suma el hecho propio de la incorporación de la tecnología como mediador relevante para llevar a cabo este proceso de reestructuración laboral, en donde muchas personas no tienen el dominio sobre esto y muchas empresas aún no han invertido o desarrollado de estas estrategias de la nueva era digital y como consecuencia también surgen problemas tales como el tecnoestrés.

Como lo menciona Durán (2010), el estrés tiene diferentes grados o manifestaciones, que están en relación con las demandas o compromisos adaptativos (estresores potenciales) y los

recursos de control y afrontamiento situacional con que cuenta, que son afectados por factores personales. A raíz de esto, surge nuestro interés por otro concepto relacionado con el estrés y el AE el cual veremos a continuación.

### ***Tecnoestrés***

En el contexto de teletrabajo se ha reconocido el concepto de tecnoestrés como una enfermedad o patología consecuente del trabajo con la tecnología; Aragüez-Valenzuela (2017), por su parte lo define como un trastorno protagonista en la actualidad tras la incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación (TICS) en las condiciones de trabajo y que por su parte deriva la tecnoansiedad, tecno adicción y tecnofatiga.

Las dimensiones las cuales se evalúan para diagnosticar el tecnoestrés de acuerdo con Cubero (2019), son: fatiga, ansiedad, escepticismo y la ineficacia, estas dimensiones afectan al individuo en todas sus dimensiones, por el contrario, el AE se describe como un sentimiento de fatiga y cansancio que se establece en términos de adaptación.

Aunque la tecnología proporciona evidentes ventajas a nivel laboral Coppari et al. (2018), indican que aspectos como el avance tecnológico, innovación, en la autonomía y flexibilidad de los trabajadores, puede provocar tecnoestrés y esto implica un riesgo en las condiciones de salud a nivel físico, mental y reducción considerable de la calidad de vida. De lo anterior podemos decir que, aunque favorece a nivel organizacional y laboral el avance, la producción y el desarrollo del trabajo en sí mismo generando excelentes resultados en las organizaciones, en paralelo esto está generando un deterioro vital para las personas que no les dan un buen manejo y control a estas herramientas y esto puede provocar importantes patologías y riesgos psicosociales significativos para el trabajo. Desde una perspectiva psicológica como lo mencionan Cuervo-

Carabel et al. (2020), el tecnoestrés se puede considerar un fenómeno negativo que afecta a las personas a diferentes niveles: cognitivo, afectivo, conductual y fisiológico.

Una vez más traemos en consenso que la falta de conocimiento y recursos generan en los individuos una constante lucha a nivel personal y laboral y la introducción de la tecnología como única alternativa en este periodo de aislamiento para el desarrollo de las tareas propias del trabajo y en esta modalidad de trabajo en casa de manera inesperada, llevan a la persona a la consideración de que no puede lidiar con ello y por lo tanto con su trabajo en sí mismo. No con esto nos referimos a que la tecnología es el problema central. Más allá de eso, el uso inmediato y sin formación sobre las nuevas herramientas tecnológicas implica para las personas ser un factor bastante negativo y de poca adaptación en muchos casos ya que requiere cambios a nivel cognitivo, social y personales en relacionadas con su uso.

En este orden de ideas, Boltansky y Chiapello, (2002, citados en Rentería-Pérez y Díaz-Bambula, 2020), dicen que la tendencia de reinstitucionalización del mundo del trabajo a partir de la cuarta revolución industrial, es representada por un modelo económico de tipo financiero; sin embargo como menciona Orejuela, (2020, citado en Rentería-Pérez y Díaz-Bambula, 2020), expone que esta tendencia ha sido recientemente transformada en una digital, donde se pasa a tener nuevas formas de trabajar, o a actualizar las ya existentes, ante y en medio de la situación crítica generada por el COVID-19.

### ***Teletrabajo***

El trabajo y como hemos mencionado anteriormente, vive en constante transformación y de acuerdo con UV Noticias (2020), el cambio cultural y organizacional viene por el teletrabajo y la flexibilidad laboral que proporcionan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS). Hace tiempo que se intenta que las organizaciones opten por estas nuevas formas de

trabajo y sin conseguirlo muchas veces debido a que hay organizaciones que se basan en el control estricto y la supervisión de horarios excesivos.

De lo anterior, podemos decir que el trabajo en la actualidad ha evolucionado y de manera repentina se ha optado por acoger nuevas modalidades y tecnologías con el fin de que las diferentes actividades laborales que anteriormente eran desarrolladas en los sitios oficiales de empleo, continúen su ejecución ahora bajo una modalidad virtual y en contextos que pueden facilitar o quizá dificultar el trabajo; como menciona Minian y Martínez (2018), es un cambio que afecta tanto al trabajador como a la empresa, sin embargo mediante modalidades de trabajo alternativas, la distancia deja de ser un obstáculo para el desarrollo laboral y se brinda la posibilidad de un sencillo acceso a la documentación e información que el empleado requiere para realizar sus labores, sin necesidad de acercarse a su oficina.

El origen del teletrabajo se remonta a los años setenta en Estados Unidos, en donde Jack Nilles más conocido como el padre del teletrabajo (1976, citado en Pérez, 2010), sostiene que “Si uno de cada siete trabajadores no tuviera que desplazarse a su sitio de trabajo, Estados Unidos no tendría la necesidad de importar petróleo” (p. 25). A raíz de esto, establece el término de *telecommuting* que se ha ido desarrollando con los años y ha logrado transformarse en una modalidad de trabajo legal y políticamente aceptada en muchos países del mundo.

De igual manera, encontramos múltiples definiciones sobre el teletrabajo; Barbuto et al. (2020), definen el teletrabajo como un acuerdo entre el empleado y el empleador en el que el empleado trabaja fuera del entorno de trabajo tradicional, como trabajar desde casa.

Por su parte, Narayanan et al. (2017) lo definen como:

Un arreglo de trabajo alternativo donde viaja o "Viajar al trabajo" es a través de la tecnología. En otras palabras, generalmente se usa para referirse a oportunidades dado a

los empleados para que trabajen desde casa o una oficina satélite, un hotel o cualquier otro lugar además del entorno de oficina tradicional. (p. 49)

Mientras tanto, Alonso y Cifre (2002, citados por Sierra et al., 2014) mencionan que el teletrabajo se vio como una nueva alternativa para reducir el coste de producción, ya que al ubicar a los trabajadores en centros de trabajo cercanos a sus hogares, se reducían los desplazamientos y por ende, el consumo de combustible; así mismo Rodríguez (2007, citado por Sierra et al., 2014), menciona que el teletrabajo es reconocido por un trabajador que dentro de su casa, recibe la órdenes de su jefe internet, y así mismo le entrega el producto o trabajo hecho en un computador el cual luego será enviado por este mismo medio, de este modo, el trabajador recibirá una remuneración; Por su parte Gallardo (2019), lo define como un elemento que hace parte de la transformación tecnológica y esto hace que se genere un impulso por las nuevas tecnologías.

Otra definición es la de Gray et al. (1995, citados en Suñé, 1998), quienes lo definen como: Una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral, engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. (p.586)

La falta de consenso en la definición del teletrabajo deja en evidencia que es una modalidad de trabajo en transición, sin embargo; es una modalidad laboral que a la vista de muchas organizaciones aporta ventajas significativas para ambas partes, tanto al empleador como al empleado, como una modalidad innovadora que en consenso identifica el desarrollo de la actividad laboral a distancia, también resume que el trabajo en esta medida flexibiliza el desplazamiento, el lugar donde ejercer una tarea es fuera de la oficina o lugar de concentración de

la empresa empleadora, es fundamental el uso de tecnología como facilitadora, reduce el costo de producción y flexibiliza el tiempo laboral.

Centrando un poco el concepto de teletrabajo en Colombia, este es definido bajo el decreto 0884 de 2012, por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones:

El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a un tercero utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación - TIC - para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del teletrabajador en un sitio específico de trabajo. Al teletrabajo, conforme lo señalado en la norma en mención, no le serán aplicables las disposiciones sobre jornada de trabajo, horas extraordinarias y trabajo nocturno, sí que se puedan imponer tampoco, altas cargas de trabajo (Art. 2).

Por otra parte, Di Martino (2004, citado en Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, 2011). define el teletrabajo como:

Una forma de trabajo en la cual: a) él mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina. b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación (párr. 4).

Adicionalmente, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, (2011), indica que el teletrabajo se logra entender mejor a partir de sus características. La primera es que se asume como una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la que se centralizan todos los procesos, segundo, se utiliza la tecnología para facilitar la comunicación sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus

funciones y tercero, es un modelo organizacional diferente al tradicional en el que las formas de comunicación generan nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas de los miembros de la organización.

Complementando lo anterior, las modalidades actuales en Colombia de teletrabajo son (ver Tabla 1):

**Tabla 1**

*Modalidades de teletrabajo*

<b>Modalidad</b>	<b>Definición</b>
<b>Teletrabajo Autónomo</b>	En donde los trabajadores independientes o empleados, se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándose desde cualquier lugar elegido por él.
<b>Teletrabajo Suplementario</b>	En donde los trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.
<b>Teletrabajo Móvil</b>	En donde los trabajadores utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos tomados del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. (2011).

En Colombia se han realizado ciertas regulaciones frente a lo que es el teletrabajo, el Ministerio del Trabajo (2020), menciona que el teletrabajo es una forma de organización laboral, en el cual, se desarrolla en un marco de contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, en donde, se desarrollan actividades remuneradas, utilizando como medio el uso de las TICS,

para el contacto con el trabajador y su empleador sin necesidad de una presencialidad física en un sitio específico.

Finalmente, es posible que el teletrabajo pueda generar elementos de carácter negativo como lo menciona Havriluk (2010), en la modalidad de teletrabajo se limitan las relaciones personales y al ocurrir esto se puede producir una sensación de aislamiento la cual podría afectar su rendimiento y desdibujar la identidad laboral, adicionalmente, Tunal (2012) menciona que en el teletrabajo la producción se puede hacer en cualquier lugar y en cualquier tiempo, sin embargo es posible que el entendido no sea suficiente, de este modo se debe garantizar la infraestructura tecnológica, sino que también se tengan los conocimientos que permitan el uso de éstas.

### ***Trabajo en casa***

A raíz de la contingencia sanitaria a nivel mundial por el COVID-19, las formas de trabajo habitual, fueron adecuadas y sustituidas de forma repentina y obligatoria por una nueva modalidad en la que se trabaja desde el hogar. De esta forma, es necesario hablar y definir el trabajo en casa o también conocido como trabajo remoto o Home Office.

En Colombia, El Ministerio del Trabajo, en la circular 0021 de 2020 “Medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención de COVID-19 y de la declaración de emergencia sanitaria”, establece entonces un mecanismo o modalidad de trabajo en casa que se define como:

Tratándose de una situación ocasional, temporal y excepcional, es posible que el empleador autorice el trabajo en casa, en cualquier sector de la economía. Esta modalidad ocasional de trabajo es diferente al teletrabajo y no exige de lleno de los requisitos establecidos para este. En el numeral 4 del artículo 6 de la Ley 1221 de 2008 define como características del trabajo en casa que: “4. una persona que tenga la condición de

asalariado no se considera teletrabajador por el mero hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como asalariado en su domicilio o en lugar distinto de los locales de trabajo del empleador, en vez de realizarlo en su lugar de trabajo habitual.” Para optar por esta modalidad debe existir un acuerdo entre el empleador y el trabajador (p. 1).

Adicionalmente, el Ministerio del Trabajo en la circular 0041 de 2020, expone los lineamientos respecto del trabajo en casa y recomienda una serie de medidas que tanto empleador como trabajador pueden adoptar con fin de evitar la pérdida del empleo; resulta pertinente que se revise en su totalidad el comunicado ya que expone puntualmente diferentes normativas al respecto, sin embargo, para fines de esta investigación, hacemos mención del lineamiento 1.B el cual determina que:

Las personas que desarrollan trabajo en casa realizarán sus actividades de manera similar a las que regularmente desarrollan en su función habitual. En caso de realizar funciones diferentes a las asignadas en el contrato de trabajo deberá mediar mutuo acuerdo entre las partes. (p. 2)

Es así como el trabajo en casa se constituye como una alternativa viable enmarcada en el ordenamiento legal para el desarrollo de las actividades laborales en el marco de la actual emergencia sanitaria. El cual, según el Ministerio del Trabajo (s.f., citado por Morales, 2020) enfatizó en que “el trabajo en casa no puede equipararse al teletrabajo, dado que no contiene los elementos, requisitos y formalidades establecidos en la Ley 1221” (párr. 5).

De igual forma, en Colombia se regula completamente bajo la Ley 2088 de 2021, por el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones; el objeto y campo de aplicación, la definición, las garantías, los criterios, elementos, jornadas, términos procedimientos de implementación, derechos salariales y prestacionales, garantías, programas de bienestar, canales de comunicación,

inspección, vigilancia y la vigencia del trabajo en casa, aclarando los interrogantes que existían y poniendo a disposición de ciudadanos, empleadores y trabajadores un marco legal sólido y fundamental para la aplicación de esta modalidad de trabajo en el país.

Por su parte, Díaz (2013), lo define como una modalidad de trabajo a domicilio que se estipula mediante un acuerdo con el empleador que establece la realización de tareas específicas desde el domicilio del trabajador, durante algunos días de la semana siendo el resto modalidad presencial, en la empresa.

Por otra parte, el UN Periódico digital (2020), menciona en resumen ciertos requisitos de implementación para el trabajo en casa, tales como mantener las mismas condiciones previstas en el contrato de trabajo, evitar asignar trabajo fuera del trabajo laboral y cargas laborales excesivas por estar en casa y definir los riesgos del trabajador en casa por el empleador.

Adicionalmente, Actualícese (2020), expone las siguientes características que diferencian las dos modalidades de trabajo (ver Tabla 2).

## **Tabla 2**

*Diferencias entre el Trabajo en Casa y el Teletrabajo*

Trabajo en casa	Teletrabajo
Se puede desarrollar desde el domicilio del trabajador, sea que se traslade hasta su municipio o desde el que habite, para poder ejercer las actividades que corresponden a su labor.	No requiere la presencia física del trabajador en las instalaciones de la empresa
Se utiliza de manera transitoria, sin que implique la modalidad de teletrabajo.	Las labores pueden ser ejercidas permanentemente por el trabajador desde su domicilio o un lugar distinto a la empresa.
Se trata de una actividad ocasional puesto que no implica que durante toda la vigencia del contrato el trabajador deba realizar sus actividades bajo esta modalidad.	También se puede ejercer desde la empresa o el sitio designado por el empleador y de forma intermitente desde el domicilio del trabajador
	Se llevará a cabo mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación. TIC
	En ningún caso se pueden desmejorar las condiciones respecto de las acreencias del trabajador, tales como salarios, prestaciones, descansos remunerados e indemnizaciones.

*Nota.* Elaboración propia a partir de los datos tomados de Actualícese (2020).

De la tabla anterior podemos inferir que una de las principales características y diferencias con respecto del teletrabajo, es que el trabajo en casa normaliza la realización y el desarrollo de las tareas y actividades laborales directamente desde el domicilio o casa del trabajador. Mientras que el teletrabajo se realiza en cualquier contexto diferente a la empresa, ya sea la casa o cualquier establecimiento público. La modalidad de trabajo en casa por otra parte es transitoria y temporal y no permanente como el teletrabajo.

Es importante entonces reconocer los riesgos que esta modalidad de trabajo puede tener en los trabajadores, resulta pertinente que la empresa identifique y se enfrenten a estos retos y realizando un análisis sistemático de las condiciones y el buen manejo de esta modalidad de trabajo; el Ministerio del Trabajo (2020), en su cuenta de Twitter realizó una publicación que dice:

*#SGSST / Durante estos días de trabajo en casa debido a la emergencia sanitaria por Covid-19, es importante adaptar el ambiente laboral, disponiendo de un espacio adecuado y que cuente con los elementos que garanticen un #TrabajoSeguroYSaludable.*

Según Rivera (2014), la mayoría de los estudios realizados muestran estar de acuerdo con el trabajo en casa, aunque este puede llegar a ser riesgoso para las organizaciones, ya que el empleado puede que no haga buen uso de su tiempo, por ejemplo. Este mismo autor dice que, el trabajo en casa (home office) implica no solo realizar tareas intelectuales sino también toda actividad física que se requiera por parte del colaborador para ejercer ya sea su profesión u ocupación que la organización requiera, siempre desde casa.

Finalmente, Wang et al., (2016) atribuye que el uso de la tecnología para el trabajo en casa, fuera del trabajo; influye en la vida laboral y familiar de los empleados, esto ha tenido un efecto significativamente positivo en los conflictos (trabajo-familia) tanto basados en el tiempo como en la tensión. En su estudio, concluye que la tecnología móvil de alto nivel y el uso de la tecnología de la información y comunicación se encuentran positivamente correlacionados con conflictos de alto nivel entre el trabajo y la familia durante la noche, fines de semana y vacaciones ya que los empleados apenas pueden dedicar tiempo a la vida familiar debido a problemas en el trabajo o preocupaciones laborales.

### **Marco Metodológico**

#### **Diseño**

El presente estudio es cuantitativo, no experimental, transversal de alcance descriptivo-correlacional, con relación a este tipo de diseño, Hernández et al. (2014) mencionan que buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis, de igual manera, buscan medir el grado

de relación entre dos o más variables. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba, para este caso utilizando el  $\chi^2$ , además su valor está dado por la precisión de mostrar las dimensiones de un caso o situación en particular que, para efectos de esta investigación, corresponde al AE en dos modalidades de trabajo (Trabajo en casa y teletrabajo) en trabajadores del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, en tiempos de pandemia. Por tanto, la hipótesis que se plantea es: los trabajadores que se encuentran en la modalidad de trabajo en casa desarrollan un nivel de AE mayor que los teletrabajadores.

### **Población**

La población se compone de 108 trabajadores del Sindicato del Ministerio de Salud y Protección social de Colombia pertenecientes a las diferentes modalidades de trabajo (trabajo en casa y teletrabajo).

### **Muestra**

La muestra fue seleccionada de forma probabilística la cual Hernández et al., (2014) mencionan que es una manera en donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos, la muestra se obtiene por medio de la definición de las características de los mismos, y adicional a esto, una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

Para calcular el tamaño de la muestra representativa de la población se aplicó la fórmula utilizada por Hernández, et al. (2014) en donde,  $N$  = tamaño de la población  $Z$  = nivel de confianza,  $P$  = probabilidad de éxito, o proporción esperada  $Q$  = probabilidad de fracaso  $D$  = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción). Aguilar-Barojas (2005), añade que esta fórmula se utiliza cuando ya se conoce el total de unidades de observación que integran la población.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

El proceso para elegir el tamaño muestral, se da en cuatro pasos, según Hernández et al. (2014): 1) El tamaño del universo, este es el número total de la población elegida, para este caso fue 108. 2) Error máximo aceptable, este da cuenta al porcentaje de error potencial que se acepta en la muestra, los errores máximos pueden ir desde 20 a 1%, para esta investigación fue del 6%. 3) Porcentaje estimado de la muestra, este se refiere a la probabilidad de ocurrencia del fenómeno, en este caso del 50%. 4) Nivel de confianza deseado, este es el que complementa el error máximo aceptable, es decir, de acertar la muestra, en este caso como el error máximo aceptable del 6%, el nivel deseado de confianza será del 94%.

De acuerdo, a lo anterior se contó con la participación de 79 trabajadores del Sindicato del Ministerio de Salud y Protección social de Colombia, los cuales 55 de ellos se rigen por una modalidad de trabajo en casa, mientras que 24 personas están regidas por una modalidad de teletrabajo.

### ***Criterios de inclusión***

Ser mayores de 18 años, llevar más de 3 meses vinculados a la institución; ser trabajadores activos del Sindicato Ministerio de Salud y Protección Social y que pertenezcan a la modalidad de teletrabajo y por la emergencia sanitaria, personas que hagan actividades en casa.

### ***Criterios de exclusión***

No se tendrán en cuenta participantes que no pertenezcan a ninguna de las dos modalidades de trabajo; trabajadores con menos de 3 meses de experiencia en la institución,

debido a la prueba o escala que se pretende utilizar; tampoco trabajadores que no hayan firmado el consentimiento informado y que no tengan los medios tecnológicos para hacerlo.

### **Instrumentos y estrategias**

Para la ejecución de este estudio se utiliza la Escala de Cansancio Emocional (ECE), un autoinforme que está inspirado en la subescala de Cansancio Emocional del Maslach Burnout Inventory el cual como lo exponen en Ríos et. al., (2013), un estudio publicado en el 2002, logró confirmar su estructura trifactorial (agotamiento emocional, cinismo y competencia percibida), permitiendo evidenciar nuestra variable de estudio como un ítem relevante e influyente en su estructura; adicionalmente tal y como lo indica De Arco Paternina y Castillo Hernández (2020) de las 3 dimensiones del síndrome de burnout la más relevante es el AE.

Por otra parte, según Domínguez-Lara et al., (2018) la ECE está compuesto por 10 ítems con 5 opciones de respuesta, orientados a evaluar de forma unidimensional el AEM (Agotamiento Emocional), con un puntaje mínimo de 10 y un puntaje máximo de 50. Para responder el cuestionario, se le solicita a la persona que reflexione la frecuencia con la que ha sentido cada conducta mencionada en cada ítem durante los últimos 3 meses de vida.

Para su calificación, se utilizarán los baremos contruidos por Domínguez-Lara et al., (2018), los cuales dicen que la persona que obtenga menos de 20 puntos, tendrá un AE bajo, quién alcance de 21 a 30 puntos tendrá un agotamiento intermedio, quién alcance más de 31 puntos tendrá un agotamiento alto, y quien alcance una puntuación de más de 40 será considerada en riesgo.

Fueron revisados los estudios de Bonilla et al. (2009), Ramos (2005) y Domínguez (2013), en los que se estudia la aplicación del cuestionario ECE en entornos educativos; sin embargo, coinciden en que el análisis factorial confirma una estructura unidimensional e

indicadores que reflejan su validez, un nivel aceptable de consistencia interna y por lo tanto propiedades psicométricas adecuadas y por otra parte, para sustentar y validar nuestra aplicación del instrumento, Ramos et, al., (2005, citados en Domínguez-Lara et al, 2018) indican que para la evaluación del (AEM, Agotamiento Emocional), existe una medida y es la Escala de Cansancio Emocional (ECE) ya que esta que evalúa de forma unidimensional dicho constructo (AEM).

Por otra parte, para la validez y confiabilidad de la Escala de Cansancio Emocional, Ramos (2005), construyó esta escala determinando las propiedades psicométricas, usando el método de componentes principales de todos sus ítems que tiene peso en uno solo, con una consistencia interna por medio del alfa de cronbach (.83) y una correlación entre los ítems de (.33). Por otro lado, Domínguez (2014) en Lima, Perú; determinó una estructura factorial y validez, la confiabilidad fue de (.87). Respecto a la validez, por medio del índice Dm se presentaron magnitudes que se encuentran entre .6674 y .8694.

Para la ejecución de la prueba, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por COVID-19, se decidió desarrollarla de forma virtual para garantizar la seguridad tanto de los investigadores como de los participantes. Se hizo una adaptación de la prueba en formularios de google para la recopilación de los datos, adjuntando previamente el consentimiento informado. De igual forma, se adecuaron las preguntas 1, 4, 7, 9 y 10 de forma semántica conservando la confiabilidad y la validez de la escala. Para ello, se contactó con un experto en psicología clínica y especialista en psicología y seguridad en el trabajo.

La devolución de los resultados será a modo de informe en la cual especificará y dará una definición de la variable psicológica a trabajar, mencionando el valor obtenido de la prueba. De igual manera habrá una interpretación de dicho resultado. Por otro lado, se darán a conocer las

recomendaciones pertinentes de acuerdo al nivel de AE obtenido. Dicho informe será entregado al correo que haya administrado el participante.

Para el manejo de los resultados, se hizo una matriz de trabajo maestra, la cual se trabajarán como datos planos para garantizar la conservación del dato. Posteriormente, dichos datos serán trabajados en tablas de Excel con sus respectivos estadísticos descriptivos y el programa RStudio para los resultados de las correlaciones y generación de gráficas para una mejor comprensión del fenómeno estudiado.

### **Procedimiento**

El presente proyecto fue desarrollado en 17 fases y divididas en dos tiempos (Fases previas a la aplicación y fases posteriores a la aplicación de la prueba. Igualmente, podrá encontrar el cronograma procedimental en anexos.

#### ***Fases previas a la aplicación de la prueba***

**Fase 1.** Se realizó una revisión teórica sobre el AE y sobre las diferencias entre las modalidades de teletrabajo y trabajo en casa, por medio de libros físicos y digitales, artículos investigativos, revistas indexadas, infografías, boletines informativos, circulares esto con el fin de determinar la utilidad, pertinencia e importancia de la investigación.

**Fase 2.** Se estructuró una matriz con cada uno de los artículos encontrados para así organizar las fuentes de información encontradas.

**Fase 3.** A partir de las necesidades evidenciadas en los antecedentes investigativos se extrajo la muestra de la población teniendo en cuenta el siguiente criterio: personas que trabajen en una modalidad de teletrabajo y por la emergencia sanitaria personas que hagan actividades de trabajo en casa.

**Fase 4.** Se eligió el instrumento más propicio para medir la variable de interés (agotamiento emocional), teniendo en cuenta las necesidades de la investigación, la validez en Colombia, confiabilidad y respectiva validez. Es relevante mencionar que el instrumento usado en esta investigación fue tomado de los antecedentes investigativos previamente consultados.

**Fase 5.** Se planteó una carta por parte de los investigadores hacia la universidad buscando aprobación para la ejecución del proyecto.

**Fase 6.** De manera consecuente, se hizo una carta al Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, en la que se presentó la investigación y se expuso el interés en la participación de sus trabajadores, quedamos en espera de la confirmación y aceptación para proceder.

**Fase 7.** Una vez obtenida la respuesta a favor de la investigación, se procedió a delimitar y definir la población a los que se tendría acceso y se les realizaría la aplicación del cuestionario. El grupo de sindicalistas del Ministerio de Salud y Protección social, quienes, justificados por parte de los directivos, es una dependencia administrativa con contratos fijos, indefinidos y de teletrabajo.

**Fase 8.** Una vez definida la población, realizamos la construcción del consentimiento informado y del instrumento (Escala de Cansancio Emocional), y se realiza el montaje de los mismos en un formulario de Google forms; de igual manera se envía a revisión debido al ajuste y adaptación lingüística que se le realizó enfocándose en un contexto laboral.

**Fase 9.** Revisado el consentimiento y el instrumento elaborados, se contactó al responsable del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia para compartirle el formulario de aplicación de Google para su revisión y validación interna antes de ser difundido entre sus trabajadores.

**Fase 10.** Tanto el consentimiento como el instrumento fueron difundidos por medio de correo electrónico y adicional a esto se mandaron recordatorios para abrir el link por vía telefónica y mensajes de texto.

**Fase 11.** Se dio un plazo de ocho semanas para que los trabajadores pudieran dar respuesta a la encuesta. Al no conseguir el número requerido de participantes, se extendió el plazo dos semanas, junto a un seguimiento con los líderes del sindicato para que la muestra fuera representativa.

**Fase 12.** Luego de alcanzar el número necesario de personas, se procedió a revisar la validez de las encuestas, las encuestas que no eran válidas, fueron descartadas.

*Fases posteriores a la aplicación.*

**Fase 13.** Luego de la recopilación de la información, se va a generar una base de datos con toda la información recogida de la escala y el consentimiento informado, con la que se comenzará la tabulación y análisis de resultados.

**Fase 14.** Se analiza la información y se determina la naturaleza de los datos y las variables, los atributos aritméticos, las variables sociodemográficas que se van a utilizar en la investigación por su relevancia.

**Fase 15.** Posteriormente se hará el análisis de los resultados por medio de funciones de estadísticos descriptivos que permitan ver si hay una posible diferencia del AE entre trabajadores de la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa.

**Fase 16.** Se realiza la discusión de los resultados con base en los antecedentes investigativos, que fueron parte del marco y la problematización del trabajo de grado y de acuerdo a esto se identifican las principales disertaciones que se plantean en las conclusiones.

**Fase 17.** Finalmente se hará la devolución de resultados vía e-mail de la escala utilizada para medir el AE a todos los participantes, junto a las observaciones y recomendaciones pertinentes.

### **Consideraciones Éticas**

Para iniciar, se hace énfasis en la importancia ética que tiene esta investigación desde su inicio, es decir, desde el planteamiento del problema de investigación. Es así como de manera transversal en el trabajo de grado estuvieron presentes los principios psicoéticos básicos determinando todas las pautas de relacionamiento por parte de los investigadores con los contextos (teletrabajo y trabajo en casa), gracias a esto fue posible llevar a cabo el proyecto investigativo, velando por el respeto y el cumplimiento de los derechos y el bienestar de los participantes.

En ese mismo orden de ideas, desempeñando nuestro ejercicio profesional enmarcado en asegurar y velar por las personas de manera integral gracias a principios, normas y leyes dentro del campo profesional de la psicología y sus actividades investigativas, se consideraron varias de sus premisas principales con el objetivo de determinar un plan de investigación regido a unos objetivos planteados y a una metodología concreta que ayuda a reconocer los diversos aspectos que aseguran el desarrollo de este ejercicio investigativo.

Se tuvieron en cuenta principios psicoéticos básicos para esta investigación, como lo son el principio de Beneficencia, Justicia y Autonomía, para establecer la relación de los investigadores-persona, ya que de acuerdo con Rotondo de Cassinelli (2018), estos permiten tener presente la dignidad humana al determinar el actuar de los investigadores durante el ejercicio investigativo.

Entonces, el principio de beneficencia entendido como aquel por el cual siempre “[...] se debe actuar bien por el bien del paciente, comprende las acciones para prevenir daño o tratar condiciones perjudiciales que se dan en un sujeto con el acto positivo del otro, permitiéndonos actuar de acuerdo con sus valores y preferencias” (Rotondo de Cassinelli, 2018, p. 14).

En cuanto al principio de autonomía, podríamos decir que es equivalente al concepto de libertad, pues “[...] supone congruencia con sus planes de vida, elección y ausencia de coacción” (Rotondo de Cassinelli, 2018, p. 14). Esto se puede reflejar en el uso del consentimiento informado ya que al ser voluntario, permite que los participantes tengan la capacidad para decidir, recibir la información y recibir un rol de respeto, en el cual dicho participante tenga el control absoluto de continuar o no a lo largo de la investigación.

Como tercer y último principio encontramos la Justicia, entendida “[...] como injusto a lo desigual, pero no siempre dar a todos por igual es justo” (Rotondo de Cassinelli, 2018, p. 14). Dicho concepto también se puede entender desde la libertad, la igualdad y el respeto por sí mismo y los demás, de igual forma, todas las personas estuvieron en total libertad de hacer parte del proyecto.

De esta forma, esta investigación ha sido planeada, diseñada y desarrollada desde el código deontológico y bioético del ejercicio del psicólogo en Colombia que es regido por la Ley 1090 (2006), la cual permite entender que la psicología fundamenta sus conocimientos y los aplica en forma válida, ética y responsable en beneficio de los individuos, los grupos y las organizaciones, siendo una ciencia sustentada en la investigación científica.

En este orden de ideas, fueron retomados ciertos artículos de la Ley 1090 del 2006. Encontramos el Art.17 la devolución de resultados de manera oportuna y eficaz; el Art.22 ; artículo 22 con la libertad de abandonar las actividades propuestas; artículo 26 en cuanto a la

confidencialidad; el artículo 31 desde el uso del consentimiento informado; el artículo 45 en el que menciona el acompañamiento por parte de docentes al ser estudiantes quienes desarrollan la investigación; el artículo 46 en cuanto al uso de test e instrumentos estandarizados y que contengan validez y confiabilidad; y por último el artículo 50 para llevar a cabo la investigación desde la base del respeto, la dignidad, el bienestar y los derechos de los participantes.

### **Resultados.**

A continuación, se presenta el análisis estadístico y descriptivo de la aplicación de la ECE. Para el análisis de los datos descriptivos se utilizaron porcentajes y promedios, los cuales permitieron conocer la población de estudio y obtener las prevalencias respectivas. Se utilizaron como medida de tendencia central la moda y el promedio con el fin de determinar cuál es el conjunto de datos que aparece con mayor frecuencia en los resultados tanto sociodemográficos como de la escala.

Con respecto al análisis de asociación de variables categóricas se utilizó la Chi cuadrada siendo significativa una  $p < 0,05$ . El análisis de la información se realizó mediante el programa Excel y RStudio permitiéndonos obtener los resultados de medidas de tendencia central y de asociación de los datos sociodemográficos de género, edad, tiempo de vinculación con la modalidad de trabajo (Trabajo en casa y teletrabajo).

El instrumento ECE fue respondido por 79 trabajadores, cumpliendo el mínimo de la muestra requerida, siendo estadísticamente representativa. Con respecto al género, el (33%) son hombres, mientras que el (67%) son mujeres. La edad promedio de los trabajadores fue de 44,78 años, con un rango entre 21 a 60 años de edad, una mediana de 46,5 años, una moda de 52 años y una desviación estándar de 8,92.

También, al ser una muestra conformada por más de 30 trabajadores se aplicó el test de normalidad de Kolmogorov Smirnov el cual muestra un P valor de 0,009139 siendo menor a un valor del alpha de 0,06 rechazando la hipótesis de normalidad, es decir, los datos no se comportan de manera normal.

En cuanto a las modalidades de trabajo, el (30,37%) se encuentra vinculado a la organización bajo una modalidad de teletrabajo y (69,62%) se encuentra trabajando actualmente bajo la modalidad de trabajo en casa, con esto damos cumplimiento al objetivo de medir dicha variable en las dos modalidades de trabajo relevantes en la investigación.

Sobre la duración de la vinculación, 2 trabajadores que representan el (2,52%) llevan menos de un año; 20 trabajadores que representan el (25,31%) llevan de uno a tres años; 6 trabajadores quienes representan el (7,59%) llevan de tres a cinco años y finalmente 51 personas que representan un (64,55%) están vinculadas con la organización más de cinco años.

Es importante indicar que hemos atribuido una categoría nominal a cada ítem de la ECE, (ver Tabla 3) con el fin describir las características que tiene cada pregunta. Lo que nos permite cumplir el primer objetivo específico.

### **Tabla 3**

*Atribución categórica de los ítems de la escala ECE*

Ítem	Categoría
Ítem 1	Tensión
Ítem 2	Logros
Ítem 3	Estado de animo
Ítem 4	Sueño
Ítem 5	Molestia física
Ítem 6	Fatiga
Ítem 7	Agotamiento
Ítem 8	Cansancio
Ítem 9	Estrés
Ítem 10	Sofocación

**Nota.** Elaboración propia con los datos obtenidos de la ECE.

Moya (2013) entiende la tensión como una condición dinámica en la cual se produce una reacción fisiológica, psicológica y comportamental en el organismo al enfrentar un evento repentino que es percibido como una negación en las actividades laborales diarias realizadas, generando agobia y ansiedad a los trabajadores.

Logros como: “El alcance de una meta previamente propuesta; aplicando diferentes acciones, acordadas de manera previa, de modo que sean tendientes a facilitar el alcance de la meta” (Definición MX, s. f., párr. 1).

Estado de ánimo como lo mencionan Flores et al. (2014) es una respuesta o activación psicofisiológica caracterizado por alguna emoción, su duración es más larga en el tiempo que las emociones y es influenciado por procesos internos, en este sentido motiva, organiza, y guía la percepción, el pensamiento y la acción de la persona.

Talero et al. (2013) entiende al sueño como la acción de descanso y función fisiológica y reparadora, de gran importancia para la estabilidad afectiva y la disposición hacia las actividades de la vida diaria.

Según la Real Academia Española (2020) molestia física se entiende como una perturbación del bienestar material del cuerpo o de la tranquilidad del ánimo, causada por una fatiga, daño, fastidio, etc.

La fatiga es definida por la Real Academia Española (2020) como una molestia ocasionada por un esfuerzo más o menos prolongado o por otras causas, y que en ocasiones produce alteraciones físicas.

El agotamiento se puede comprender de varias formas, por ejemplo, Maslach (1977, citado en Jiménez y Ríos-Parra, 2018) lo toma como una respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico. También como “[...] la condición mental caracterizada por disminución del desempeño laboral, sensación de impotencia y frustración e incapacidad para alcanzar objetivos o metas laborales” (Segura, 2014, p. 1)

Según la página de American Cancer Society (2020) se define al cansancio como la sensación extrema de agotamiento o falta de energía, acompañado de olvidos, síntomas físicos. Adicionalmente, como lo comenta Bernal- Guerrero y Donoso-González (2013) el cansancio emocional conduce a una inconformidad sobre las competencias personales, generando un bucle de desesperación entre el agotamiento y la creencia negativa sobre sus posibilidades de afrontamiento de la realidad.

El Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones (2004) menciona que el estrés es un estado de desequilibrio entre las exigencias y presiones excesivas a las que se enfrenta el individuo, por un lado y sus conocimientos y capacidades por otro.

Finalmente, la sofocación es entendida como el sentimiento de desbordamiento por falta de tiempo, generando cambios en el cuerpo, como por ejemplo la “[...] imposibilidad de realizar

los movimientos respiratorios por compresión del tórax, o la falta de aire respirable” (Asociación Española de Pediatría, 2014, p.1).

Finalmente, y queriendo hacer un análisis de las respuestas en cada pregunta o ítem de la ECE optamos por analizar a partir de la moda, las respuestas dadas en cuanto al género, la modalidad de trabajo y el género de cada modalidad de trabajo como se ve en la tabla 4.

**Tabla 4**

*Moda de respuesta por cada Ítem*

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10
Mujeres	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1
Hombres	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3
General	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3
Trabajo en casa(H)	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3
Trabajo en casa(M)	2	1	1	1	1	3	4	3	2	3
Trabajo en casa general	3	1	1	1	1	3	4	3	2	3
Teletrabajo(H)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Teletrabajo(M)	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1
Teletrabajo general	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1

*Nota.* Elaboración propia bajo el análisis de resultados obtenidos en cuanto a la moda de la ECE.

Con respecto a los Ítems 4 (Sueño) y 5 (Molestia física) dado su puntaje podemos inferir, que la tendencia de los trabajadores sin importar su género o su modalidad de trabajo es baja. Por lo tanto, podemos inferir que la mayoría de los participantes tienen un buen manejo en cuanto a las horas de sueño o la acción de dormir y pocas molestias físicas como dolores de cabeza o molestias corporales y no representan un problema para los trabajadores en su rendimiento laboral.

Seguidamente, podemos observar que para el ítem 2 (Logros) y el ítem 3 (Estado de ánimo), los trabajadores en casa puntúan 3 (Algunas veces); a diferencia de los teletrabajadores y mujeres de las dos modalidades de trabajo, que puntúan 1 (raras veces). De esta forma, inferimos que alcanzar las metas y las estrategias para hacerlo más las reacciones psico-fisiológicas, tienden a un puntaje más alto los hombres en trabajo en casa que los hombres teletrabajadores y mujeres en las dos modalidades de trabajo que puntúan mínimo.

En cuanto a los ítems 6 (Fatiga) y 10 (Sofocación) los resultados puntúan 3 (algunas veces) para trabajadores en casa, a diferencia de los teletrabajadores quienes puntúan 1 (raras veces). En cuanto al sexo, las mujeres tienden a puntuar 3, mientras que los hombres tienden a puntuar 1 para el ítem 6; por otra parte, los hombres puntúan 3 mientras que las mujeres puntúan 1 para el ítem 10. Esto quiere decir que, la sensación de fatiga se presenta más en trabajadores en casa y es mayor en mujeres que en hombres; la sofocación, se presenta más en trabajadores en casa y es más elevado en hombres que en mujeres. Por tanto, la fatiga y la sofocación representan moderadamente AE en los trabajadores.

Sobre el ítem 9 (Estrés), podemos ver que todos los teletrabajadores puntúan 1 (Raras veces); mientras que, los trabajadores en casa puntúan 3 (algunas veces) y las trabajadoras en casa puntúan 2 (pocas veces). En cuanto al sexo, los hombres puntúan 3 mientras que las mujeres puntúan 1; de esta forma podemos decir que, los trabajadores en casa tienden a experimentar un nivel de estrés más alto que los teletrabajadores, y que los hombres poseen mayores niveles de estrés que las mujeres. De este modo, los trabajadores en casa y sobretodo los hombres, suelen sentir más estrés al trabajar pensando en la entrega o producto final.

Los resultados del ítem 1 (tensión) muestran resultados variables con respecto a los ítems mencionados anteriormente. Se identifica que los teletrabajadores y trabajadores en casa tienden

a puntuar 3 (Algunas veces); sin embargo, los hombres pertenecientes a la modalidad de teletrabajo puntúan 1 (Raras veces), mientras que las mujeres puntúan 3; por otra parte, los hombres pertenecientes al trabajo en casa puntúan 3, mientras que las mujeres puntúan 2 (Pocas veces). En cuanto al sexo, las mujeres y los hombres tienden a puntuar 3. En este sentido tanto los teletrabajadores como trabajadores en casa y tanto hombres como mujeres, son propensos a poseer niveles de tensión moderados. Sin embargo, los trabajadores en casa tienden a un nivel de tensión más alto que las trabajadoras en casa y las teletrabajadoras tienden a un mayor nivel de tensión que los teletrabajadores. Por tanto, los hombres trabajadores en casa y mujeres teletrabajadoras son los que tienden más a tensionarse excesivamente por productos de trabajo.

Se puede observar que la mayoría de los ítems de la ECE tienden a una puntuación baja o media, exceptuando el ítem 7 (Agotamiento) y 8 (Cansancio), los cuales tienen puntuaciones de 4 (con frecuencia). El ítem 7 muestra que todos los trabajadores en casa tienden a puntuar 4, sin embargo, son las trabajadoras en casa las que puntúan 4 a diferencia de los trabajadores en casa que puntúan 3. Por otro lado, tanto los teletrabajadores como teletrabajadoras puntúan 1 (raras veces). Y en cuanto al sexo, todos puntúan 1. Entendiéndose a partir de esto los trabajadores en casa se sienten emocionalmente más agotados por su trabajo que los teletrabajadores.

Por su parte, el ítem 8 (Cansancio) evidencia que todos los trabajadores en casa tienden a puntuar 3 (algunas veces) mientras que todos los teletrabajadores tienden a puntuar 1 (raras veces). No obstante, hay que aclarar que los trabajadores en casa tienden a puntuar 4 (con frecuencia) a diferencia de las trabajadoras en casa quienes tienden a puntuar 3 (algunas veces). Por otro lado, los teletrabajadores tienden a puntuar 1 mientras que las teletrabajadoras tienden a puntuar 3. Dado esto, podemos inferir que los trabajadores en casa tanto hombres como mujeres y las teletrabajadoras tienden a sentirse más cansados al final de la jornada de trabajo, que los

teletrabajadores. Haciendo referencia al sexo, se tiende a una respuesta de 3 tanto para hombres como para mujeres, lo que quiere decir que el agotamiento representa una tendencia intermedia sobre el AE.

Finalmente, lo anterior fue el análisis de los resultados obtenidos ítem por ítem de la ECE en las dos modalidades de trabajo, logrando dar respuesta al primer y segundo objetivo específico de la investigación ya que a partir de una medición se logró identificar las características y tendencias de la población frente a nuestra variable de interés.

Para continuar, es importante describir y aclarar cuáles fueron los resultados obtenidos de la ECE, con respecto a las variables sociodemográficas que se indagaron en el formulario y para comenzar vamos a exponer la relación que tuvo la ECE en cuanto al género y las dos modalidades de trabajo, como lo exponen las tablas a continuación:

**Tabla 5**

*Rangos de la ECE según el género*

Rangos ECE y Sexo	General	Hombres	Mujeres
Bajo 10-20	32	10	22
Intermedio 21-30	21	9	12
Alto 31-39	12	4	8
En riesgo 40-50	14	3	11

*Nota.* Elaboración propia con los datos obtenidos en la ECE.

Al analizar los rangos de la ECE y el género, se determinó que 22 mujeres y 10 hombres se encuentran en un rango bajo de AE; 12 mujeres y 9 hombres se encuentran en un rango intermedio; 4 mujeres y 8 hombres se encuentran en un rango alto; y 11 mujeres y 3 hombres se encuentran en un rango de riesgo. Es así que las mujeres tienden a tener mayores niveles de AE. Sin embargo, hay que recordar que dentro de la población existen más mujeres que hombres; por

lo que se determina que hay un notable contraste desde el género y este puede tener mayores implicaciones que sería importante indagar desde lo conceptual hasta lo práctico y evidenciable.

Continuando con el análisis de la ECE, la tabla 5 muestra los rangos de la escala según las modalidades de trabajo. Se puede observar que 32 personas se encuentran en un nivel de AE bajo, de los cuales 18 son de trabajo en casa y 14 de teletrabajo; 21 personas se encuentran en un nivel intermedio, siendo 18 de trabajo en casa y 3 de teletrabajo; 12 personas se encuentran en un rango alto, siendo 9 de trabajo en casa y 3 de teletrabajo; finalmente 14 personas se encuentran en el nivel de riesgo, de los cuales 10 son de trabajo en casa y 4 de teletrabajo. Esto quiere decir que, las personas de trabajo en casa tienden a un AE alto o en riesgo a diferencia de los teletrabajadores. Otra variable sociodemográfica que en relación con la evaluación de la ECE aporta a la identificación de una posible característica, por ahora conceptual sobre el AE.

**Tabla 6**

*Rangos de la ECE Según Modalidad de Trabajo*

Rangos ECE y modalidad de trabajo	General	Trabajo en casa	Teletrabajo
Bajo 10-20	32	18	14
Intermedio 21-30	21	18	3
Alto 31-39	12	9	3
En riesgo 40-50	14	10	4

*Nota.* Elaboración propia, con los datos obtenidos en la ECE en cuanto a Modalidad de trabajo - Bajo (10-20), significa que se posee un ritmo de vida laboral tranquilo, que no se posee problemas dentro del ámbito laboral y que se poseen buenas estrategias para afrontar el agotamiento emocional. - Intermedio (21-30) significa que se posee un agotamiento emocional enmarcado en lo normal. Se poseen buenas herramientas y buenas estrategias para combatir el agotamiento emocional, sin embargo, hay que estar pendientes para evitar un agotamiento emocional alto o en riesgo. Alto (31-39) significa que no se está teniendo herramientas o

estrategias efectivas para combatir el agotamiento emocional. En riesgo (40-50) significa signos de alarma ya que no se está presentando una buena condición para desempeñar el trabajo de la mejor manera.

De acuerdo a lo anterior y para dar solución al tercer objetivo específico, se hicieron correlaciones que determinan el nivel de significancia de las variables sociodemográficas (modalidad de trabajo, tiempo de vinculación, sexo y edad), como lo muestra la tabla 6.

**Tabla 7**

*Correlación entre variables demográficas vs ECE*

Variables sociodemográficas	Chi2	Sig. (Bilateral)	Cramer asociación
Modalidad de trabajo	5,4622	0,1384	0,2629493
Tiempo de vinculación	15,444	0,08146	0,4043851
Sexo	1,81178	0,6177	0,1516918
Edad	13,2	0,1569	0,3783751

*Nota.* Elaboración propia con los datos obtenidos en los resultados de correlación por variables sociodemográficas.

En la tabla 7 se observa que no existe asociación con un alpha de 0,05 entre las variables sociodemográficas y los resultados obtenidos en la ECE. Para que las variables sociodemográficas sean significativas en cuanto a la medida de correlación chi2, el Sig. (Bilateral) requerido debe ser lo más cercano a 0; en cuanto a la asociación de cramer, para determinar si hay asociación de variables este debe estar lo más cercano a 1. Por lo tanto, y como se evidencia en la tabla, ninguna variable sociodemográfica trabajada se acerca a los valores descritos, por ende, no hay una asociación significativa.

**Tabla 8**

*Variables categóricas vs ECE*

Categoría	Chi2	Sig. (bilateral)	Cramer Asociación
Sueño	116,11	000	0,6999467
Agotamiento	103,59	000	0,6611308
Fatiga	95,968	000	0,6363405
Estrés	91,81	000	0,6224025
Sofocación	89,37	000	0,614077
Molestia física	89,238	000	0,6136233
Estado de animo	86,11	000	0,6052208
Tensión	86,051	000	0,6025632
Cansancio	80,327	000	0,582179
Logros	65,905	000	0,5273333

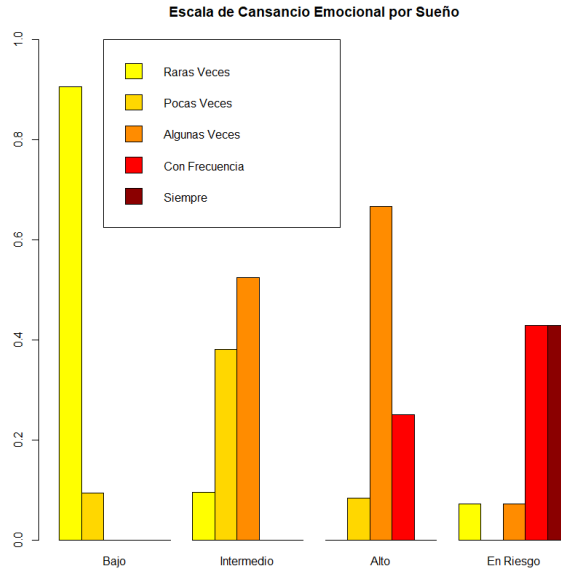
**Nota.** Elaboración propia con los datos obtenidos en las correlaciones de ítems de la ECE.

Por otra parte, se hicieron las asociaciones de las categorías atribuidas a los ítems de la ECE y los resultados obtenidos de la escala. Las comparaciones de las categorías indican que si existe correlación con la escala ECE y todas tienen un nivel de asociación alto; siendo sueño y agotamiento las de mayor puntaje con (0,69) y (0,66) respectivamente.

A continuación, se explica el comportamiento de la variable categórica del ítem 4 (sueño) con los resultados obtenidos de la ECE. En este ítem, podemos decir que las personas que respondieron 5 (siempre) o 4 (con frecuencia), van a tender a un AE *en riesgo*, por otro lado, las personas que respondieron 1 (Raras veces) o 2 (Pocas veces), van a tender a un AE *bajo*. Lo que quiere decir que el sueño es un factor importante al determinar los niveles de AE, tal y como se observa en la figura 1.

### Figura 1

*Escala de cansancio emocional vs Sueño*

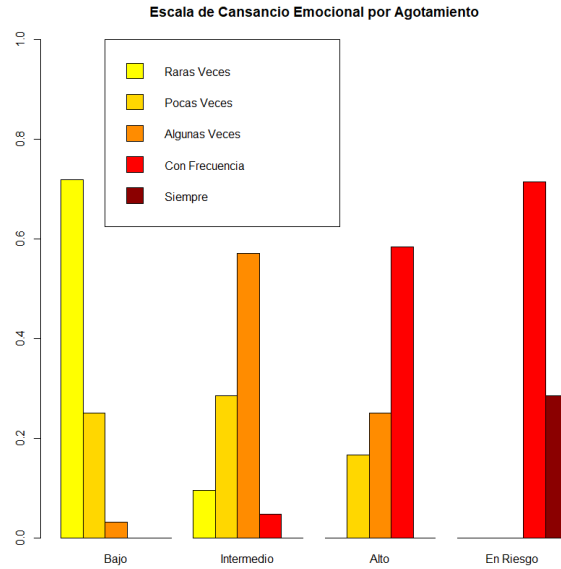


**Nota.** Elaboración propia en cuanto a los resultados del ítem 4 de la ECE.

Sobre el comportamiento de la variable categórica del ítem 7 (agotamiento) con los resultados obtenidos de la ECE, podemos decir que las personas que respondieron 5 o 4 (con frecuencia), van a tender a un AE *en riesgo*, por otro lado, las personas que respondieron 1 (Raras veces) o 2 (Pocas veces), van a tender a un AE *bajo*. Lo que quiere decir que el agotamiento es un factor importante al determinar los niveles de AE. Tal como se contempla en la figura 2

**Figura 2**

*Escala de Cansancio Emocional vs Agotamiento*

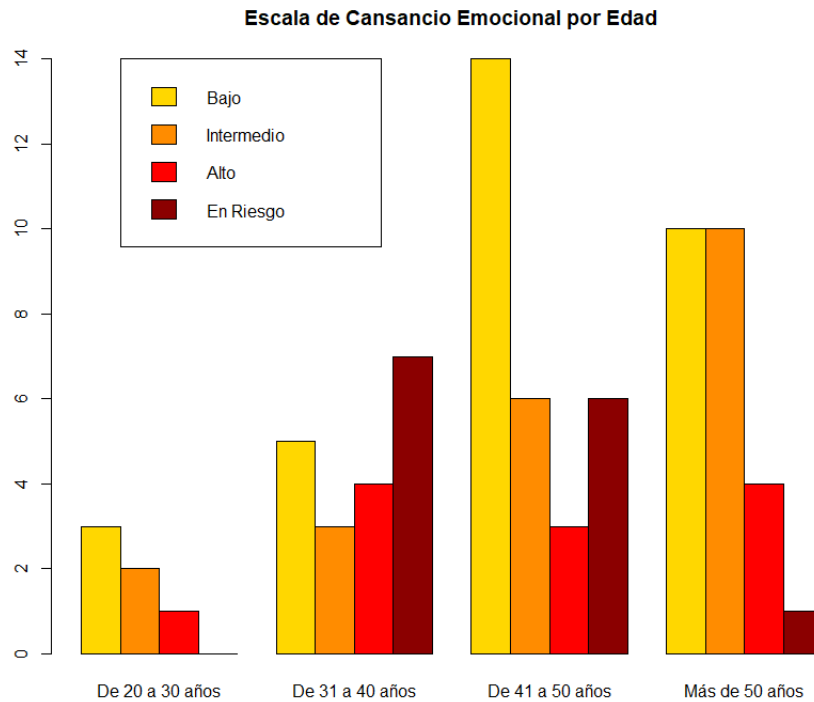


**Nota.** Elaboración propia con los resultados obtenidos del ítem 7 de la ECE.

En la figura 3 se presenta el nivel de AE que pueden tener las personas respecto al rango de edad; vemos que las personas que tienen entre (41-50 y más de 50 años), tienden a un nivel bajo de AE a diferencia de las personas entre (20-30 y 31-40 años) las cuales tienden a un nivel en riesgo de AE. Esto se puede atribuir a diferentes causas tales como la experiencia dentro de la institución, el conocimiento de desarrollo de respectivos procesos, el poco tiempo que les queda para su jubilación, la identidad organizacional que posean, entre otros. (Ver figura 3)

**Figura 3**

*Escala de cansancio emocional vs Edad*

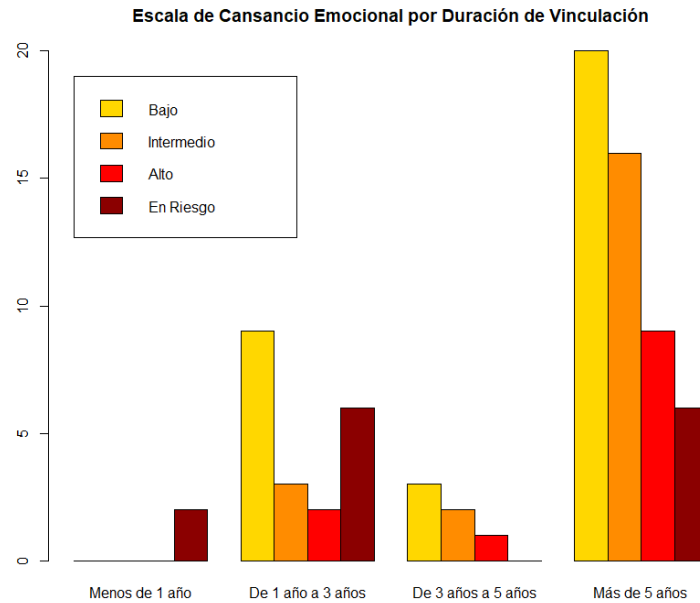


*Nota.* Elaboración propia con los datos obtenidos de la ECE en cuanto a la edad.

Igualmente, podemos ver en la figura 4 que las personas que han estado vinculadas a la organización de (tres a cinco años y más de cinco años), presentan un de AE bajo con respecto a las personas que llevan vinculadas con la organización (menos un año y de uno a tres años). Además, cabe mencionar que dentro de la muestra seleccionada la cantidad de personas que llevan vinculadas con la organización más de 5 años son mayores que las personas que llevan menos de tres años. (Ver figura 4)

#### **Figura 4**

*Escala de cansancio emocional y Duración de vinculación*

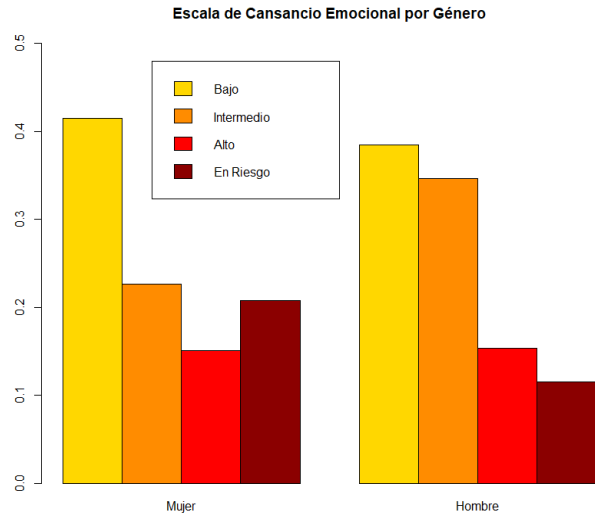


*Nota.* Elaboración propia con los datos obtenidos de la ECE en cuanto a la duración de vinculación.

De igual forma, en la figura 5 se pueden observar los niveles de AE por género. El comportamiento de las mujeres tiende a un nivel *en riesgo* y *bajo*, mientras que los hombres tienden a un nivel *bajo* y esto se debe a que la población está conformada por más mujeres que hombres. Sin embargo, aunque hay más cantidad de mujeres que de hombres, no es la razón principal para que las mujeres sean las que tienden más a un AE *en riesgo*, esto se puede ver relacionado a la información de las figuras anteriormente mencionadas. (Ver figura 5)

### **Figura 5**

*Escala de cansancio emocional vs Género*

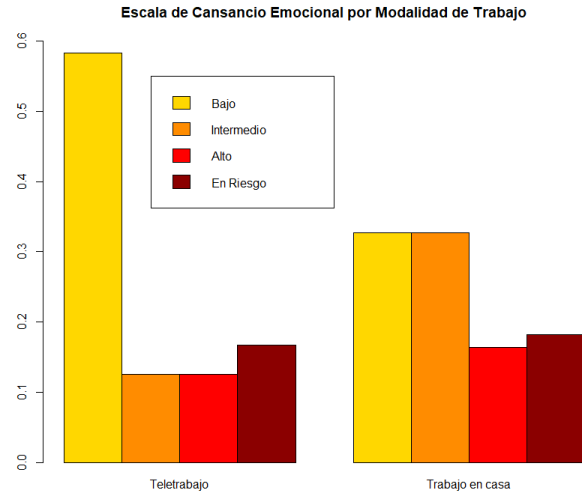


**Nota.** Elaboración propia con los datos obtenidos de la ECE en cuanto al género.

Por último, en la figura 6 y con respecto a la modalidad de trabajo se puede observar que las personas pertenecientes al teletrabajo tienden a un AE *bajo* a comparación de las personas pertenecientes a la modalidad de trabajo en casa, quienes tienden a un AE *alto* o *en riesgo*. Estos resultados confirman la hipótesis de la investigación, el trabajo en casa al ser una modalidad alternativa en Colombia presenta un gran impacto en la vida y desarrollo del trabajador. (Ver figura 6)

### **Figura 6**

*Escala de cansancio emocional vs Modalidad de trabajo*



*Nota.* Elaboración propia con los datos obtenidos de la ECE en cuanto a la modalidad de trabajo.

### Discusión

Los resultados obtenidos tras la medición de AE con la escala ECE nos permitió encontrar resultados que cuentan con similitudes y diferencias significativas con respecto a otras investigaciones, las cuales queremos discutir a continuación.

En este sentido, factores como tensión, manejo del sueño, molestias físicas, fatiga, agotamiento, cansancio y estrés son características del AE que se evalúan en el instrumento ECE, si bien es cierto, nos permitimos atribuir categorías nominales a cada una de las preguntas, estas se lograron identificar en otras investigaciones como factores o características propias del AE. Podemos decir, que encontramos una relación significativa con nuestra investigación. Sin embargo, no encontramos relación frente a los ítems de logros, estado de ánimo y sofocación por lo que es un aporte adicional de nuestro trabajo.

González y Landero (2007), demuestran en su investigación correlaciones altas respecto a la ansiedad, tensión y estrés, por otra parte, Preciado Serrano et al., (2017), concluyen que la

tensión psicológica y el afrontamiento de evitación se relacionaron directamente con el agotamiento emocional.

El trabajo de Miró et al. (2007) por su parte, acota que la calidad de sueño tiene una gran importancia en el AE, incluso mayor que las variables más conocidas como las demandas laborales, adicionalmente atribuye que la calidad de sueño está relacionada con aspectos de tensión laboral en su influencia sobre las dimensiones de burnout.

Martínez et al. (2017) determinan que el AE tiene un efecto significativo sobre el rendimiento, teniendo en cuenta que aquellos docentes que presentan fatiga tanto física como psíquica afectan el aprendizaje de sus estudiantes de manera negativa y obtienen menores puntajes que los estudiantes con docentes poco agotados.

Y finalmente, Alonzo (2020) atribuye como consecuencias del AE en su mayoría las psicológicas, directamente relacionadas al estrés, sin embargo, se ha encontrado que, también pueden existir dolencias físicas. Esto se puede ver representado en dolores de espalda, brazos y cabeza, todo esto depende de la persona y como expresa el malestar en su su cuerpo.

Haciendo énfasis principalmente en la categoría de tensión, con respecto a la medición realizada de la ECE, se logra determinar que es el ítem con mayor tendencia a resultados moderados, sin embargo, el hecho de puntuar una tensión alta, no implica que el trabajador vaya a tener un AE *alto* o *en riesgo*. No obstante, otras investigaciones plantean que la tensión se relaciona directamente con el agotamiento emocional.

Con respecto al sueño y al agotamiento, las personas que puntuaron alto en estas categorías van a tender a tener un AE *alto* o *en riesgo*, caso contrario a las personas que obtuvieron un puntaje *bajo* quienes tenderán a un AE bajo, esto ocurre porque tanto el sueño como el agotamiento fueron las variables que tuvieron mayor nivel de asociación con el AE.

Confirmando así lo que dicen Miró et al. (2007), de que la calidad de sueño tiene una gran importancia en el AE.

Finalmente, se logró identificar las características del AE, lo que nos permite proceder a nuestro segundo objetivo específico el cual es medir el nivel que tienen en las modalidades de trabajo, teletrabajo y trabajo en casa.

Partiendo de nuestro resultado principal, los trabajadores en casa tienden a un mayor AE a diferencia de los teletrabajadores, tal y como lo menciona López-Mejía (2013), quienes si bien es cierto, no trabaja exactamente el término de trabajo en casa, ya que este fue acuñado por la emergencia sanitaria, hizo comparaciones entre teletrabajadores y trabajadores tradicionales, su resultado demuestra que los trabajadores tradicionales expresan una mayor insatisfacción laboral y agotamiento emocional a comparación los teletrabajadores.

De igual forma, logra recoger las ideas o los sentires de su población frente a su modalidad de trabajo, y encontró que los teletrabajadores sienten que su trabajo es inspirador y retador, lo que los hace orgullosos, no obstante, los trabajadores tradicionales lo ven menos retador y poco atractivo.

Por su parte, Hernández (2016), atribuye que adaptar el trabajo presencial a la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa implica diversidad de cambios que pueden generar la invalidez de recursos del trabajador, donde es posible que se sienta estresado o agotado; este tipo de cambios son: cambio de rol, cambio de tareas, diferentes modalidades de interacción, reestructura del liderazgo empresarial y cambio de canales de comunicación.

A diferencia de nuestra investigación en la que se evidenció que los trabajadores en casa tienden a sentirse más estresados o agotados debido a su nueva forma de trabajo o por el desarrollo de sus labores, como, por ejemplo, la entrega de productos de trabajo, la fatiga y falta

energía, el sentimiento de estar agotados por el trabajo, el sentimiento de cansancio al final de la jornada laboral, trabajar pensando en la entrega o el producto y la falta de tiempo.

Complementando lo anterior, cabe recalcar que nosotros no evaluamos factores externos o propios de la organización, si no más una evaluación personal sobre su trabajo. Es claro que el cambio sobre la modalidad de trabajo, es un factor importante y de alto impacto en su vida laboral, pero como se comentará más adelante en recomendaciones, se debe evaluar la flexibilidad organizacional y sus dinámicas de trabajo actuales.

Como lo planteamos anteriormente en la justificación de nuestra investigación, el AE es un riesgo psicosocial que carece de evaluación específica en el ámbito laboral y como elemento propio del burnout, es un constructo que se puede presentar en las modalidades de teletrabajo y trabajo en casa. Nuestro estudio permitió determinar que los trabajadores en casa tienden a un agotamiento *alto* o *en riesgo* en comparación al de los teletrabajadores. Sin embargo, como lo menciona Ibarra et al., (2018, citado por De Arco Paternina y Castillo Hernández, 2020), Para los trabajadores el AE es un riesgo que puede darse de forma gradual o continúa pasando por fases leves y agudas en ciertas ocasiones y que dependiendo del manejo que se le dé, los síntomas pueden volverse más agudos o estables o incluso aliviarse.

De este modo y teniendo en cuenta lo planteado en nuestra justificación, es importante que se generen estrategias de prevención ya que nuestra población cuenta con indicadores altos y *en riesgo* de AE tal como lo indican Domínguez-Lara et al. (2018), la ECE se usó como una prueba diagnóstica con el fin de detectar posibles patologías de forma precoz, en este caso sirvió de apoyo a las instituciones en los procesos de evaluación del AE y de ese modo, le brindó orientación a las personas que se encontraban en rangos altos de padecer AE.

Para terminar, como consecuencia de la pandemia en Colombia, el teletrabajo y el trabajo en casa han incrementado su riesgo de AE y nuevamente, de acuerdo con De Arco Paternina y Castillo Hernández (2020) coincidimos en que estas nuevas modalidades de trabajo en casa en Colombia son las que están generando problemas mentales y de salud las cuales conllevan a la ansiedad y a la depresión y aumentan el padecimiento del síndrome de AE en los profesionales de Colombia.

A continuación, y considerando los efectos del AE en las dos modalidades de trabajo, creímos importante determinar si el AE tiene alguna relación con los factores externos del entorno laboral y por consiguiente daremos respuesta a nuestro tercer objetivo el cual busca “Establecer la relación que tiene el AE con la edad, el género, la modalidad de trabajo y el tiempo de vinculación con la institución de los trabajadores”.

Inicialmente, López-Mejía (2013), encontró que las variables de edad, escolaridad, antigüedad en la empresa y antigüedad en el puesto de trabajo no presentan una correlación significativa con el AE tanto como el impacto de otras variables, tales como la insatisfacción laboral, la sensación de fracaso o la ineficiencia laboral; y comparándolo con nuestros resultados las variables de edad y tiempo de vinculación tampoco presentaron un nivel significativo o alto de correlación.

Adicionalmente lo planteado por Morán y Manga (2005), respecto al estrés y cansancio dado en hombres y mujeres, concluyen que las mujeres tienden a estar más estresadas por las condiciones laborales, al igual que Domínguez-Lara et al. (2018), Herrera-Torres et al. (2016) y Reichl et al. (2014, citados en Rhéaume 2021), quienes indican que son las mujeres que pueden haber respuestas específicas de género con respecto al estrés y tras la comparación realizada en

su estudio, las mujeres también presentan un mayor AE que los varones; antecedentes que coinciden con los reportes de nuestra investigación.

Por otra parte, Herrera-Torres et al. (2016), plantearon algunas correlaciones para determinar si la edad influía en el AE, no encontraron alguna relación significativa, al igual que en nuestra medición.

Tanto en Suárez et al. (2014) como en nuestra investigación, hablan que el AE está relacionado con factores estresantes y elementos laborales, más que con factores sociodemográficos debido a que estos no resultaron ser una fuente importante en el desarrollo del AE y que adicionalmente factores como el descanso y el cansancio en el trabajo si influyen de manera significativa en los resultados.

Al hablar de tiempo de vinculación en la organización, lo encontrado por López-Mejía (2013) se basa en que las personas que llevan más tiempo en algún cargo, puntúan un AE más alto que las personas que llevan menos tiempo en el cargo, nosotros, por el contrario, encontramos que las personas que llevan más tiempo en el cargo presentan un menor AE y esto puede estar relacionado con la seguridad y el conocimiento que se tiene tanto del cargo como de la organización.

Como punto final, se quiere hacer mención que los resultados obtenidos están validados, dado que la efectividad de la prueba, como lo menciona Ramos (2005), confirma la consistencia interna de alpha de cronbach al ser (0,83) y la correlación de los ítems con un valor de (0,33) dando suficiente evidencia de la efectividad de la escala.

### **Conclusiones**

Una vez obtenidos los resultados y dando cumplimiento de los objetivos propuestos al inicio de esta investigación, nos permitimos concluir que los trabajadores en casa tienen un AE

alto y en riesgo a comparación de los teletrabajadores quienes muestran una tendencia de AE bajo. Podemos decir que estos últimos al desarrollar su trabajo bajo los parámetros de estar en constante conexión a internet y herramientas tecnológicas, su manejo de tiempo y horario, su cumplimiento de trabajo son cosas a las cuales estos se encuentran acostumbrados y no representan un punto débil en el desarrollo de sus trabajos.

En otras palabras, estos resultados dan a entender que el AE es una variable psicológica que puede ser causada por múltiples eventos, dándole la debida importancia a la pandemia que generó la transición del trabajo presencial o tradicional, al trabajo en casa. Dichas causas pueden ser el cambio de rol, cambio de tareas, diferentes modalidades de interacción, reestructura del liderazgo empresarial, cambio de canales de comunicación, entre otras.

Respecto a las características identificadas en la ECE, se pudo evidenciar que el AE se compone de diferentes variables, tales como la tensión, la consecución de logros, el estado de ánimo, el manejo del sueño, molestias físicas, fatiga, agotamiento, cansancio, estrés y sofocación siendo la tensión la que más marca alto en las dos modalidades de trabajo, sin embargo, tener una tensión alta no es sinónimo de poseer un AE, a diferencia del manejo de sueño y el agotamiento, debido a que las correlaciones hechas arrojaron resultados que nos permitieron interpretar que el hecho de puntuar alto en estos ítems hace que sea más probable tener un AE alto o en riesgo.

Como se ha venido mencionando, la relación de factores externos puede influir en el AE del entorno laboral, por ello, al identificar estos aspectos se concluye que algunas implicaciones pueden ser enfermedades de estrés laboral, ansiedad y aislamiento social, además de sentimientos de agobio, cansancio, molestias físicas, baja autoestima, insomnio, etc.

Por otro lado, aunque se demostró que las variables sociodemográficas no influyen directamente en el AE encontramos diferencias notables en cuanto al género, la edad y tiempo de vinculación. Respecto al género, encontramos que las mujeres tienden a un AE *alto* o en *riesgo*, esto se puede generar por diferentes causas, como, por ejemplo, una doble jornada de trabajo, la brecha salarial, posiblemente el contexto machista en que vivimos, entre otros.

Con relación a la edad, encontramos que las personas menores de 40 años son las que tienen un AE *alto* o en *riesgo*, mientras que los trabajadores entre los 40 y 50 años, y sobre todo mayores de 50, tienden a un AE *bajo* o *intermedio*, esto posiblemente se debe a varias razones, entre ellas que los adultos mayores poseen mayor experiencia, idea que va ligada con la variable sociodemográfica de vinculación con la empresa, ya que los que llevan más de 5 años en el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, la gran mayoría son trabajadores con más de 50 años.

En este orden de ideas, se puede inferir que estos últimos conocen mejor el funcionamiento de la institución, el desarrollo de los debidos procesos, etc. Aunque dentro de los encuestados existan más personas adultas que jóvenes, no es casualidad que la gran mayoría de jóvenes indiquen estar con un AE alto o en *riesgo*, esto puede deberse a la poca experiencia que tienen y el poco conocimiento del funcionamiento de la institución.

### **Aportes, limitaciones y sugerencias**

#### **Aportes**

El presente trabajo de grado se enmarca en el análisis del fenómeno del AE respecto a las modalidades de trabajo en el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, el cual pretende aportar a la disciplina, al rol del psicólogo en las organizaciones, al análisis del fenómeno y a cada una de las partes que participaron en el desarrollo de la presente investigación.

Para empezar, el aporte que se hace a la línea de investigación de la Psicología y Desarrollo Social de las Organizaciones y el Trabajo de la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás, es conceder el debido valor al análisis del AE como un factor que se puede generar en las organizaciones por diferentes eventualidades tanto organizacionales como extra-laborales y puede ocasionar en los colaboradores cansancio, falta de concentración, insomnio, sentimientos de tristeza, fatiga, entre otros.

A lo largo de la revisión teórica que se ejecutó para darle soporte a la investigación, se encontraron pocas investigaciones que abordan el fenómeno del AE en contextos laborales, es por esto que al crear esta investigación se buscó darle la debida relevancia a la dimensión emocional de cada uno de los trabajadores de la organización que por los diferentes cambios en las modalidades de trabajo pueden desarrollar consecuencias a nivel emocional.

Desde nuestra disciplina psicológica contribuimos con la construcción de conocimiento y el análisis respectivo sobre el fenómeno de estudio del AE. Su relevancia radica en la importancia y pertinencia que tuvo el poder evaluar dicho fenómeno durante la actividad laboral que atraviesa Colombia dada la contingencia sanitaria por el COVID-19 y que hasta la fecha de hoy aún es vigente.

Para esto, se logró determinar que el AE es un fenómeno y riesgo psicosocial que tiende a afectar más a las mujeres, a la modalidad de trabajo en casa, que las categorías o ítems que más relevancia tienen en la medición son (tensión, sueño, agotamiento) y que estar agotado emocionalmente en el trabajo no solo depende de factores personales sino también de factores externos como la dinámica de trabajo de las organizaciones o aspectos de la vida personal y familiar del trabajador.

Para la construcción del presente trabajo de grado, se consideró importante y relevante poder trabajar el AE como una variable individual, ya que por lo general esta tiende a ser evaluada como una característica propia de la condición del síndrome de burnout, y nuestro interés en poder encontrar y determinar aquellas implicaciones, características o atributos propios de sentirse agotado emocionalmente en el contexto laboral dependiendo las modalidades de trabajo que usan la tecnología casi en su totalidad para el desarrollo de sus requerimientos, logró ser un aporte significativo tanto para la disciplina como para nuestra formación profesional.

Dentro de nuestro resultados pudimos encontrar las respectivas diferencias frente al nivel de AE entre la modalidad de trabajo en casa y teletrabajo, la influencia y relación que tiene con factores como la edad, el sexo, el tiempo de vinculación en la organización y al tener presentes estos factores pudimos determinar si estos factores eran relevantes o no al estar agotado emocionalmente en el trabajo, como aporte atribuimos que este fenómeno no solo afecta únicamente al gremio de trabajadores del Sindicato del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, sino que es algo que se puede presentar en todos aquellos profesionales que se enfrenten a estas dinámicas laborales.

A nivel profesional, el aporte obtenido como investigadores no solo se basó en plantear la investigación y realizar la aplicación de la prueba, sino en reconocer la importancia del AE en diferentes modalidades de trabajo, ser capaces de distinguir las características que hacen parte de este fenómeno y cómo estas impactan la vida del trabajador.

Con respecto a los participantes y buscando dejar un producto para cada uno de ellos, se creó un informe en el que se visibiliza el nivel de AE en el que se encontraban por el trabajo teniendo en cuenta la contingencia actual y adicionalmente algunas recomendaciones de lo que podrían hacer para mitigar efectos del AE en su vida laboral.

Por otra parte, se esperó aportar a las organizaciones en la medida en que estas al tener en cuenta este tipo de investigaciones puedan conocer sobre el fenómeno del AE, sus características, tendencias y niveles de riesgo, que puedan reflexionar sobre el impacto que tiene este fenómeno en los trabajadores y la empresa, adicionalmente que puedan reconocer que los trabajadores no solamente se deben ver desde un punto de vista productivo, sino también desde un sentido más humano e integral. Un buen trabajador se puede forjar desde las dimensiones emocionales durante su proceso y trayectoria de vinculación con la empresa, esto se puede lograr haciendo que el empleado se sienta bien en su lugar de trabajo, con las funciones que desempeña en su rol y respetando los límites que el trabajar en casa requiere.

Finalmente, se destaca que las organizaciones tienen la obligación de estar en función de sus empleados, prestar atención a las dimensiones sociales y psicofisiológicas del trabajador para así poder mitigar los efectos de trabajar con un equipo agotado emocionalmente.

### **Limitaciones**

Dentro de las limitaciones reconocidas durante el desarrollo de esta investigación, se quiere mencionar la escasez teórica ante el desarrollo del fenómeno de AE, adicionalmente, la falta de estudios o investigaciones en las que se utilice la ECE en contextos laborales ya que en su mayoría ha sido aplicada en poblaciones universitarias y en estudiantes.

Por otra parte, hablando sobre el formulario de google con la escala ECE, se generaron limitaciones muy influyentes, inicialmente la falta de cooperación por parte de los trabajadores en el momento de responder la escala, hizo que existiera una falta de homogeneidad en la muestra entre teletrabajadores y trabajadores en casa, adicionalmente tuvimos que extender los tiempos de respuesta con el fin de obtener el mínimo de muestra requerido. Y finalmente la construcción del cuestionario, no se limitó a una respuesta por trabajador, motivo por el cual se

nos duplicaron las respuestas en algunos casos, tampoco se tuvo en cuenta cargo, escolaridad, estrato variable que durante el desarrollo de la investigación nos parecieron importantes.

### **Recomendaciones**

Para una siguiente investigación relacionada con AE y estas modalidades de trabajo se sugiere que los investigadores, integren más factores sociodemográficos a la investigación como: estrato sociodemográfico, nivel de escolaridad o formación, estado civil, entre otros.

De igual manera, incluir factores extra laborales como: características de vivienda y de su entorno, comunicación y relaciones interpersonales, relaciones familiares y situación económica del grupo familiar y finalmente tener en cuenta más elementos que se pueden desarrollar en la organización, roles organizacionales, estructura, clima organizacional, demandas de la tarea, reconocimientos, demandas del rol, cambio organizacional, etc.

Del mismo modo, debe tenerse en cuenta que el AE puede presentarse en escenarios distintos al laboral lo que aportaría nuevas perspectivas sobre el fenómeno y se sugiere que también se pueda evaluar el agotamiento emocional entre las diferentes profesiones o disciplinas.

A partir de los resultados, la discusión y las conclusiones anteriormente mencionadas valdría la pena desarrollar proyectos de investigación que ayuden a determinar las causas del agotamiento emocional en jóvenes y en adultos, ya que como se ha mencionado a lo largo de este estudio, los jóvenes poseen mayores niveles de AE que los adultos.

En el mismo orden de ideas, sería importante precisar las razones del agotamiento emocional en mujeres, pues como sucedió en este y otros estudios las mujeres han demostrado agotarse más que los hombres.

Y finalmente, dada la implementación del trabajo en casa como una nueva modalidad de trabajo en Colombia, creemos que para futuras investigaciones se puede plantear la siguiente pregunta ¿Cuáles son las causas de que exista un mayor AE en los trabajadores o trabajadores que hasta antes de la contingencia sanitaria a nivel mundial trabajaban desde la presencialidad?; por lo que creemos importante la necesidad de estudiar desde el enfoque organizacional y la psicología en general dichos factores.

### Referencias

- Actualícese. (2020). *Diferencias entre el trabajo en casa y el teletrabajo*. [Infografía].  
<https://actualicese.com/infografia-diferencias-entre-el-trabajo-en-casa-y-el-teletrabajo/>
- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1–2), 333–338. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Alcover de la Hera, C.M., y Gil, F. (1999). Influencias de las nuevas formas de flexibilidad organizacional sobre los equipos de trabajo. *Revista de Psicología General y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 52(2–3), 177-201.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2498311>
- Almeida, M., Oliveira, E.N., Guimarães, F.R., Lopes, R.E., Gomes, A. y Vieira, B. (2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. *Revista Salud de los Trabajadores*, 23(1), 19–27. <http://ve.scielo.org/pdf/st/v23n1/art03.pdf>
- Alonzo, A.S. (2020). *El agotamiento emocional en trabajadores de 40 a 50 años de edad a causa del teletrabajo generado por el aislamiento social en empresas privadas de la ciudad de Lima metropolitana*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola].  
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10831>

American Cancer Society. (1 de febrero de 2020). *¿Qué es el cansancio o la debilidad?*

<https://www.cancer.org/es/tratamiento/tratamientos-y-efectos-secundarios/efectos-secundarios-fisicos/cansancio/que-es-el-cansancio-relacionado-con-el-cancer.html>

Aragüez-Valenzuela, L. (2017). El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: el tecnoestrés. *E-Revista Internacional de la Protección Social*, 2(2), 169-190. <https://idus.us.es/handle/11441/76351>

Asociación Española de Pediatría. (12 de julio de 2016). *Estrangulación y sofocación*.

Recuperado el 2 de abril de 2021 de

<https://enfamilia.aeped.es/prevencion/estrangulacion-sofocacion#:~:text=La%20sofocaci%C3%B3n%20es%20otro%20tipo,resp%C3%A1torios%20por%20compresi%C3%B3n%20del%20torax>

Barbuto, A., Gilliland, A., Peebles, R., Rossi, N. y ShROUT, T. (2020). *Telecommuting: Smarter Workplaces*. [Trabajo de grado, The Ohio State University].

[https://kb.osu.edu/bitstream/handle/1811/91648/AEDECON4567\\_Telecommuting\\_sp2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://kb.osu.edu/bitstream/handle/1811/91648/AEDECON4567_Telecommuting_sp2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Becerra, M. y Olivera, M.E. (4-8 septiembre de 2017). *La regulación del teletrabajo y los*

*desafíos de su control público sindical*. [Conferencia]. Simposio Argentino de Informática y Derecho SID-JAIIO. Córdoba, Argentina. <http://www.clei2017-46jaiio.sadio.org.ar/sites/default/files/Mem/SID/sid-01.pdf>

Bermúdez, M.A. y González, A.K. (2014). *Justicia organizacional y calidad de vida laboral en cargos operativos de dos empresas sector construcción*. [Tesis de grado, Universidad Santo Tomás].

<http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3684/Bermudezmaria2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal Guerrero, A. y Donoso González, M. (2013). El cansancio emocional del profesorado: buscando alternativas al poder estresante del sistema escolar. *Cuestiones pedagógicas: Revista de ciencias de la educación*, 22, 259-285.

[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/51289/art\\_11.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/51289/art_11.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bonilla, L.A., Plaza, D.C., De Cerquera G. y Riaño-Casallas, M.I. (2014). Teletrabajo y su relación con la seguridad y salud en el trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 38-42.

<https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000100007>

Bonilla, M.P., Lira, G.L., Balcázar, P., Enríquez, J.F. y Gurrola, G.M. (1 de marzo de 2009).

*Adaptación de la escala de cansancio emocional en adolescentes mexicanos del nivel superior*. [Presentación de conferencia]. 10° Congreso Virtual de Psiquiatría.

<http://psiqu.com/1-4314>

Camargo-Hernández, K. y Hernández-Sánchez, J. (2020). Síndrome de burnout en enfermería geriátrica: revisión de las perspectivas teóricas y prácticas. *Ciencia y Cuidado*, 17(2), 77-87. <https://doi.org/10.22463/17949831.1578>

Cárdenas, D.R., Hernández, R.F., Pasco, M.C. y Yep, N.M. (2019). *Percepción de la autoeficacia general y el agotamiento emocional laboral en los docentes de letras y humanidades de dos universidades privadas de Lima Metropolitana 2019 – 0*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Perú]

<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2046>

Castro, P.A., Galarza, I.N. y Sánchez, S.J. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial*. [Análisis sistemático de literatura, Universidad Cooperativa de Colombia].

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017\\_ventajas\\_desventajas\\_teletrabajo.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017_ventajas_desventajas_teletrabajo.pdf)

Cifuentes-Leiton, D.M. y Londoño-Cardozo, J. (2020). Teletrabajo: el problema de la institucionalización. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 12-20. <https://doi.org/10.15649/2346030X.749>

Circular No. 0021 de 2020 [Ministerio del Trabajo]. 17 de marzo de 2020. Medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención de COVID-19 y de la declaración de emergencia sanitaria.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0021.pdf/8049a852-e8b0-b5e7-05d3-8da3943c0879?t=1584464523596>

Circular No. 0041 de 2020 [Ministerio del Trabajo]. Lineamientos respecto del trabajo en casa. 2 de junio de 2020. Ministerio del Trabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/60876961/Circular+0041-2020.PDF/98d19065-352d-33d2-978e-9e9069374144?t=1591222484807>

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 25. 7 de julio de 1991 (Colombia).

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-25>

Coppari, N.B., Bagnoli, L., Cudas, G., López, H., Martínez, U., Martínez, L. y Montanía, M. (2018). Validez y confiabilidad del cuestionario de tecnoestrés en estudiantes paraguayos. *Perspectivas en Psicología*, 15(2), 40-55.

<http://perspectivas.mdp.edu.ar/revista/index.php/pep/article/view/412/205>

Cordero, A.M. (2015). *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura*. [Tesis doctoral, Universidad de Extremadura]. <http://dehesa.unex.es/handle/10662/3270>

- Cortés, L.C., Sánchez L.S. y Roa, Á.M. (2016). *Open doors: Herramienta gamificada para fortalecer las relaciones sociales con teletrabajadores millenials*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Colombia].  
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/88632>
- Cubero, C. (24 de febrero de 2019). Impacta tecnoestrés en el cansancio emocional. *Milenio*.  
<https://www.milenio.com/ciencia-y-salud/sociedad/impacta-tecnoestres-en-el-cansancio-emocional>
- Cuervo, T., Orviz, N., Arce, S. y Fernández, I. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: Revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v21n1/1578-2549-aprl-21-01-18.pdf>
- Cuervo-Carabel, T., Meneghel, I, Orviz-Martínez, N y Arce-García, S. (2020). Nuevos retos asociados a la tecnificación laboral: el tecnoestrés y su gestión a través de la Psicología Organizacional Positiva. *Aloma revista de psicología, ciències de l'educació i de l'esport*, 38(1), 21-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7572413>
- De Arco Paternina, L.K. y Castillo Hernández, J.A. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Interconectando Saberes*, 5(10), 115–123.  
<https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>
- De las Heras García, A. (2017). Relaciones colectivas y teletrabajo. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 5(2), 2-23.  
<https://udimundus.udima.es/handle/20.500.12226/373>
- Decreto No. 0884 de 2012. [Ministerio del Trabajo]. Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones.

- [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto\\_0884\\_de\\_2012.pdf/317004d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto_0884_de_2012.pdf/317004d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077)
- Definición MX. (s.f.). Logro. En *Definición MX*. Recuperado el 2 de abril de 2021 de <https://definicion.mx/logro/>
- Díaz, V.L. (2013). Teletrabajo: una nueva modalidad organizacional. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 1(3), 1–18. [http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/118/181](http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/118/181)
- Domínguez, S.A. (2013) Análisis psicométrico de la escala de cansancio emocional en estudiantes de una universidad privada. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria (RIDU)*, 7(1), 45-55. <https://doi.org/10.19083/ridu.7.186>
- Domínguez, S.A. (2014). Escala de cansancio emocional: estructura factorial y validez de los ítems en estudiantes de una universidad privada. *Avances en Psicología*, 22(1), 89–97. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2014.v22n1.275>
- Domínguez-Lara, S.A., Fernández-Arata, M., Manrique-Millones, D., Alarcón-Parco, D. y Díaz-Peñaloza, M. (2018). Datos normativos de una escala de agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios de psicología de Lima (Perú). *Educación Médica*, 19(3), 246-255. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.09.002>
- Durán, M.M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285/146>
- Ereñaga De Jesús, N. (2019). El control del tiempo de trabajo en el teletrabajo: una visión desde la negociación colectiva de la Comunidad Autónoma del País Vasco. *Revista*

- Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 7(2), 192–206. [http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/679/881](http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/679/881)
- Escuela Nacional Sindical. (30 de abril de 2019). El futuro del trabajo en Colombia: Realidades y desafíos. *Agencia de Información Laboral*. <https://ail.ens.org.co/informe-especial/el-futuro-del-trabajo-en-colombia-realidades-y-desafios/>
- Eugenio, E.T. (2019). *Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos* [Archivo PDF]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2173>
- Fernández de la Vega-Gorgoso, Ó.X. (2013). El cerebro, órgano central de percepción y respuesta al estrés. *Revista Gallega de Psiquiatría y Neurociencias*, (12), 110–116. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5102100>
- Flores, P.E., Medrano, L.A. y Manoiloff, L.M.V. (2014). Estados de ánimo y juicios de autoconcepto en universitarios: análisis desde un abordaje basado en redes semánticas naturales. *Interamerican Journal of Psychology (IJP)*, 48(3), 291–307. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28437897006>
- Gallardo, E.A. (2019). *Teletrabajo: la percepción que tiene el teletrabajador sobre su salud laboral, en la ciudad de Quito* [Tesis de especialización, Universidad central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19073/1/T-UCE-0007-CPS-147.pdf>
- García, Y. y González, A. (2018). Reflexiones sobre la cultura organizacional desde el paradigma positivista y funcionalista de la ciencia. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 6(12), 1-18. <https://doi.org/10.29057/icea.v6i12.3049>

- Gil Álvarez, D. C. J. L., León González, D. C. J. L. y Morales Cruz, M. M. (2017). Los paradigmas de investigación educativa, desde una perspectiva crítica. *Revista Conrado*, 13(58), 72-74 <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/476>
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia*, 15(2), 261–268.  
[https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- González, M.T. y Landero, R. (2007). Escala de cansancio emocional para estudiantes universitarios: propiedades psicométricas en una muestra de México. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 23(2), 253-257.  
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16723211.pdf>
- Havriluk, L.O. (2010). El Teletrabajo Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93–109. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>
- Hernández, C. (2016). Flexibilidad laboral: ¿fin del trabajo permanente? *Telos. Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*, 18(2), 250–265.  
<https://biblat.unam.mx/es/revista/telos-revista-de-estudios-interdisciplinarios-en-ciencias-sociales/articulo/flexibilidad-laboral-fin-del-trabajo-permanente>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera-Torres, L., Mohamed, L. y Cepero, S. (2016). Cansancio emocional en estudiantes universitarios. *Dedica. Revista de Educação e Humanidades*, 1(9), 173–191.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5429381>

Inche, J., Andía, Y., Huamanchumo, H., López, M., Vizcarra, J. y Flores, G. (2003).

PARADIGMA CUANTITATIVO: Un Enfoque Empírico y Analítico. *Industrial Data*, 6(1), 23–37. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606104.pdf>

Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.

Serie protección de la salud de los trabajadores n. 3. Organización Mundial de la Salud. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Jiménez, M. y Ríos-Parra, D.E. (2018). Dimensiones laborales del síndrome burnout en docentes investigadores de universidades públicas. *FACE, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 18(2), 97–108.

[http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/FACE/article/view/3431/198](http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/3431/198)

9

Ley 1221 de 2008, de julio 16. Por la cual se establecen normas para promover y regular el

Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial del Estado* de julio 16 de 2008. 47052. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31431>

Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones. 6 de septiembre de 2006.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Ley 2088 de 2021. Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. 12 de mayo de 2021.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Ley+No+2088+Por+la+cual+se+regula+el+Trabajo+en+Casa+y+se+Dictan+otras+Disposiciones.pdf/8871b87c-28cc-d6e7-757b-c369c78d51c6?t=1620914979769>

- Londoño, C., Moreno, J., Ortiz, E., Rozo, M. y Santacoloma, A. (2020). Afrontamiento positivo del estrés en militares y policías en periodos críticos de salud pública. En N. Molina (Ed.). *Psicología en contextos de COVID-19, desafíos poscuarentena en Colombia*, (37–50). [https://ascofapsi.org.co/pdf/Libros/Psicologia-contextos-COVID-19\\_web%20\(1\).pdf](https://ascofapsi.org.co/pdf/Libros/Psicologia-contextos-COVID-19_web%20(1).pdf)
- López, M., García, S.A. y Pando, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú. *Ciencia y trabajo*, 16(51), 164-169. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>.
- López-Mejía, L.G. (2013). *Teletrabajo, trabajo tradicional: diferencias entre desgaste profesional y entusiasmo laboral* [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente]. <https://rei.iteso.mx/handle/11117/3220?show=full>
- Loreto, F.A. y Pinilla, I. (2017). Enfoques metodológicos en la investigación educativa: método empírico, cualitativo y fenomenológico. *Revista Guayana Virtual*, 1(1), 25–35. <http://guayanavirtual.web.ve/revista/index.php?journal=RGV&page=article&op=view&path%5B%5D=7&path%5B%5D=4>
- Madero, S.M. y Barboza, G.A. (2015). Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial. *Contaduría y Administración*, 60(4), 735–756. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2014.08.001>
- Martínez, J.C., Berthel, Y. 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 (Colombia), 2016. *Salud Uninorte*, 33(2), 118–128. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522017000200118&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522017000200118&lng=en&tlng=es)

- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(1), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S.E. y Cubero, N.S. (1997). *MBI: Inventario "Burnout" de Maslach: síndrome del quemado por estrés laboral asistencial: Manual*. Tea.
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de «burnout». *Acta Pediátrica de México*, 25(5), 299–302. <http://repositorio.pediatria.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>
- Minian, I. y Martínez, Á. (2018). El impacto de las nuevas tecnologías en el empleo en México. *Revista Problemas del Desarrollo*, 195(49), 27–53. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.64001>
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (13 de marzo de 2021). *Nuevo Coronavirus COVID-19*. Recuperado el 2 de abril de 2021 de [https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19\\_copia.aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx)
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. MinTIC (2011). *Definición Teletrabajo*. <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>
- Ministerio del Trabajo [@MintrabajoCol]. (9 de noviembre de 2020). #SGSST | *Durante estos días de trabajo en casa debido a la emergencia sanitaria por Covid-19, es importante tweeadaptar el ambiente* [Tweet]. Twitter. [https://twitter.com/MintrabajoCol?ref\\_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor](https://twitter.com/MintrabajoCol?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor)
- Ministerio del Trabajo, (s.f.). *Presidente sancionó la Ley de Trabajo en Casa*. <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2021/mayo/presidente-sanciono-la-ley-de-trabajo-en-casa>

- Miró, E., Solanes, Á., Martínez, P., Sánchez, A.I. y Marín, J.R. (2007). Relación entre el burnout o "síndrome de quemarse por el trabajo", la tensión laboral y las características del sueño [Relationship between burnout, job strain, and sleep characteristics]. *Psicothema*, 19(3), 388–394. <https://psycnet.apa.org/record/2007-10908-00>
- Morales, M. (2020, 15 junio). *Teletrabajo y trabajo en casa ¿cuál es la diferencia?* Portafolio. <https://www.portafolio.co/economia/empleo/teletrabajo-y-trabajo-en-casa-cual-es-la-diferencia-541759>
- Morán, C. y Manga, D. (2005). Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*, 37(6), 315–329. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/11296>
- Moya, M. (2013). *La tensión laboral y su relación con la productividad y el proceso de selección* [Tesis de especialización, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3987/1/T-UCE-0007-100.pdf>
- Narayanan, L., Menon, S., Plaisent, M. y Bernard, P. (2017). Telecommuting: the work anywhere, anyplace, anytime organization in the 21st century. *Journal of Marketing and Management*, 8(2), 47-54. <https://gsmi-ijgb.com/wp-content/uploads/JMM-V8-N2-P04-Lakshmi-Narayanan-Telecommuting.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de marzo de 2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*. <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- Peiró, J.M. y Medina, F.J. (2020). Retos y oportunidades tras el COVID-19. *Infocop Online*, 24(1), 41–43. [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=8794](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8794)

- Pérez, C. (2010). El teletrabajo: ¿más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *Revista de Internet, Derecho y Política*, 1 (11), 24–33.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78817024008>
- Preciado Serrano, M., Pando Moreno, M. y Vázquez-Goñi, J. M. (2004). Agotamiento emocional: Escala burnout adaptada para mujeres trabajadoras en la costura industrial. *Investigación en Salud*, 6(2), 91–96. <https://www.redalyc.org/pdf/142/14260206.pdf>
- Preciado Serrano, M., Pozos-Radillo, B.E., Colunga Rodríguez, C., Vázquez-Goñi, J.M. y Ávalos-Latorre, M.L. (2017). Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos. *Universitas Psychologica*, 16(2), 1–11. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy16-2.refp>
- Ramos, F. (2005). Escala de Cansancio Emocional (ECE) para estudiantes universitarios: propiedades psicométricas y asociación. *Interpsiquis*, 5(1), 61-78.  
<http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/20478/>
- Real Academia Española. (2020). Fatiga. En *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 2 de abril de 2021 de <https://www.rae.es/drae2001/fatiga>
- Real Academia Española. (2020). Molestia. En *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 2 de abril de 2021, de <https://dle.rae.es/molestia?m=form>
- Rhéaume, A. (2021). Características laborales, agotamiento emocional y conflicto trabajo-familia en enfermeras. *Western Journal of Nursing Research*. 1-9  
<https://doi.org/10.1177/01939459211005712>
- Rentería-Pérez, E. y Díaz-Bambula, F. (2020). Psicología organizacional y del trabajo en momentos y épocas de imprevisión real y de no preparación Reflexiones desde la pandemia del coronavirus en Colombia. En N. Molina (Ed.). *Psicología en contextos de*

*COVID-19, desafíos poscuarentena en Colombia*, 51–63.

[https://ascofapsi.org.co/pdf/Libros/Psicologia-contextos-COVID-19\\_web%20\(1\).pdf](https://ascofapsi.org.co/pdf/Libros/Psicologia-contextos-COVID-19_web%20(1).pdf)

Ríos, M., Carrillo, C., Sabuco, E. y Gómez, C. (2013). Agotamiento emocional y síntomas de malestar psíquico en alumnos de enfermería. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*, 3(4), 7-13.

Rivera, S. (2014) *Percepción de la experiencia de colaboradores que trabajan desde casa (Home Office)* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar].

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rivera-Stephanie.pdf>

Resolución 2646 de 2008 [Ministerio de Protección Social]. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. 17 de julio de 2008. D.O. No. 47.059.

[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_2646\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm)

Rodríguez, C.S. (2020). *Síndrome de burnout em estudantes de medicina do ICBAS: prevalência, relação com dados sociodemográficos e acadêmicos e relação com ansiedade e depressão*. [Tesis de grado, Universidad de Porto]. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/128176/2/411089.pdf>

Rotondo de Cassinelli, M.T. (2018). Principios morales y metodología de la bioética. *Revista Uruguaya de Cardiología*, 33(1), 13-17. <http://dx.doi.org/10.29277/cardio.33.1.2>

Rubbini, N.I. (2018). *Organizaciones que implementan teletrabajo: recomendaciones para facilitar las relaciones sociales satisfactorias en el trabajo* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de La Plata]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/75357>

Ruiz, V. (29 de octubre de 2018). Las 5 etapas del proceso de reestructuración empresarial.

*Emprende Pyme*. <https://www.emprendepyme.net/las-etapas-del-proceso-de-reestructuracion-empresarial.html>

Salanova, M. (2008). La psicología de la salud ocupacional positiva. *Infocop Online*.

[http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=1853](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=1853)

Sánchez, G. y Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital Publisher CEIT*, 4(5), 91–107.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>

Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. y Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice.

*Career Development International*, 14(3), 204–220.

<https://doi.org/10.1108/13620430910966406>

Segura, O. (2014). Agotamiento profesional (burnout): concepciones e implicaciones para la

salud pública. *Biomédica*, 34(4), 535–545. <https://doi.org/10.7705/biomedica.v34i4.2315>

Serrano, J.A. (2007). *Filosofía actual en perspectiva latinoamericana*. Sociedad de San Pablo.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WXHBns90jmQC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Filosof%C3%ADa+actual:+una+perspectiva+latinoamericana&ots=FTqyftRjBO&sig=iD2zSVkW-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WXHBns90jmQC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Filosof%C3%ADa+actual:+una+perspectiva+latinoamericana&ots=FTqyftRjBO&sig=iD2zSVkW-70_IpNVPvhKFjW02t0#v=onepage&q=Filosof%C3%ADa%20actual%3A%20una%20perspectiva%20latinoamericana&f=false)

[70\\_IpNVPvhKFjW02t0#v=onepage&q=Filosof%C3%ADa%20actual%3A%20una%20perspectiva%20latinoamericana&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WXHBns90jmQC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Filosof%C3%ADa+actual:+una+perspectiva+latinoamericana&ots=FTqyftRjBO&sig=iD2zSVkW-70_IpNVPvhKFjW02t0#v=onepage&q=Filosof%C3%ADa%20actual%3A%20una%20perspectiva%20latinoamericana&f=false)

Sierra, Y., Escobar, S. y Merlo, A. (2014). Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 14(1), 57-72.

<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/CHP/article/view/1345>

Suárez, G., Zapata, S. y Cardona-Arias, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados.

*Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10(1), 131–141.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5883760>

Suñé, E. (1998). El teletrabajo. *Informática y derecho: Revista iberoamericana de derecho*

*informático*, 1(19-22), 585-610. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=248250>

Talero, C., Durán, F. y Pérez, I. (2013). Sueño: características generales. Patrones fisiológicos y

fisiopatológicos en la adolescencia. *Revista Ciencias de la Salud*, 11(3), 333–348.

<http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v11n3/v11n3a08.pdf>

Tunal, G. (2012). Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo. *Trabajo y Sociedad*,

1(19), 31–54. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387334691002>

UN Periódico digital. (12 de junio de 2020). Teletrabajo vs. trabajo en casa. *Periódico digital de*

*la Universidad Nacional de Colombia*.

<https://unperiodico.unal.edu.co/pages/detail/teletrabajo-vs-trabajo-en-casa/>

UV Noticias. (2020). *La gestión del talento ante los retos provocados por la crisis del*

*coronavirus en el mundo laboral*. Universidad de Valencia. [https://www.uv.es/uvweb/uv-noticias/es/noticias/gestion-del-talento-retos-provocados-tesis-del-coronavirus-mundo-laboral-](https://www.uv.es/uvweb/uv-noticias/es/noticias/gestion-del-talento-retos-provocados-tesis-del-coronavirus-mundo-laboral-1285973304159/Novetat.html?id=1286125579199&plantilla=UV_Noticias/Page/TPGDe)

[1285973304159/Novetat.html?id=1286125579199&plantilla=UV\\_Noticias/Page/TPGDe](https://www.uv.es/uvweb/uv-noticias/es/noticias/gestion-del-talento-retos-provocados-tesis-del-coronavirus-mundo-laboral-1285973304159/Novetat.html?id=1286125579199&plantilla=UV_Noticias/Page/TPGDe)  
taillNews

Wang, Z., Chen, X. y Duan, Y. (2016). Communication technology use for work at home during

off-job time and work–family conflict: the roles of family support and psychological

detachment. *Anales de psicología*, 33(1), 93–101.

<https://doi.org/10.6018/analesps.33.1.238581>

Zimmermann, M. (2016). La estrategia española de seguridad y salud en el trabajo 2015–2020.

*Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 83–85.

<https://doi.org/10.12961/apr.2016.19.02.1>

## Anexos

### Anexo 1. Escala de Cansancio Emocional (ECE)

Número	Contenido
Item 1	¿Las entregas o productos de trabajo me generan una tensión excesiva?.
Item 2	¿Creo que me esfuerzo mucho para lo poco que consigo?.
item 3	¿Me siento bajo de ánimo, como triste, sin motivo aparente?.
Item 4	¿Hay días que no duermo bien a causa del trabajo?.
Item 5	¿Tengo dolor de cabeza y otras molestias que afectan mi rendimiento laboral?.
Item 6	¿Hay días en que noto más la fatiga y me falta energía para concentrarme?.
Item 7	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?.
Item 8	¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?.
Item 9	¿Trabajar pensando en la entrega o el producto me produce estrés?.
Item 10	¿Me falta tiempo y me siento desbordado por el trabajo?.

### Anexo 2. Carta de declaración de conflicto de interés



Universidad Santo Tomás

División de Ciencias de la Salud

Facultad de Psicología

Declaración conflicto de intereses en investigación

**Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás -USTA y Propiedad intelectual**

**Fecha:** 30 de septiembre de 2020

**Autores:** LAURA ANDREA RAMIREZ SANCHEZ

MATEO NICOLAS ZAMORA QUIROGA

LAURA MILENA RAMIREZ MEJIA

**Director del trabajo:** CHRISTIAN YAMIR MORA BUSTOS

**Título del Estudio:** AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN EL TRABAJO EN CASA Y EL TELETRABAJO.

Las actividades que pueden generar conflicto de intereses son aquellas en las que el juicio profesional sobre un interés primario, como la seguridad de los pacientes o la validez de la investigación, puede estar afectado por otro interés secundario, como el beneficio financiero, promoción personal o profesional. De acuerdo con lo anterior a continuación se declara aquellas situaciones que podrían afectar las actuaciones dentro del proyecto de investigación actual y los intereses existentes con la industria del sector educativo, investigativo y/o con los sujetos de investigación, que se pudieron haber presentado durante el último año para los diferentes tipos de conflictos de interés:

- **Conflicto de Interés financiero:** Existe cuando el individuo tiene participación en una empresa, organización o equivalente, que se relaciona directamente (como socio, accionista, propietario, empleado) o indirectamente (como proveedor, asesor o consultor) con las actividades para las cuales fue convocado o requerido. ¿En el último año han existido vínculos o intereses de tipo financiero con la industria del sector de la salud y/o con los sujetos de investigación? Si \_\_\_ No **X**

**Describe:** No se presenta ningún tipo de conflicto de intereses económicos con los participantes de la investigación, ni con ninguna compañía, sector o industria relacionada con el área de la salud, por parte de los investigadores, ya que ninguno de estos hace parte de alguna organización o ente que investigue sobre el agotamiento emocional.

● **Conflicto de Interés Intelectual:** Surge cuando se tiene un interés intelectual, académico o científico en un tema en particular. La declaración de este tipo de intereses es indispensable para proteger la calidad y objetividad del trabajo científico y su desempeño. ¿En el último año han existido vínculos o intereses de tipo intelectual con la industria del sector de la salud y/o con los sujetos de investigación? Si  No

**Describe:** No existe ningún tipo de interés intelectual por parte de los investigadores respecto a ningún tema relacionado con el agotamiento emocional en ningún tipo de comunidad, ni compañía, sector o industria relacionada con el área de la salud, ya que el interés es netamente académico.

● **Conflicto de Interés de Pertenencia:** Tiene que ver con los derechos de propiedad intelectual o industrial, así como de patentes que estén directamente relacionados con las temáticas o actividades a abordar. ¿En el último año han existido vínculos o intereses de pertenencia con la industria del sector de la salud y/o con los sujetos de investigación? Si  No

**Describe:** Al ser esta una investigación realizada por estudiantes de la Universidad Santo Tomás, se respetará la propiedad intelectual de cada uno de los autores a los que se acudirá para los análisis e identificación de constructos con respecto al agotamiento emocional en trabajadores del Ministerio de Salud y Protección Social actuando bajo los lineamientos estipulados en la Ley 1403 de 2010.



---

---

LAURA MILENA RAMIREZ MEJIA



MATEO NICOLAS ZAMORA

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Laura R." with a flourish at the end of the "R".

---

LAURA ANDREA RAMIREZ SANCHEZ

### Anexo 3. Formulario de Google - Escala ECE

## Agotamiento emocional en el teletrabajo y trabajo en casa.

Proyecto de investigación

La siguiente encuesta consta de dos apartados. El primero es la autorización y firma del consentimiento informado seguida por la escala de cansancio emocional (ECE). Dicha encuesta se realizará única y exclusivamente con fines investigativos por parte los estudiantes de noveno y décimo semestre de la facultad de psicología de la universidad Santo Tomás.

Los autores de esta investigación son: Laura Andrea Ramírez. Mateo Zamora. Laura Milena Ramírez.

En caso de tener alguna duda a lo largo del proyecto de investigación, puede comunicarse a los siguientes correos: [lauraaramirez@usantotomas.edu.co](mailto:lauraaramirez@usantotomas.edu.co)  
[mateozamora@usantotomas.edu.co](mailto:mateozamora@usantotomas.edu.co)  
[lauramramirez@usantotomas.edu.co](mailto:lauramramirez@usantotomas.edu.co)

Siguiente

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Santo Tomás. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

## Consentimiento Informado

### Duración Estimada y Procedimiento:

La duración para el desarrollo de la Escala de Cansancio Emocional (ECE) es de aproximadamente 15 minutos. Luego de ser respondida, se realizará el análisis de su respuesta para darle el posterior resultado, dicho análisis tendrá un tiempo de 2 a 4 meses. Para darle los resultados de la prueba, se contactará con el participante para hacerle la retroalimentación vía e-mail.

### Objetivo de la Investigación:

Analizar las implicaciones que tiene el teletrabajo y trabajo en casa respecto al agotamiento emocional del trabajador.

### Beneficios de la Investigación:

Al participar en esta investigación los participantes tendrán la oportunidad de conocer que tan agotados están por la modalidad de trabajo en la que se encuentran. Además de que en la devolución de los resultados encontrará una guía con ejercicios y/o instituciones que le ayuden a darle un mejor manejo a su agotamiento emocional según el nivel que tenga.

### Riesgos Asociados con la investigación:

La investigación no produce ningún tipo de riesgo para el participante, ya que la investigación no interfiere o modifica variables de tipos biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales.

### Aclaraciones:

- 1) Su decisión de participar en el estudio es voluntaria.
- 2) En caso de decidir no participar en esta investigación, no habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, su familia o su institución.
- 3) Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga, únicamente se le solicitará que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.
- 4) En el transcurso de la investigación podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador (es), quienes está en el deber de proporcionar oportunamente. Esto solo con fines informativos que sólo se brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregarán informes técnicos (valoraciones, peritazgos, evaluaciones, conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos de investigación aquí estipulados.
- 5) La información obtenida en este estudio, utilizada para la identificación de caso, mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, sus familias o las instituciones involucradas. Esta será compartida con los Directores, Asesores y equipos de investigación en los espacios académicos y tutorías desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.

información que solo se brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregarán informes técnicos (valoraciones, peritajes, evaluaciones, conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos de investigación aquí estipulados.

- 5) La información obtenida en este estudio, utilizada para la identificación de caso, mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, sus familias o las instituciones involucradas. Esta será compartida con los Directores, Asesores y equipos de investigación en los espacios académicos y tutorías desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.
- 6) Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios de divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.
- 7) Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.
- 8) La devolución de los resultados será un corto informe con las observaciones y recomendaciones pertinentes que será enviado al correo que usted haya administrado en los datos del participante.

Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en la investigación, usted puede, si así lo decide, firmar la siguiente carta de Consentimiento Informado.

He leído y acepto participar en el proyecto de investigación "Agotamiento emocional en el teletrabajo y trabajo en casa" \*

Acepto

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Santo Tomás. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

#### Datos del participante

Apellidos y nombres \*

Tu respuesta

Sexo \*

- Hombre
- Mujer
- Prefiero no decirlo

Edad \*

Tu respuesta

Correo \*

Tu respuesta

Número de contacto \*

Tu respuesta

Duración de vinculación con la institución \*

- De 3 a 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 año a 3 años
- De 3 años 5 años
- Más de 5 años

Modalidad de trabajo \*

- Teletrabajo (Forma de organización laboral, en el cual, se desarrolla en un marco de contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, en donde, se desarrollan actividades remuneradas, utilizando como medio el uso de las TICS, para el contacto con el trabajador y su empleador sin necesidad de una presencialidad física en un sitio específico).
- Trabajo en casa (Modalidad de trabajo a domicilio que se estipula mediante un acuerdo con el empleador que establece la realización de tareas específicas desde el domicilio del trabajador debido a la emergencia sanitaria).

Contacto de emergencia

En caso de alguna emergencia o inconveniente, agregue otro correo al que se le pueda enviar el informe. (opcional).

Tu respuesta

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Santo Tomás. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

### Recomendaciones para la solución del cuestionario

Se recomienda:

- Resolverlo en horario laboral.
- Tómese el tiempo que desee de responder el cuestionario.
- Lea y responda según cómo se siente justo ahora.
- No existen respuestas buenas o malas, entonces siéntase tranquilo de responder como desee.

### Escala de cansancio emocional

(ECE)

A continuación encontrarás una serie de preguntas que hacen referencia a tu modo de pensar, de sentir y actuar respecto a tu trabajo. Lee cada frase y contesta según tus últimos 12 meses de tu vida como trabajador señalando tu respuesta según la siguiente escala de valoración.

- 1 RV: Raras Veces
- 2 PV: Pocas Veces
- 3 AV: Algunas Veces
- 4 CF: Con Frecuencia
- 5 S: Siempre

1) Las entregas o productos de trabajo me generan una tensión excesiva. \*

	1	2	3	4	5	
Raras Veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

2) Creo que me esfuerzo mucho para lo poco que consigo. \*

	1	2	3	4	5	
Raras Veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

3) Me siento bajo de ánimo, como triste, sin motivo aparente. \*

	1	2	3	4	5	
Raras Veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

4) Hay días que no duermo bien a causa del trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Raras Veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

5) Tengo dolor de cabeza y otras molestias que afectan mi rendimiento laboral \*

	1	2	3	4	5	
Raras veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

6) Hay días en que noto más la fatiga y me falta energía para concentrarme \*

	1	2	3	4	5	
Raras Veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

7) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo \*

	1	2	3	4	5	
Raras Veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

8) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo \*

	1	2	3	4	5	
Raras Veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

9) Trabajar pensando en la entrega o el producto me produce estrés \*

	1	2	3	4	5	
Raras Veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

10) Me falta tiempo y me siento desbordado por el trabajo \*

1 2 3 4 5

Raras Veces      Siempre

Después de la sección 5 Ir a la siguiente sección ▼

Sección 6 de 6

**Gracias por participar** ✕ ⋮

De 2 a 4 meses nos contactaremos con usted para darle el reporte con los resultados y las recomendaciones pertinentes. ▲ ▼

#### Anexo 4. Cronograma procedimental

Fases Previas a la aplicación de la prueba		
	Descripción	Meses
Fase 1	Revisión teórica del AE.	Ago-Sep
Fase 2	Estructuración de matriz con artículos relevantes para la la Inv.	Ago-Sep
Fase 3	Reconocimiento de la población.	Ago-Sep
Fase 4	Elección de la prueba psicológica.	Ago
Fase 5	Carta de aprobación de la facultad.	Oct
Fase 6	Acercamiento a la población (Min. Salud).	Nov
Fase 7	Delimitación de la población (Min. Salud)	Nov
Fase 8	Construcción del consentimiento y adecuación de la escala.	Nov
Fase 9	Validación interna de Min. Salud del consentimiento y la escala.	Nov-Dic
Fase 10	Divulgación del proyecto de investigación y consentimiento.	Dic
Fase 11	Plazo para la resolución de la prueba.	Dic-Feb
Fase 12	Validación del número de encuestas realizadas.	Feb
Fases posteriores a la aplicación		
	Descripción	Meses
Fase 13	Generación de base de datos.	Mar
Fase 14	Análisis de la información de la base de datos.	Mar
Fase 15	Análisis estadísticos, correlaciones, normalidad, etc.	Abr
Fase 16	Discusión de los resultados.	May
Fase 17	Devolución de resultados.	May

