



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**EL TELETRABAJO COMO FACTOR DE RIESGO ASOCIADO AL
SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

“Proyecto de Titulación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniero en Ingeniería Industrial”

Autores:

Amaya Simba Julio Andrés

Maiquiza Velva Edison Paul

Tutor:

M. Sc. Barba Gallardo Pablo Andrés

LATACUNGA-ECUADOR

Agosto - 2021

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título: El teletrabajo como factor de riesgo asociado al síndrome de burnout en personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Fecha de inicio: 03-05-2021

Fecha de finalización: 12-08-2021

Lugar de ejecución: Universidad Técnica de Cotopaxi

Facultad que auspicia: Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas

Carrera que auspicia: Ingeniería Industrial

Proyecto de investigación vinculado: ninguno

Equipo de Trabajo:

Tutor: M. Sc. Barba Gallardo Pablo Andrés

Información personal:

Nombres y apellidos: Edison Paul Maiquiza Velva

Nacionalidad: Ecuatoriano

Cedula: 1805221007

Correo: edison.maiquiza1007@utc.edu.ec

Información personal:

Nombres y apellidos: Julio Andrés Amaya Simba

Nacionalidad: Ecuatoriano

Cedula: 0503794497

Correo: julio.amaya4497@utc.edu.ec

Área de Conocimiento:

6109 Psicología Industrial; 6109.01 Prevención de Accidentes

Línea de investigación: Gestión de la calidad y seguridad laboral

Sub líneas de investigación de la Carrera: Seguridad industrial, Salud ocupacional y medio ambiente laboral.

2. INTRODUCCIÓN:

El síndrome de Burnout es un escenario que puede presentarse en el personal administrativo y de servicio que tienen como actividades básicas la limpieza, atención al cliente, administración pública, entre otros, se caracteriza por un progresivo agotamiento físico, mental y emocional, una falta de motivación para la realización de las tareas, y sobre todo un cambio en el comportamiento de quienes lo sufren. Una de las características principales para identificar el Burnout es un cambio actitudinal negativo o desagradable hacia los demás.

En estos últimos tiempos las exigencias del teletrabajo han provocado que el ritmo de vida este en constantes cambios, debido a las demandas de la sociedad y la economía, por tales motivos la salud y calidad de vida del personal administrativo y de servicio se ve afectada por factores psicosociales como el síndrome de Burnout. Se debe considerar que el teletrabajo es un medio de subsistencia para las personas por motivo de la Pandemia, pero no solo para satisfacer las necesidades básicas sino también las expectativas personales y profesionales. Al ser una de las condiciones del origen del síndrome de burnout se debe hacer énfasis en las mismas para que no se conviertan en una amenaza para el personal administrativo, pues esto puede provocar enfermedades laborales, el no permitir que tengan autocontrol y toma de decisiones sobre la nueva modalidad de trabajo, también influye en el aumento del nivel de tensión en el personal administrativo.

En la actualidad existen algunos estudios sobre el síndrome de Burnout, que han permitido identificar su presencia y diagnóstico, por tal razón esta investigación trata de diagnosticar el síndrome en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con el fin de prevenirlo, a su vez mejorar la calidad en el desempeño laboral del personal administrativo para contar con un ambiente de trabajo adecuado. Esta investigación se realizará en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Técnica de Cotopaxi. En esta investigación se aplicará dos instrumentos que permitirán adquirir información indispensables para determinar que el personal administrativo están expuestos a presentar este síndrome y de qué manera afecta al desempeño laboral, a la salud y a quienes los rodean, por medio de esta investigación se diagnosticará quienes presentan el síndrome para así tomar medidas preventivas con el fin de que no se propague en los demás, en general los resultados de esta investigación permitirán mejorar el entendimiento, conocimiento y prevención del síndrome.

2.1 EL PROBLEMA:

En pleno siglo XXI, a nivel mundial se está combatiendo una pandemia global, un virus que ha atravesado fronteras, por lo que, en cada país, los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones se enfrentan a enormes desafíos, mientras se trata de combatir la pandemia del COVID-19 y proteger la seguridad y la salud en el trabajo (García Langarica, 2020).

El teletrabajo ha sido uno de los temas más destacados en el contexto del coronavirus, ya que muchas empresas han pedido a sus empleados que trabajen desde casa. En este debate hay aspectos fundamentales que recogen algunas de las ventajas y desventajas de teletrabajar: los horarios de trabajo, el equilibrio personal-profesional, y la productividad, a pesar de que da mayor flexibilidad de horarios, el teletrabajo hace más difícil definir de qué hora a qué hora trabajamos, pudiendo tener efectos negativos en nuestra salud mental y física.

El hecho de no tener un horario establecido, de vivir y trabajar en el mismo espacio físico y de no contar con las mismas alternativas para descansar que se tenían antes de la pandemia, son algunos de los factores que alteran la vida de los trabajadores que Antes de la pandemia causada por el nuevo coronavirus, el teletrabajo parecía para muchas empresas como un bono de calidad de vida para los empleados. Ahora se ha convertido, para ciertos trabajadores, en un castigo más que en un premio.

Actualmente, ante la medida del cierre de fronteras y la cuarentena en varias ciudades y países, el teletrabajo, a pesar de ser una temática emergente y que está en gestación, es una realidad que ha llegado hasta los mercados laborales de los países de la región y que forma cada vez más parte de las tendencias laborales de la población, ya que el teletrabajo conlleva una de las ventajas para la reducción de contagios en estos tiempos de pandemia, pero si no se gestiona bien puede ocasionar a un exceso de tareas y en consecuencia un aumento de estrés. Si este estrés empieza a acumularse, puede dar lugar al desarrollo del síndrome de burnout.

2.1.1. Situación problemática:

Los ruidos, las conversaciones y el entorno normal de una oficina suelen provocar que el trabajador pierda concentración, pero se sienta menos solo al observar a más personas en su misma situación. A pesar de que esta circunstancia aumente la productividad, el trabajador se encuentra solo. “La pérdida de contacto físico y visual con los compañeros enfría las relaciones y disminuye el espíritu de equipo y sentimiento de permanencia” [1].

Trabajar desde el domicilio tiene múltiples complejidades, no solo hay que balancear correctamente la vida personal con la laboral, también hay que sortear dificultades tecnológicas, espaciales, ambientales y psicológicas. El teletrabajo ha venido para quedarse, lo que antes era una anomalía ahora se ha convertido forzosamente en la forma en que miles de trabajadores afrontarán de cara al futuro su trabajo.

Tras el desconcierto inicial y la puesta en marcha del teletrabajo, trabajar desde casa tiene importantes ventajas, como ahorrarnos el desplazamiento a la oficina; favorecer la conciliación familiar o, crucial en estas semanas, evitar las aglomeraciones para frenar los contagios durante la pandemia. Con todo, las jornadas laborales desde casa también implican riesgos frente a los que conviene estar alerta, debido a la larga exposición a una pantalla digital y estar sentado por largas jornadas de trabajo provoca que los trabajadores comiencen a sufrir cansancio tanto físicos como psicológicos así también desilusión y fracaso en dar sentido a una actividad laboral, todo esto también conocido como el síndrome de burnout.

2.1.2 Formulación del problema:

¿Cómo reducir el grado de desgaste profesional ocasionado del síndrome de Burnout que se presentan durante la jornada de teletrabajo del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi? ¿Debido al confinamiento por la pandemia?

2.3 OBJETO Y CAMPO DE ACCIÓN

Objeto de investigación: el teletrabajo como factor de riesgo asociado al síndrome de burnout en personal administrativo de la Universidad técnica de Cotopaxi

Campo de acción

Universidad técnica de Cotopaxi

6109 Psicología Industrial

6109.01 Prevención de Accidentes

2.4 BENEFICIARIOS:

BENEFICIARIOS	
BENEFICIARIOS DIRECTOS	BENEFICIARIOS INDIRECTOS
Personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	Personal administrativo y de servicio de otras Universidades
62 (27 Hombres, 35 Mujeres)	248 personas.

2.5 JUSTIFICACIÓN:

El presente proyecto de investigación es de gran importancia ya que reflejara lo que puede causar el síndrome de burnout a los trabajadores que están cumpliendo sus jornadas laborales en la modalidad del teletrabajo, ya que en estos tiempos de pandemia dichos trabajadores están obligados a adaptarse a este tipo de trabajo por lo que, al estar expuestos por largos lapsos de tiempo sentado frente a una computadora le puede afectar gravemente su salud a corto o largo plazo. De otra forma la presente investigación presenta al teletrabajo como una modalidad laboral que ha sido implementada como estrategia para frenar el contagio del Covid-19, pero al ser implantado de manera repentina y obligatoria muchos trabajadores están sometidos a riesgos como el síndrome de burnout, por lo que nuestra contribución será medir el desgaste profesional sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su ambiente laboral.

Esta investigación beneficiará al personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi ya que se podrá palpar de una manera cercana esta realidad, para luego proponer alternativas de solución que permita responder a las necesidades de los participantes; porque con base a este estudio, tendrán un mayor conocimiento de esta problemática y de todos los efectos que puede desencadenar en el ámbito laboral así también como en el ámbito social.

2.6 HIPÓTESIS

Los niveles de desgaste profesional como el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal que ocasionan el síndrome de Burnout por consecuencia del teletrabajo del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi se encuentran a niveles muy altos.

2.7 OBJETIVOS

General:

- Evaluar el síndrome de burnout asociado al teletrabajo en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, aplicando la Bateria de Maslach para prevenir enfermedades profesionales y riesgos psicosociales.

Específicos:

- Indagar diversas fuentes bibliográficas, artículos y libros sobre los factores de riesgos más relevantes del teletrabajo, para ver las principales sintomatologías que desencadena al síndrome de burnout en el personal.
- Identificar los factores de riesgo del síndrome de burnout que son mas relevantes en el personal administrativo y su sintomatología presentada para analizar los principales riesgos en el personal.
- Aplicar la batería de Maslach al personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi para ver el grado de desgaste profesional en el que se encuentran el personal.

2.8 SISTEMA DE TAREAS

ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:			
Objetivos específicos	Actividades	Resultados esperados	Técnicas, Medios e Instrumentos.
<ul style="list-style-type: none"> Indagar diversas fuentes bibliográficas, artículos y libros sobre los factores de riesgos más relevantes del teletrabajo, para ver las principales sintomatologías que desencadena al síndrome de burnout en el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Buscar información relevante sobre el teletrabajo. Investigar que son los factores de riesgo y las causas. Investigación acerca del síndrome de burnout y utilización del test de Maslach. 	<ul style="list-style-type: none"> Saber cómo está afectando la modalidad del teletrabajo. Conocer los principales riesgos o factores que influyen. Tener en cuenta la aplicación correcta del test al personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi. 	<ul style="list-style-type: none"> Método de análisis y síntesis. Investigación descriptiva Investigación explicativa.
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los factores de riesgo del síndrome de burnout que son mas relevantes en el personal administrativo y su sintomatología presentada para analizar los principales riesgos en el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer los principales riesgos físico al que está expuesto el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Conocer los riesgos psicosociales el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi. 	<ul style="list-style-type: none"> Saber las consecuencias más probables que pueden llegar a generar un riesgo físico existente en el lugar del teletrabajo. Conocer si presentan sintomatología del síndrome de burnout al personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi. 	<ul style="list-style-type: none"> Método de análisis y síntesis. Investigación descriptiva. Investigación básica.
<ul style="list-style-type: none"> Aplicar la batería de Maslach al personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi para ver el grado de desgaste profesional en el que se encuentran el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación del número de personal administrativo que laboran en la universidad técnica de Cotopaxi Aplicación de la encuesta mediante Google Forms. Obtención y tabulación de los datos obtenidos de las encuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> Saber el número de hombres y mujeres que forman parte del personal administrativo. Obtener resultados preliminares sobre la encuesta aplicada. Saber qué cantidad del personal presenta sintomatología del síndrome del burnout en la Universidad Técnica de Cotopaxi. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Entrevista Google Forms.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1. ¿QUÉ ES EL TELETRABAJO?

El teletrabajo es 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. [2, p. 38].

Una de las formas que se adoptó para poder seguir trabajando es este método un poco convencional del teletrabajo donde las grandes empresas lo pusieron a prueba en todo el mundo debido a la gran pandemia que se está viviendo por ese motivo todas las instituciones públicas y privadas y no es la excepción los establecimientos educativos en donde optaron por esta opción, y así de esta manera no tener grandes pérdidas materiales y económicas.

El teletrabajo resulta ser una de las opciones más favorables en la actualidad al que acudieron las empresas para evitar la no propagación del COVID-19 entre sus empleados y familiares, la Ley 1221 de 2008 el Teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en sitio específico de trabajo.

La actividad profesional en el teletrabajo, implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.

3.1.1. Importancia del teletrabajo

La importancia del teletrabajo está siendo magnificada por los problemas causados por el Covid-19, la imposición del distanciamiento social y la imposibilidad de ir a los lugares de trabajo. Las empresas que adoptaron el trabajo a distancia, principalmente incluyendo procesos, o algunos procesos, de transformación digital a su estructura empresarial, son las que en este

momento han podido mantener sus operaciones, evitando despedir a su personal y protegiendo a los ciudadanos frente al contagio [3, p. 11].

Trabajar desde casa tiene más beneficios para los negocios que contras. En primer lugar, les permite reducir costes de servicios asociados con las instalaciones y los recursos para gestionar una oficina. En segundo lugar, cuando se establecen las condiciones óptimas, diversos estudios demuestran que los teletrabajadores son más eficientes, productivos, responsables, al tiempo que están más motivados y comprometidos.

3.1.2. Modalidades de teletrabajo

Según [3] menciona cuales serían las posibles modalidades específicas de trabajo a distancia, encontramos 3 tipos [3, p. 14].

- **Domicilio.** Como indica su nombre, es cuando el empleado se dedica a trabajar desde casa y ejerce sus labores profesionales en la comodidad de su hogar.
- **Móvil.** Es una combinación del anterior con el agregado de mayor movilidad. Es decir, puede que varios días trabaje desde un café o un coworking, y otros días lo haga desde su casa.
- **Telecentro.** En esta modalidad, el empleador tiene más injerencia, ya que dispone de un espacio específico para que los teletrabajadores cumplan con su labor. Por lo general, son instalaciones lejos de la sede principal.

3.1.3. Efecto del Covid-19 sobre el aumento del trabajo a distancia y una buena oportunidad para las empresas.

En este momento, se está hablando mucho más de trabajar desde casa por la pandemia causada por el nuevo coronavirus. Las razones principales para ello son variadas, como resguardar la salud de los trabajadores, evitar la propagación del virus en el entorno laboral y mantener las operaciones para sopesar las pérdidas por el Covid-19 [3, p. 18].

En este caso de fuerza mayor, el trabajo a distancia se ha convertido en una solución fundamental para que muchos negocios puedan seguir operando. Aunque empresarios, y

emprendedores, aún tengan sus dudas sobre la productividad cuando se aplica esta modalidad de trabajo, los estudios indican que la flexibilidad laboral mejora la eficiencia, la conciliación familiar y la satisfacción del personal.

3.1.4. Ventajas y desventajas del teletrabajo para el trabajador.

Menciona [3] así como hay pros y contras de tener tele trabajadores en la empresa, no puedes dejar de analizar los beneficios que esta modalidad le ofrece al personal, y también sus inconvenientes [3, p. 21].

3.1.4.1. Beneficios

Las ventajas del trabajo a distancia para quien lo realiza son varias, por lo cual señalaremos las más importantes:

- **Reducción de gastos.** Estando en casa o trabajando cerca del hogar implica menos gastos en gasolina, tickets de transporte público, comida en la calle e incluso ropa. Cuando sacas la cuenta del dinero invertido en ir cada día a la oficina, el ahorro puede ser sustancial.
- **Mayor flexibilidad laboral.** Indiferentemente de que trabajes para un negocio, seas emprendedor o FreeLancer, puedes escoger la mejor hora para hacer tus labores. Esto te da la oportunidad de usar el momento en que te sientes más productivo, como la mañana o la noche. Además, puedes atender a compromisos sociales con más facilidad.
- **Más tiempo con la familia.** Dentro del salario emocional del empleado, la conciliación familiar se ha vuelto esencial para su rendimiento. Contar con un horario flexible y no tener que estar en la oficina facilita invertir tiempo con los hijos, la pareja y compartir mucho más en familia sin las demandas de un trabajo convencional.
- **Ahorro de tiempo.** Trabajar a distancia puede representar un uso más eficiente del tiempo. Sin tener que prepararse para ir a trabajar, sin traslados de una o dos horas, sin atascos en horas pico y otras incidencias fuera de casa. Por lo tanto, es posible invertir ese tiempo en otras actividades más placenteras y menos estresantes.

3.1.4.2. Inconvenientes

Los principales inconvenientes de trabajar desde casa son [3, p. 23]:

- **Poca interacción humana.** Para la gran mayoría de los teletrabajadores, la principal preocupación es el aislamiento y la soledad en el trabajo. Generalmente, no hay pausas para tomarse un café con colegas de trabajo, almorzar con ellos o hacer planes para el fin de semana. En vez de interactuar con compañeros, estarás dedicado a tus labores, a la atención de clientes y a una que otra reunión virtual.
- **Las distracciones de casa.** Así como el hogar puede ser tu santuario, también puede ser tu perdición. Salir a hacer la compra, limpiar la casa, cocinar, atender a los niños, las redes sociales o la televisión; hay muchas cosas dentro de tu casa que pueden interponerse en tu rutina. Por este motivo, trabajar a distancia requiere de mucha disciplina y una buena organización.
- **Posibilidad de mermar tu productividad.** El punto anterior puede incidir de forma decisiva sobre el trabajo que puedas culminar durante la jornada. Hay gente que es más productiva cuando la presionan, o tienen un jefe que está encima y atento de lo que hacen. La falta de motivación y las distracciones suelen minar el rendimiento.

3.1.5. El Teletrabajo en Ecuador aumenta gracias al trabajo de los sectores público y privado

El teletrabajo es una actividad laboral no presencial, en la que tanto empleadores como trabajadores cumplen con sus obligaciones desde su hogar o cualquier espacio que cumpla con los requisitos tecnológicos de seguridad ocupacional, incrementando la productividad en las organizaciones y fomentando la innovación organizacional. Bajo este concepto, el martes, 12 de marzo de 2019, la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar presentó el proyecto “Home Office”, que beneficiará a más de 800 trabajadores de esta empresa en el desarrollo de sus labores, mediante la modalidad del Teletrabajo [3, p. 25].

Esta alternativa laboral, promovida por los sectores públicos y privados, actualmente, cuenta con alrededor de 8.000 teletrabajadores, en este evento estuvieron presentes el Viceministro de Tecnologías de la Información y Comunicación, del Ministerio de Telecomunicaciones y de la

Sociedad de la Información, Alberto Jácome, como delegado del Ministro Guillermo León; el Ministro de Trabajo (e), Andrés Madero, y el Presidente de Telefónica en Ecuador, José Manuel Casas.

Según el Ministro [4] destacó: los beneficios que genera el Teletrabajo, ya que facilita la conciliación entre la vida familiar y laboral, aumenta la productividad, optimiza el tiempo de movilización, reduce el estrés y los costos operativos. Estas son algunas de las ventajas de esta modalidad de trabajo, añadió [4, p. 45].

Los beneficios que se da a destacar en la entrevista hecha al ministro no parecen las más adecuadas e idóneas ya que nada de eso se esto dando, ya que más son desventajas que beneficios a la hora de tratarse del trabajo.

Por su parte, [5] agradeció al Gobierno Nacional por ser parte de la iniciativa, que aporta al bienestar de trabajadores y desarrollo productivo del país. También, destacó que Telefónica cuenta con alrededor de 1.254 colaboradores y es considerado un ente generador de trabajo para el país [5, p. 15].

Esta alternativa laboral, promovida por los sectores públicos y privados, actualmente, cuenta con alrededor de 8.000 tele trabajadores y se enmarca en el **“Plan Nacional de Desarrollo”**, a través de su **Objetivo 1 que establece**: “garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”, alineada a la política de trabajo inclusivo; así como el cumplimiento de derechos y obligaciones.

3.1.6. Estas son las reglas para el teletrabajo en Ecuador

El Ministerio de Trabajo [6] emitió el acuerdo ministerial, con las directrices para regular el teletrabajo, según lo que establece la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario por la crisis de Covid-19. La norma, publicada la noche del 14 de septiembre de 2020, es obligatoria para todos los empleadores y trabajadores con contratos de trabajo nuevos o ya existentes que apliquen esa modalidad [6, p. 181].

Las directrices y los decretos elaborados y aprobados son una mala decisión ya que no todos lo aplican de buena forma y no la pueden aplicar, ya que las personas no están acostumbradas a estos mandatos hechos.

“El empleador podrá optar por la modalidad de teletrabajo en cualquier momento de la relación laboral según la necesidad del negocio y/o la actividad que ejecute el trabajador”, sostiene el acuerdo ministerial. Según el Ministerio de Trabajo, el teletrabajo se puede aplicar a todos los contratos de trabajo suscritos a la fecha o por suscribirse, excepto en aquellos casos en los que la naturaleza de las labores la haga inaplicable.

3.1.7. ¿Cómo aplicar el teletrabajo?

- **Registro**

Antes de aplicar esta modalidad, el empleador debe notificar al trabajador sobre la decisión. Una vez hecha la notificación, el empleador deberá realizar el registro en el Sistema Único de Trabajo (SUT), en un plazo de 15 días. La aplicación del teletrabajo emergente registrado de conformidad con el Acuerdo Ministerial MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020 en el Sistema Único de Trabajo (SUT), se mantendrá vigente.

- **Nuevos contratos**

Los nuevos contratos de trabajo que apliquen el teletrabajo deberán celebrarse por escrito y contendrán los requisitos establecidos en el artículo 21 Código del Trabajo, entre los que se encuentran:

- Cuantía y forma de pago de la remuneración.
- Tiempo de duración del contrato.
- Lugar en que debe realizarse la obra o el trabajo.

En los nuevos contratos pueden fijar un período de prueba, siempre y cuando no se trate de un cambio de condiciones en una relación laboral ya existente. La modalidad de teletrabajo no modifica las causales de visto bueno determinadas en los artículos 172 y 173 del Código de Trabajo, ni las causales de terminación de contrato establecidas en el artículo 169 de la misma norma”, sostiene el acuerdo ministerial.

- **Excepciones**

El empleador no podrá aplicar la modalidad de teletrabajo cuando la naturaleza de las labores del trabajador lo impida. Esta modalidad tampoco se podrá realizar cuando el colaborador esté imposibilitado de hacerla por circunstancias particulares y no atribuibles al trabajador. De comprobarse tales circunstancias por parte del empleador, no se podrá hacer uso de esta modalidad, sostiene el acuerdo, que agrega que las causales de imposibilidad de teletrabajo establecidas en este artículo, bajo ningún concepto son causales de terminación de la relación laboral.

El trabajador debe informar al empleador los motivos para no teletrabajar en un plazo de tres días desde que se notifica el cambio de modalidad. Si el trabajador no avisa sobre su imposibilidad dentro del plazo establecido, se configurará el supuesto de abandono de trabajo, previsto en el artículo 172 del Código de Trabajo. En caso de que el trabajador notifique su imposibilidad, pero no la justifique, deberá acogerse al teletrabajo de acuerdo con lo dispuesto por el empleador.

- **Cambio de modalidad**

Un trabajador que se encuentra en teletrabajo puede volver a prestar sus servicios de forma presencial por pedido del empleador, excepto en los siguientes casos:

- Si el contrato de trabajo se hubiese modificado permanentemente por acuerdo entre las partes hacia la modalidad de teletrabajo.
- Si por disposición de autoridad competente no fuera posible el trabajo presencial.

- **Tipo de jornada**

El teletrabajo se puede aplicar en jornada completa, es decir 40 horas a la semana, o en jornada parcial. Esta modalidad contractual debe respetar la jornada vigente, los límites de jornada máxima, los días de descanso, el pago de horas extraordinarias y suplementarias y los demás rubros previstos en el Código del Trabajo.

- **Desconexión**

Una vez finalizada la jornada laboral, el empleador garantizará el derecho a la desconexión del trabajador, el cual será de al menos 12 horas continuas en un periodo de 24 horas. Además, el trabajador tendrá derecho a mantener el tiempo de descanso que tenía en la modalidad presencial, incluyendo el tiempo de almuerzo. Durante el tiempo de desconexión el empleador no podrá establecer comunicaciones con el trabajador, ni formular órdenes u otros requerimientos. Aunque, el empleador si podrá demandar el trabajo del colaborador en caso de que se presenten las circunstancias previstas en el artículo 52 del Código del Trabajo, que son:

- Necesidad de evitar un grave daño al establecimiento por la inminencia de un accidente y por fuerza mayor que demande atención impostergable. En estos casos, el trabajo deberá limitarse al tiempo estrictamente necesario para atender al daño o peligro.
- La condición manifiesta de que la industria, explotación o labor no pueda interrumpirse por la naturaleza de las necesidades que satisfacen, por razones de carácter técnico o porque su interrupción represente perjuicios al interés público.

En los casos de jornada parcial o jornadas especiales se deberá establecer un tiempo de descanso al menos cada cuatro horas de teletrabajo continuo. El tiempo utilizado para el descanso, formará parte del derecho a la desconexión del trabajador, sostiene el acuerdo ministerial.

- **Remuneración**

La remuneración que perciba el teletrabajador no podrá ser menor al salario básico o los salarios sectoriales determinados para jornada completa ordinaria o su proporcional para jornada parcial, según lo que establece el Código de Trabajo. El pago de la remuneración de teletrabajo se podrá hacer de cuatro formas, según lo acordado:

- Diario.
- Semanal.
- Quincenal.
- Mensual.

En esta modalidad de trabajo, el empleador no está obligado a pagar beneficios como alimentación, uniformes o transporte que no son utilizados por el colaborador durante el tiempo que dure el teletrabajo.

- **Herramientas de trabajo**

Según el Ministerio de Trabajo [6], el empleador deberá proveer al trabajador con equipos y lineamientos e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo. Además, el empleador debe notificar al trabajador con las directrices para supervisar y monitorear la realización de sus actividades. Para eso, el empleador tiene que establecer condiciones adecuadas para el cumplimiento de las labores del trabajador, es decir garantizar la salud, la seguridad y la información personal del colaborador [6, p. 54]. En cambio, el trabajador deberá cuidar y custodiar las herramientas y equipos entregados por la empresa. Además, cada colaborador es responsable de la confidencialidad de la información otorgada para la realización de sus tareas laborales.

Ante la medida del cierre de fronteras y la cuarentena en varias ciudades y países, el gigante de servicios tecnológicos Microsoft puso a disposición de organizaciones y escuelas su plataforma Microsoft Teams, que será gratuita durante seis meses [7, p. 71].

Microsoft Teams es un centro para el trabajo a través del cual los equipos pueden chatear, reunirse, hacer llamadas, y colaborar. Los equipos de trabajo también pueden acceder a otras aplicaciones que cumplen funciones similares, como Trello, sirve para gestionar tareas permitiendo organizar el trabajo en grupo de forma colaborativa, mediante tableros virtuales compuestos de listas de tareas.

3.2 EL RIESGO

Las personas que están sometidos al ambiente laboral tienen que desempeñar diferentes actividades por lo este se convierte en una amenaza potencial a la salud del trabajador, proveniente de una desarmonía entre el trabajador, la actividad y las condiciones inmediatas de trabajo que pueden materializarse y actualizarse en daños ocupacionales [8, p. 18].

En el ambiente laboral todas las áreas de trabajo están rodeado de múltiples tareas, y actividades, así como el talento humano por lo que si no están capacitados para su labor pueden generar riesgos que afecten a su condición física o mental.

Constituyen riesgos del trabajo los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades [9, p. 2].

3.2.1 Factores de riesgo

Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión [10]. Entre los factores de riesgo más importantes cabe citar la insuficiencia ponderal, las prácticas sexuales de riesgo, la hipertensión, el consumo de tabaco y alcohol, el agua insalubre, las deficiencias del saneamiento y la falta de higiene.

El factor de riesgo, conforme a la Resolución 2646 de 2008 que busca preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades laborales, es toda posible causa o condición que pueda ser responsable de la enfermedad, la lesión o el daño en la salud de un trabajador. El factor de riesgo laboral se denomina también como cualquier condición, rasgo, elemento, sustancia, instrumento, fenómeno, ambiente, exposición o características que puedan generar alguna lesión o daño a la salud de un trabajador, por ello, es importante clasificar los factores de riesgos existentes:

3.2.2 Los Riesgos laborales

El concepto de riesgo laboral para la salud aparece con el reconocimiento, implícito o explícito, del derecho a la integridad física y a la salud, algo que aparece en la Alta Edad Media y en el Renacimiento con la aparición y desarrollo de los gremios y la preocupación por el buen hacer y la experiencia adquirida por los trabajadores artesanos. La experiencia y la valían adquieren un valor al mismo tiempo que en las ciudades disminuye la subordinación a los señores. Los gremios, primera aproximación a los sindicatos, suponen la primera defensa formal contra

determinadas condiciones laborales y trato a los trabajadores. El riesgo laboral contra la salud aparece definido como las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores [11].

3.2.3. Condiciones de trabajo

En las condiciones de trabajo se incluyen todas las condiciones materiales a las que se encuentra sometido el trabajador y que puede dar lugar a un accidente los riesgos que comportan estas condiciones de trabajo se pueden manifestar en forma de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en los lugares de trabajo hay máquinas, herramientas, electricidad y sustancias combustibles, se manipulan y transportan cargas, y hay unos espacios de trabajo donde se realizan las actividades. Todo este conjunto de cosas, en determinadas circunstancias pueden dar lugar a accidentes.

3.2.4. Medio ambiente físico de trabajo

El medio ambiente físico de trabajo incluye las condiciones físicas presentes en el lugar de trabajo, dentro de estas condiciones físicas se incluye el ruido, las vibraciones, la iluminación, las condiciones termo hidrométricas y las radiaciones. En condiciones especiales, estas condiciones físicas pueden afectar a la salud de los trabajadores.

3.2.5. La carga de trabajo

El trabajo exige a los trabajadores un cierto esfuerzo físico y mental. todas las personas tienen unos límites en la capacidad de esfuerzo físico y psíquico. Cuando se superan estos límites pueden aparecer consecuencias negativas para la salud del trabajador, dentro de este apartado se puede diferenciar claramente entre carga física y carga mental, la carga física, se debe tener en cuenta que cuanto más esfuerzo físico se hace más fatiga física se padece. Por carga de trabajo entendemos el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral [12, p. 12].

Ahora bien, posturas de trabajo forzadas o inadecuadas obligan al trabajador a tener que realizar esfuerzos adicionales, El trabajo sentado y de pie son modalidades específicas que pueden dar lugar a diversos tipos de fatigas. Así un trabajo sentado en una silla inadecuada puede dar lugar

a dolores de espalda, dolores de cabeza, etc. El trabajo de pie, implica sobrecarga de piernas, espalda y hombros. Dentro de la carga mental, muchas tareas como la introducción de datos en un ordenador, conducción de vehículos, tareas de control de calidad o trabajos administrativos pueden dar lugar a fatiga mental cuando el componente principal es de tipo intelectual [13, p. 12].

3.2.6. Riesgo ergonómico de carga física

Este riesgo corresponde a todos aquellos aspectos organizacionales derivados de las tareas o los procesos que ejecute el empleado, es decir, son las condiciones de trabajo que generan repercusión en la salud, causando afectación en la productividad del trabajador por motivo de cargas físicas (estáticas o dinámicas), posturas o por el diseño del puesto de trabajo.

Las posturas inadecuadas también ocasionan fatigas derivadas del esfuerzo estático los sobreesfuerzos pueden producir trastornos o lesiones músculo-esqueléticos, originadas fundamentalmente por la adopción de posturas forzadas, la realización de movimientos repetitivos, por la manipulación manual de cargas y por la aplicación de fuerzas [14].

3.2.7. Riesgo físico

Se trata de aquellas circunstancias que, de acuerdo con su intensidad, pueden causar efectos dañinos a la salud, el ruido hace parte de este factor de riesgo laboral, ya que afecta el oído por la exposición a altos niveles de volumen y frecuencias; el ruido se divide en ruido de impulso o de impacto, ruido intermitente fijo, ruido continuo y ruido fluctuante. Las vibraciones también se consideran como riesgos físicos, afectan la salud por fricciones en mecanismos, masas giratorias mal centradas o mal equilibradas, golpeteos o impulsos de presión de aire comprimido.

3.2.8 Riesgo Psicosocial

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador en [13, p. 11].

De forma implícita parecería que siempre se ha entendido por riesgos laborales únicamente los físicos, obviando que la salud del trabajador, puede estar afectada por otros factores de orden psicológico y/o social, muchas veces tanto o más perjudiciales que los primeros. Recientemente, aunque aún escasas, ya se empiezan a llevar a cabo en las empresas evaluaciones de riesgos psicosociales, lo cual es el primer paso para concienciar en la necesidad de prevenir que ocurran.

3.2.9. Factores de riesgo psicosocial

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo [15, p. 3].

Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial pueden afectar a la salud física, psíquica o social del trabajador. Según [16] los riesgos psicosociales en el trabajo son aquellos que están originados por una deficiente organización y gestión de las tareas y por un entorno social negativo.

3.2.10.1. Las características de los factores de riesgo psicosocial son:

- **Se extienden en el tiempo y en el espacio**

Normalmente los riesgos laborales están delimitados en torno a una acción concreta en un escenario particular. Sin embargo, los riesgos psicosociales se extienden y abarcan a un ámbito más amplio porque no se puede delimitar la cultura organizacional o el liderazgo en la empresa.

- **Son difíciles de medir o cuantificar**

El ruido, la iluminación cuentan con sus propios parámetros de medida utilizados por los técnicos de prevención de riesgos laborales. Pero, ¿cómo medir la cohesión social de la plantilla, la comunicación en la empresa? Existen sistemas adaptados a los riesgos psicosociales, pero no logran tal exactitud.

- **Se interrelacionan con otros riesgos**

No podemos separar la dimensión física de la mental del ser humano. Ejemplo de ello es la interrelación entre unos mayores riesgos de sufrir un accidente cardiovascular si se está experimentando estrés.

- **Hay una escasa cobertura legal**

Por ejemplo, la exposición a las vibraciones mecánicas en el puesto de trabajo está normalizada y prevista dentro de la legislación sobre prevención de riesgos laborales. Sin embargo, en cuanto a los riesgos psicosociales, los límites son difusos y, como consecuencia, las empresas no saben a qué atenerse.

- **Entran en juego otros factores**

La OIT añade un matiz importante: los riesgos psicosociales están modulados por la propia percepción del trabajador, así como por su experiencia personal.

- **Es complicado elaborar una estrategia de intervención**

Para el resto de factores de riesgo, la intervención suele ser clara y casi siempre suele haber soluciones técnicas adaptadas a cada situación. Sin embargo, un clima hostil en la empresa afecta a la productividad del trabajador y a su propia salud y ¿cómo resolverlo si está en relación directa con la propia concepción y funcionamiento global de la empresa?

3.2.11. Principales riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de

dañar la salud de los trabajadores. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador o trabajadora los efectos puedan ser diferentes [17, p. 12].

3.3. SÍNDROME BURNOUT O TRABAJADOR QUEMADO

El síndrome de Burnout o síndrome de “estar quemado” consiste en un estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por el cansancio psíquico o estrés que surge de la relación con otras personas en un dificultoso clima laboral. El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales en [12, p. 12].

El síndrome de burnout es una situación que se va generando progresivamente hasta desembocar, en muchas ocasiones, en un estado de incapacidad para continuar con el trabajo habitual. Suele aparecer en personas cuya profesión implica dedicación y entrega hacia terceros como, por ejemplo, los profesionales de la enseñanza, de la salud y de asuntos sociales.

El cansancio o desgaste, etiquetado como síndrome de Burnout, quemarse o extenuarse en el trabajo, generó un importante desarrollo teórico y empírico acerca del estrés. El cansancio resultante de una tensión prolongada o bien una incapacidad para disminuir el ritmo y las presiones laborales, pueden dar como resultado sentimientos generalizados de fatiga. En general, Se podría incluir el síndrome de burnout como trastorno adaptativo, el desarrollo de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresor psicosocial identificable [18, p. 323].

Las consecuencias pasan por un elevado absentismo laboral, el consumo de medicamentos para conciliar el sueño, sustancias o drogas, así como la adopción de determinadas conductas de riesgo o violentas. Además, pueden aparecer conflictos en el ámbito laboral, por una disminución significativa del rendimiento y la motivación, así como de la calidad de los servicios prestados.

3.3.1. Síntomas del síndrome de burnout

La persona que padece el síndrome de Burnout suele manifestar algunos de los siguientes síntomas:

- Falta de energía y sensación de abatimiento desde el inicio de la jornada laboral.
- Sentimientos de frustración y fracaso al no conseguir los resultados deseados a pesar del esfuerzo invertido en las tareas.
- Estado de ánimo irritable, impaciente, negativo, irónico y distante, llegando a mostrarse frío e indiferente hacia las personas atendidas y con los compañeros de trabajo.
- Incapacidad para concentrarse en el trabajo y para relajarse o desconectar al finalizar la jornada laboral.
- Sensación de desbordamiento ante las demandas emocionales de los demás, careciendo de fuerzas para seguir involucrándose en las relaciones con ellos.
- Frecuentes dolores físicos, además del desarrollo de enfermedades psicosomáticas, como, por ejemplo, fatiga visual, dolores de cabeza y musculares, mareos, dificultades con el sueño, pérdida de peso, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, afecciones de la piel o infecciones, entre otros.

3.3.2. Causas del burnout

Un trabajador puede sufrir el síndrome de Burnout al estar expuesto durante un largo periodo de tiempo a situaciones laborales que impliquen:

- Un estado de sobrecarga emocional por permanecer en contacto de forma continuada con personas en determinadas situaciones como, por ejemplo, con un alto grado de dependencia o gravemente enfermas. Por lo tanto, estos trabajadores se hallan inmersos en climas en los que prevalecen emociones como el sufrimiento, la angustia o la desesperanza.
- Horarios de trabajo largos, junto a un ambiente laboral muy deteriorado.
- El desempeño de un excesivo trabajo físico sin los recursos necesarios para llevarlo a cabo adecuadamente como, por ejemplo, la falta de personal, el escaso margen de tiempo o trabajar bajo condiciones de presión y estrés.

Los trabajadores que intentan darle un sentido existencial a su trabajo, que justifican su existencia por la labor de carácter humanitario y de ayuda que desarrollan en su trabajo son los más propensos al burnout, el síndrome de burnout resulta de la desilusión luego de haber estado fuertemente motivados. El éxito y el logro de los objetivos personales por sí mismo aumenta los sentimientos de autoeficacia, mientras que el fracaso para alcanzarlos puede dar lugar al desarrollo del síndrome de burnout [19, p. 325].

A continuación, se presentan los principales. Como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo.

Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición. Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos. El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros).

En general, las condiciones se confabulan y pueden llegar a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo [20]. El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante.

En este proceso se distinguen tres fases:

- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

3.3.3. La OMS reconoce el ‘burnout’ como trastorno mental

Hasta ahora, este trastorno estaba catalogado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en un epígrafe inconcreto sobre problemas relacionados con dificultad en el control de la vida, pero ahora una nueva clasificación sitúa al síndrome del trabajador quemado donde le tocaba. A partir de ahora, figurará en la próxima Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como un problema asociado al empleo o al desempleo. Según los expertos, este cambio permitirá hacer más visible este trastorno y facilitará la gestión de bajas e incapacidades. Esta nueva clasificación entrará en vigor en 2022

Suele aparecer en personas cuya profesión implica dedicación y entrega hacia terceros como la enseñanza, la salud y asuntos sociales, El síndrome de burnout se da cuando se está expuesto durante un largo periodo a situaciones laborables que implican un estado de sobrecarga emocional, horarios de trabajo largos, excesivo trabajo físico. Para reducir el síndrome es importante no excederse en el ritmo de trabajo, cultivar un buen ambiente entre los compañeros de trabajo, separar el ámbito laboral del profesional.

3.3.4. Síntomas y consecuencias del burnout

Cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta.

En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome. A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

3.3.5. Consecuencias a nivel personal y organizacional

Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del burnout – producto de una interacción negativa entre el clima social del lugar de trabajo, el colectivo de trabajo, los pacientes, alumnos, usuarios o clientes. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos en el cuidado de otros, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima en [21, p. 328].

3.3.5.1. Sobre la empresa u organización

Los síntomas del burnout tienen consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo, y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo reduciendo el rendimiento, lo cual afecta a los servicios que se prestan. Se da un alto ausentismo, desaliento y desmotivación, aumentan los deseos de cambiar de puesto o de dejarlo por otra ocupación, que puede predisponer a buscar una reconversión dentro de la profesión o abandonarla.

3.3.5.2. Sobre la salud del trabajador

El trabajador afectado por el burnout se ve también afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, incluso a pesar de poner en juego todos sus recursos personales [22]. Se produce un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico. Los síntomas de burnout pueden darse al mismo tiempo con otras patologías y enfermedades, dificultando el diagnóstico específico; en otros casos pueden ser subestimados.

Los diversos síntomas registrados en la clínica, pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales [23], [24] pueden identificarse de manera individual o agrupados, tal como se detalla a continuación:

- **Síntomas físicos:** malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres perturbación de los ciclos menstruales. –
- **Síntomas emocionales:** distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alienación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.

- **Síntomas conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente o usuario, ausentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

Las relaciones se hacen más tensas, la comunicación es deficiente y el trabajador tiende a aislarse y con frecuencia desemboca en el alcoholismo o el consumo inadecuado de drogas.

3.3.6. ¿Cómo actuar ante el síndrome de burnout?

Una persona afectada por el síndrome de Burnout ante todo debe tomar conciencia de su situación y reconocer que no se encuentra en las condiciones necesarias para seguir llevando a cabo adecuadamente las tareas asignadas a su puesto de trabajo. Por ello, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No excederse en el ritmo de trabajo y respetar las pausas para los descansos y la comida.
- Aprender a establecer límites ante situaciones en las que haya un exceso de tareas, un escaso margen de tiempo para llevarlas a cabo o deficiencias en los medios al alcance.
- Cultivar un buen ambiente de equipo entre los compañeros de trabajo, promoviendo la colaboración y una mejora en el clima laboral.
- Cuidar de uno mismo es imprescindible, lo que incluye aprender a atender e interpretar las señales del cuerpo y las emociones que aparecen. Así, por ejemplo, ante la señal de tensión puede ser beneficioso permitirse un momento de descanso para relajarse y respirar profundamente antes de retomar la tarea que se estaba realizando.
- Separar el ámbito laboral del personal, aprendiendo a desconectar al finalizar la jornada laboral realizando actividades que lo faciliten, como, por ejemplo, deporte, relajación, o cultivo de determinadas aficiones o hobbies.
- Buscar apoyo familiar y social, fomentando encuentros y actividades en grupo. Si se percibe que no es suficiente con estas medidas para mejorar o superar la situación, puede ser imprescindible buscar la ayuda profesional de un psicólogo.

3.3.7. Prevención del síndrome de burnout

Según [21] menciona las estrategias de intervención se pueden agrupar en varias categorías (p.332):

- Intervenir sobre la organización, para mejorar el clima laboral promoviendo el trabajo en equipo, aumentar el grado de autonomía y control del trabajo y descentralizar la toma de decisiones.
- Perfeccionar el análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de rol, estableciendo líneas claras de autoridad y responsabilidad, y definiendo las competencias y responsabilidades de forma precisa y realista.
- Promover la seguridad en el empleo, la participación y cooperación en la organización, mejorar el clima social laboral y las redes de comunicación y promover la flexibilidad horaria.
- Establecer objetivos claros para los roles profesionales, aumentar las recompensas a los trabajadores, fomentar las relaciones interpersonales, fortalecer los vínculos sociales dentro del grupo de trabajo, establecer sistemas participativos y democráticos en el trabajo y facilitar la formación e información.

3.3.8. Estrategias de afrontamiento

Para comenzar es imprescindible aclarar a qué se hace referencia cuando se habla de estrategias de afrontamiento en burnout, tomando en cuenta que quienes no conocen del tema suelen pensar que son únicamente todas aquellas acciones encaminadas a la superación del síndrome. Las estrategias de resistencia constituyen un mecanismo de respuesta al estrés, que consta de tres etapas:

- La primera es la anticipación, cuando la persona hace una evaluación previa de la situación que debe afrontar, identifica estresores potenciales y se hace una idea de cómo sobreponerse a estos.
- La segunda se denomina impacto y es el momento en el que sucede el acontecimiento y se confirma si los estresores son o no, tal como los que se habían anticipado, y la última, llamada post-impacto.

Las estrategias de afrontamiento se pueden clasificar: adaptativas, compromiso y apoyo, no adaptativas y falta de compromiso. Estas últimas, al caracterizarse por el intento de distanciamiento del individuo respecto el estresor, a través de la auto-distracción o la negación, conllevan a las consecuencias negativas del estrés, principalmente en cuanto a la despersonalización y el agotamiento emocional.

A nivel institucional resulta trascendental dirigir los esfuerzos al fortalecimiento de las formas adaptativas de afrontamiento. Para lograr impactar sobre el afrontamiento de apoyo, se deben implementar medidas dirigidas a mejorar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y promover espacios para la interacción de los empleados con sus familiares y amigos.

La comunicación efectiva entre los trabajadores y quienes lo rodean ayuda a disminuir la percepción negativa de un estresor y a hacer uso de sus competencias para enfrentarse al mismo, esto es atribuible a que el consejo, el consuelo, la compañía y el soporte emocional tienen un impacto positivo sobre factores protectores tales como la confianza, el autoestima y la sensación de autoeficacia.

Por otra parte, con el fin de fomentar el afrontamiento de compromiso, se deben implementar programas para que los trabajadores adquieran habilidades para la resolución de problemas, entre ellas se destacan el manejo adecuado del tiempo, la búsqueda de información, el análisis asertivo de las circunstancias, procesos personales de adaptación de las expectativas a la realidad y formación continua en diversos ámbitos dentro de las jornadas laborales.

3.4. TEST DE MASLACH

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout [25].

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

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

Si el test del Síndrome de Burnout salió positivo, es hora de tomar un shot de energía y levantar el ánimo, así que aquí van algunos consejos para que se recupere rápidamente.

1.- Trabaja menos

El estrés es uno de los problemas de salud más comunes en el mundo. Si bien trabajar menos es algo difícil de hacer, sobre todo para aquellos que son muy responsables, es necesario, piénsalo de esta manera: si estás agotado, estás mentalmente estresado y eso afecta a tu productividad y a la toma de decisiones correctas. Tómate el tiempo para descansar y recuperarse del agotamiento físico y mental que la presión del trabajo puede acarrear.

2.- Automatiza todo lo que puedas

Existen muchísimas herramientas que te pueden ayudar a organizar tu tiempo y a automatizar tus tareas. Crea una lista de cosas pendientes. Evernote es una aplicación que te puede ayudar con esto, a rastrear todo lo que tienes que hacer y lo que ya has hecho. Existen otras plataformas que te pueden ayudar, por ejemplo, a automatizar el envío de correos electrónicos, o compartir y editar archivos en tiempo real, como Google Drive. Te aseguro que si reduces tus tiempos y lo administras mejor, estarás más contento con lo que haces. Aquí algunos consejos para ser más productivo en el trabajo.

3.- Desconéctate

Descansa un ratito del mundo online, ya no revises nada de tu trabajo, date ese tiempo para vivir tu vida y estar con tu familia y amigos. Te aseguro que tu empresa no colapsará si no respondes de manera inmediata, sobre todo si estamos hablando de los fines de semana, vacaciones o días festivos. ¡Presta atención al mundo que te rodea!

4.- Nada de redes sociales

A menos que esa sea tu labor, lo ideal es desactivar todas las notificaciones de Facebook, Instagram o Twitter de tus dispositivos móviles. Esto será de gran ayuda, pues ya no perderás tiempo valioso. Si bien es cierto que hay contenido muy bueno e interesante en la red, no consultes tus redes, por lo menos durante esos días estresantes o de mucho trabajo. Las redes sociales pueden darte la ilusión de relajarte, pero la verdad es que tu cerebro no descansa, pues está trabajando a todo lo que da, con la gran cantidad de información e imágenes que está escaneando.

5.- Relájate.

Si tiendes a estar ocupado todo el día y quieres dormir ¡hazlo! Lo mejor sería desconectarte del mundo exterior y concentrarte en ti mismo.

- Sal a caminar y escucha el silencio.
- Vete un fin de semana y relájate.
- Meditar sería lo ideal, ya que te ayuda a tener más energía, paciencia y ser más productivo.
- Busca un equilibrio entre tu trabajo y tu vida.

Si este Test de Síndrome de Burnout indica que puedes padecer este síndrome, debes hacer algo para empezar a cambiar tu estilo de vida, para nada es bueno sentirte agotado, frustrado o desmotivado, así que el primer paso es entender que has estado bajo presión. El segundo paso será cambiar tus hábitos para que puedas equilibrar el trabajo con tu vida personal, un estilo de vida estresante puede incluso causar síntomas físicos, afecta el desempeño laboral, causa problemas personales en el hogar o disminuye la felicidad en el trabajo.

4. MATERIALES Y MÉTODO:

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptivos

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Estos estudios presentan correlaciones muy incipientes o poco elaboradas [26].

Este tipo de investigación se utilizará ya que se pretende medir y recoger información del tema de estudio investigativo. Y determinar algún tipo de relación entre las variables o sintomatologías que podrían influir en el desarrollo del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi. La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Análisis y síntesis.

El análisis consiste en la separación de las partes de esas realidades hasta llegar a conocer sus elementos fundamentales y las relaciones que existen entre ellos. La síntesis, por otro lado, se refiere a la composición de un todo por reunión de sus partes o elementos. Esta construcción se puede realizar uniendo las partes, fusionándolas u organizándolas de diversas maneras [27].

Se realiza este método de investigación ya que en este interviene muchos factores a considerar en la aplicación del método de Burnout en el personal administrativo y sus posibles consecuencias.

4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

No.	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
1	Encuesta	Cuestionario
2	Entrevista estructurada (Batería de Maslach)	Test de Maslach

4.3.1. Técnica:

- **Encuesta.**

Se les aplicara la encuesta del síndrome de Burnout para poder saber si el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi lo padece por la modalidad de teletrabajo en que se están manejando.

- **Entrevista.**

La entrevista es primordial de igual manera ya que con esto podremos identificar y evaluar los principales síntomas del Burnout en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

4.3.2. Instrumento:

Escala de Burnout de Maslach para el personal administrativo, validado por Seisdedos en 1997 con un alfa de Cronbach de 0.97. La misma que tiene las siguientes escalas:

- **Subescala de Agotamiento Emocional (EE: Emotional Exhaustion).**
- **Subescala de Despersonalización (D).**
- **Subescala de Realización Personal (PA: Personal Accomplishment).**

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Tabla 4. 1. Valores de Referencia

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

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

Tabla 4. 2. Ponderación.

5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis y discusión de los resultados de la encuesta realizada al Personal Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

5.1. SINTOMATOLOGÍA DEL SÍNDROME DEL BURNOUT

Género.

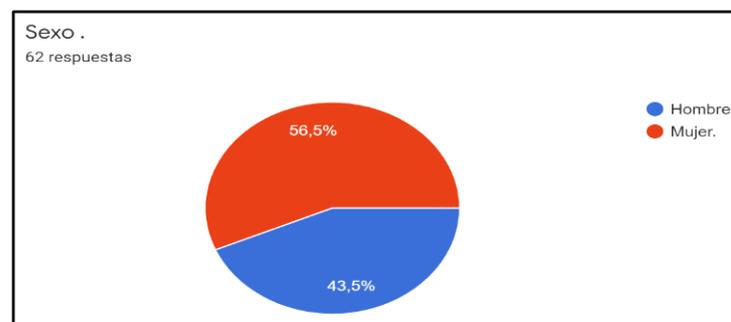
Tabla 5. 3. Género.

Variable	Número	Porcentaje
Mujer	35	56,5%
Hombre	27	43,5%
Total	62	100%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 1. Género.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

El número de trabajadoras es mayor que el número de trabajadores, por lo que es bastante satisfactorio que el género femenino tenga una amplia participación en el ambiente laboral de la Universidad. Aunque las brechas de género se han reducido en las últimas décadas, sigue habiendo desigualdades y dificultades en varios ámbitos cruciales.

Edad.

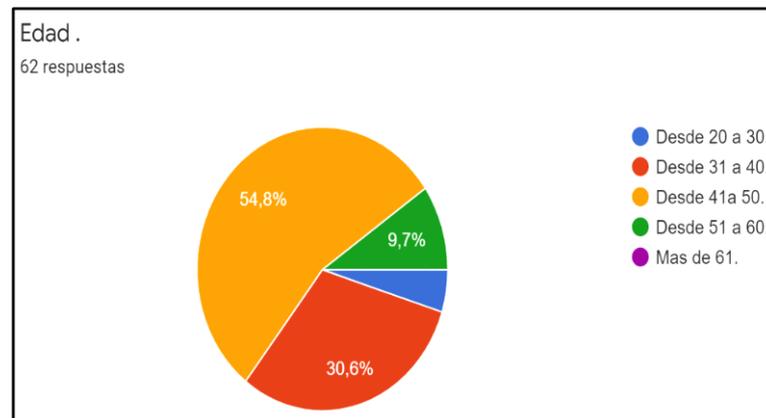
Tabla 5. 4. Edad.

Variable	Número	Porcentaje
Desde 20 a 30	3	4,8%
Desde 31 a 40	19	30,6%
Desde 41 a 50	34	54,8%
Desde 51 a 60	6	9,7%
Mas de 61	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 2. Edad.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede decir que rango de edad más alto del personal administrativo que laboran en la Universidad comprende de 41 a 50 años, con esto se puede decir que más de la mitad de trabajadores cuenta con la suficiente experiencia y la capacidad profesional de desenvolverse en la vida laboral, por lo contrario existe la desventaja de que se encuentren en una zona de confort que probablemente si estén ante un cambio significativamente como es el caso del teletrabajo que obligó a las personas trabajar desde su casa obtengan sintomatología del síndrome de burnout como la indicada en las siguientes tablas.

PREGUNTA 1 ¿Qué tan frecuentemente te enfadas por cosas sencillas?

Tabla 5. 5. Frecuencia de enfado.

Variable	Número	Porcentaje
Frecuentemente	9	14,5%
A veces	29	46,8%
Casi nunca	23	37,1%
Nunca	1	1,6%
Total	62	100%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 3. Frecuencia de enfado.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

La frecuencia con la que se enfadan por cosas sencillas es, A veces, contando con 46 % del personal, por lo que significa que detrás de todo enfado hay un grado de frustración, se irritan porque se sienten incapaces de controlar alguna situación, además por la carga laboral a la que están sometidos o incluso por los problemas familiares y sociales por la que estén atravesando, expresar los sentimientos de enojo con firmeza, pero sin agresividad es la forma más sana de expresar el enojo. Cuando te enfadas sin motivo experimentas este malestar, porque no aceptas que las cosas sean así.

PREGUNTA 2. ¿Qué problemas de salud física y psicológica ha presentado en sus labores diarias?

Tabla 5. 6. Problemas de salud.

Variable	Numero	Total
Problemas gástricos	23	37,1%
Problemas sexuales	2	3,2%
Problemas de sueño	26	41,9%
Dolor y rigidez muscular	31	50,0%
Agotamiento mental	27	43,5%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 4. Problemas de salud.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

Los problemas de salud física que presenta el personal administrativo son el dolor y la rigidez muscular contando con la mitad del personal que tienen este mismo problema que posiblemente es causado por una mala postura ergonómica o por no tener un equipo adecuado a la hora de realizar el teletrabajo, seguido por los problemas gástricos que comprende un 37 % del personal que también tienen en común este problema y en menor grado los problemas sexuales que al parecer no están afectando notablemente al personal, pero los problemas psicosociales tienen una alta incidencia en el personal ya que el agotamiento mental les está afectando fuertemente esto debido a las tareas que tienen que realizar y además porque están la mayoría del tiempo en frente de una computadora por lo que a la hora de dormir no pueden hacerlo fácilmente debido a los problemas de sueño que les causa el teletrabajo.

PREGUNTA 3. ¿Tu trabajo te resulta rutinario y poco apasionante?

Tabla 7. 5. Rutina de trabajo.

Variable	Número	Porcentaje
Si	8	12,9%
No	33	53,2%
Tal vez	21	33,9%
Total	62	100%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5.5. Rutina de trabajo.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

En este caso el 53% del personal administrativo afirma que el trabajo que realizan no les resulta rutinario y poco apasionante por lo que se puede decir que más de la mitad de las personal se sienten cómodo y feliz realizando las labores del teletrabajo y existe un porcentaje que no se sienten seguros en sus trabajos por lo que les cuesta saber si la monotonía laboral existe o no en su trabajo en menor grado existe una pequeña parte que efectivamente sienten que están sometidos a un trabajo rutinario y que debido a que lo hacen tantas veces y realizan la misma secuencia por largos periodos, pierden el interés de realizar otras tareas y por lo tanto el trabajo se convierte en algo poco apasionante que puede afectar su rendimiento normal.

PREGUNTA 4. ¿Con qué frecuencia te sientes poco valorado por tus compañeros de trabajo?

Tabla 5. 8. Valoración de compañeros.

Variable	Número	Porcentaje
Frecuentemente	11	17,7%
A veces	18	29,0%
Casi nunca	23	37,1%
Nunca	10	16,1%
Total	62	100%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 6. Valoración de compañeros.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

La mayoría del personal casi nunca se siente poco valorado por los compañeros de trabajo que es algo bueno, ya que en la situación que se está atravesando en la actualidad el teletrabajo hace que las personas realicen sus labores desde la casa y esto ocasiona que los esfuerzos pueden pasar desapercibidos, Así tenemos también que A veces el 29% de los trabajadores a experimentado la sensación se sentirse poco valorado por sus compañeros, al igual que un porcentaje significativo del 17,7% sienten que frecuentemente se sienten desaparecidos frente a sus colegas y se sienten desconocido en el lugar de trabajo y comienzan a preocuparse y a dudar por su potencial.

PREGUNTA 5. ¿Presenta actualmente falta de energía y menor rendimiento en su trabajo?

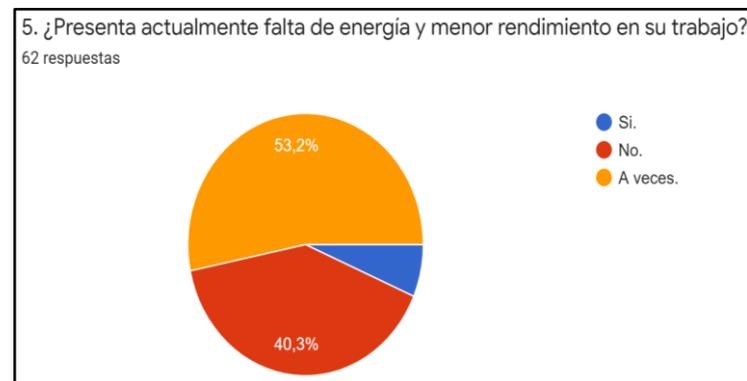
Tabla 5. 9. Estado físico.

Variable	Número	Porcentaje
Si	4	6,5%
No	25	40,3%
A veces	33	53,2%
Total	62	100%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 7. Estado físico.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

Excederse en este tipo de responsabilidades del teletrabajo y otras responsabilidades que tienen que realizar el personal hace que, la falta de energía y menor rendimiento en el trabajo del personal administrativo ha estado presente A veces con el 53,2% al igual existe el 40,3% que no han presentado ninguna sintomatología de este tipo, por lo que se sabe que los trabajadores están completamente cumpliendo adecuadamente con sus labores sin ninguna novedad.

PREGUNTA 6. ¿Con qué frecuencia te resulta difícil conciliar el sueño en la noche?

Tabla 5. 10. Concilio de sueño.

Variable	Número	Porcentaje
Frecuentemente	9	14,5%
A veces	28	45,2%
Casi nunca	21	33,9%
Nunca	4	6,5%
Total	62	100%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 8. Concilio de sueño.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

A veces al 45,2% del personal le resulta difícil conciliar el sueño en la noche, esto nos da a entender que este personal administrativo está sufriendo la sintomatología del síndrome de burnout, y que le está afectando el ambiente del teletrabajo sin embargo este padecimiento se desarrolla no solo por los ámbitos laborales, sino también por las actividades que implican la familia. Mientras que 33,9% casi nunca han tenido problemas para dormir en la noche.

PREGUNTA 7. ¿Qué alteraciones repentinas tiene usted en su psicología?

Tabla 5. 11. Problemas psicológicos.

Variable	Número	Porcentaje
Problemas de atención	17	27,4%
Problemas de memoria	23	37,1%
Capacidad cognitiva lenta	2	3,2%
Preocupación	44	71,0%
Crisis de llanto y pesimismo	7	11,3%
Otras	3	4,8%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 9. Problemas psicológicos.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

La preocupación es uno de los problemas psicológicos más importantes, y que, en mayor grado está afectando al personal administrativo cabe mencionar que en la situación actual por la que está atravesando el mundo entero por el Covid-19, estos riesgos psicosociales como los problemas de atención y los problemas de memoria se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo a su vez afectan de manera notable a la salud del personal y su rendimiento en el trabajo.

PREGUNTA 8. ¿Por qué motivos te aíslas de tus compañeros en el trabajo?

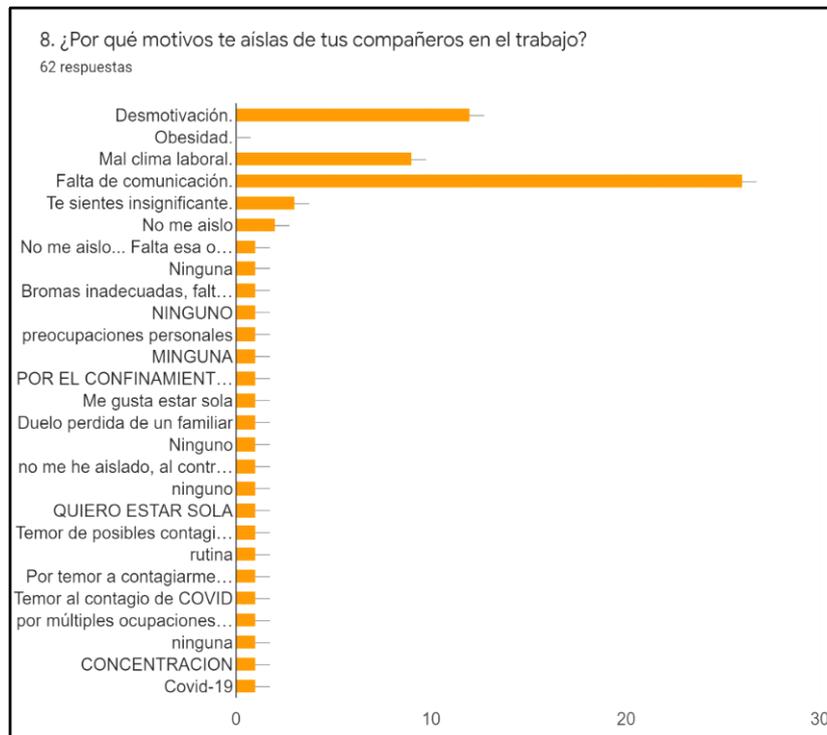
Tabla 5. 12. Aislamiento.

Variable	Numero	Porcentaje
Desmotivación	12	19,4%
Obesidad	0	0,0%
Mal clima laboral	9	14,5%
Falta de comunicación	26	41,9%
Te sientes insignificante	3	4,8%
Otras	23	37,1%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 10. Aislamiento.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

El aislamiento de las personas es uno de los síntomas previos a la aparición del Síndrome de Burnout en donde, los datos obtenidos del personal administrativo nos dicen que los principales motivos por lo que se aíslan de sus compañeros de trabajo es la falta de comunicación la desmotivación y el mal clima laboral entre el personal y por miedo al contagio del COVID 19. Estos síntomas que se presentan pueden llegar a ser muy importantes al momento de aplicar el cuestionario de Maslach.

5.2. TEST DE MASLACH

Análisis e interpretación del Test de Maslach aplicado al personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Tabla 5. 13. Tabulación General Test de Maslach.

VARIABLE	PUNTAJE	CATEGORIA	PORCENTAJE
Cansancio Emocional	12	Bajo	23%
Despersonalización	4	Bajo	8%
Realización Personal	35	Medio	69%
Total			100%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 11. Tabulación General Test de Maslach.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

El cansancio emocional es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo psicológico, en este caso, no hablamos solo de excesos laborales sino también de cargas a nivel social o familiar, el estudio demostró que el 23% del personal administrativo padece de este problema. La despersonalización consiste en el desarrollo de actitudes negativas y tener la sensación de que lo que nos rodea no es real, el 8% padece de este trastorno. La realización personal es sentirse pleno e independiente y tener muchas ganas de seguir asumiendo todos los retos que vengan, para este aspecto el 69% del personal tiene un autorrealización de nivel medio, en ocasiones puede suceder que una persona se sienta realizada en el ámbito profesional al haber cumplido sus expectativas de trabajo, sin embargo, puede sentirse insatisfecha con ciertos aspectos de su vida personal o viceversa.

5. 3. ANÁLISIS POR GÉNERO

Género femenino

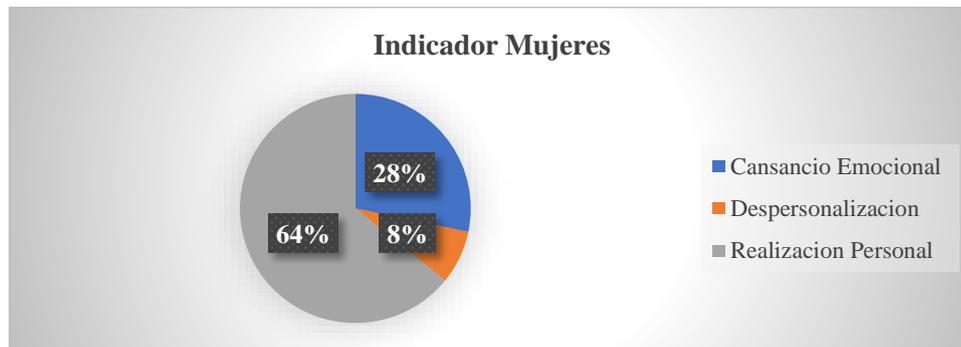
Tabla 5. 14. Mujeres Test de Maslach.

VARIABLE	PUNTAJE	CATEGORIA	PORCENTAJE
Cansancio Emocional	15	BAJO	28%
Despersonalización	4	BAJO	7%
Realización Personal	34	MEDIO	65%
Total			100%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 12. Mujeres Test de Maslach.



Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

En caso del personal administrativo femenino se obtuvo que la mayoría de las trabajadoras no están cumpliendo plenamente con sus objetivos, con estos resultados podemos definir que los riesgos psicosociales presentados en las tablas de la sintomatología de síndrome de burnout, asociado al teletrabajo tiene mucho que ver con la cotidianidad del individuo con su vivir el día a día, con lograr satisfacer las necesidades y conseguir nuevas metas, sean grandes o pequeñas, pero al cambiar de modalidad de trabajo repentinamente los trabajadores tuvieron que adaptarse rápidamente, por lo que muchos de sus objetivos no se pudieron realizar.

Género masculino
Tabla 5. 15. Hombres Test de Maslach.

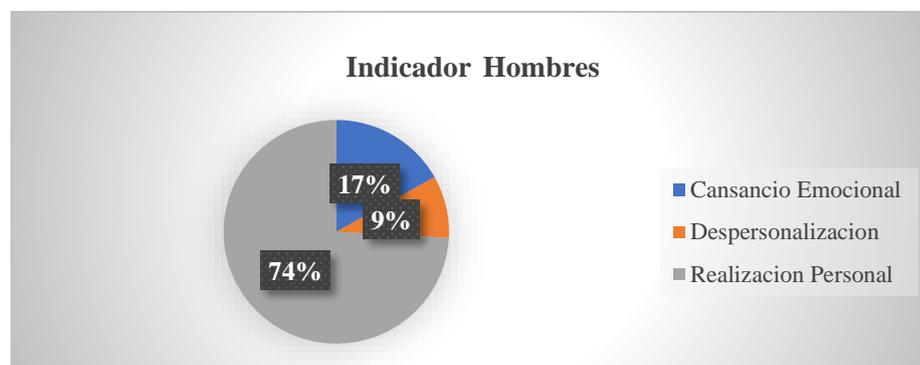
VARIABLE	PUNTAJE	CATEGORIA	PORCENTAJE
Cansancio Emocional	8	BAJO	17%
Despersonalización	4	BAJO	9%
Realización Personal	35	MEDIO	74%

Total

100%

Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Gráfico 5. 13. Hombres Test de Maslach.


Fuente: Personal administrativo UTC.

Autores: Julio Amaya – Edison Maiquiza.

Discusión.

El personal administrativo masculino se está viendo un 9% más afectado por el teletrabajo, ya que al igual que sus compañeras están con serios problemas en el cumplimiento de los objetivos ya que la realización personal tiene que ver con cómo se realiza el trabajo, la vida social y la vida familiar además de esto se complementa con el cansancio emocional y la despersonalización que existe pero están a niveles bajos que si no se toman seriamente pueden llegar a niveles muy elevados y ocasionar un grave síndrome de burnout.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La sintomatología presentada está afectando gravemente al personal administrativo, los problemas de salud física como el dolor y rigidez muscular están presentes en más de la mitad del personal, así mismo, los problemas gástricos se encuentran en un porcentaje de 37%, los problemas psicológicos están ocasionando un agotamiento mental de un 43% y los problemas de sueño que sufre el personal administrativo está en un porcentaje del 42%.
- De acuerdo al test de Maslach aplicado al personal administrativo los resultados evidencian un desgaste profesional de nivel bajo-medio sobre burnout, existen medios ambientes laborales del teletrabajo que ocasionan un mayor desgaste profesional afectando en diferentes formas a las personas, así dándose a conocer que en la investigación realizada en el género femenino prevalece más el síndrome de Burnout, ya que la mayoría se sienten emocionante agotados en su trabajo y a su vez sienten cansancio al final de la jornada de laboral.
- Uno de los factores asociados es el teletrabajo y su influencia que tiene en el Síndrome de Burnout, ya que esta modalidad fue impuesta por la situación de pandemia que estamos viviendo, el teletrabajo es el principal generador de los síntomas del Burnout en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que los medios tecnológicos que se utiliza para el teletrabajo ocasiona estrés, dolores de cabeza , fatiga muscular, falta de sueño, miedo al contagio, mala comunicación, problemas sexuales, en el trabajador y sus largas horas que pasa frente a estos medios.
- El personal administrativo en el nivel de Realización Personal tiene un 69% de afectación en el cumplimiento de objetivos y metas, se evidencia ausencia en el trabajo, ya que en la Institución se lleva una ambiente de trabajo muy estresante y de frustración entre los compañeros de trabajo, la investigación nos lleva a considerar que el desgaste se puede dar más por factores externos como: problemas familiares, económicos, sociales y relacionados al Covid-19, donde se pudo evidenciar un gran temor al contagio de ellos y de sus familiares.

RECOMENDACIONES

- Para disminuir el dolor y la rigidez muscular del personal es necesario contar con un espacio adecuado y tomar una posición adecuada a la hora de realizar las actividades laborales, así también es importante tomar unos minutos del día laboral para salir a caminar o realizar pausas activas a través de las diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a la reducción del estrés laboral, así como prevenir los síntomas del agotamiento profesional y a prevenir enfermedades profesionales.
- Se debe utilizar estrategias que disminuyan las consecuencias del síndrome de burnout como por ejemplo utilizar técnicas del control de estrés, tener presente cuales son los límites del cuerpo y de la mente, no exigirse hasta al punto de llegar al desgaste profesional así también no excederse en el afán del cumplimiento de las metas, además es importante que el personal sepa cuando deben desconectarse del trabajo, proponiendo que se ejecute un programa de salud psicosocial.
- Los medios tecnológicos son de gran importancia hoy en día pero el abuso de estos perjudica a la salud por lo que se recomienda que se disminuyan las horas que pasan frente a estos medios como son el celular y la computadora, se debe apagar el ordenador y el teléfono móvil, y tratar de no revisar el correo electrónico fuera de horario de trabajo si no es estrictamente necesario, y así de esta manera prevenir el estrés y burnout al personal administrativo.
- Para poder contrarrestar estos resultados de las afecciones que conlleva el Síndrome de Burnout se sugiere tener programas de prevención que se ajusten a la realidad y necesidades del personal administrativo y así poder tener un gran desempeño y calidad en el trabajo, también tener un ambiente de trabajo que no sea tan estresante, sugiriendo ser flexibles con las actividades a realizarse.

7. BIBLIOGRAFÍA.

- [1] Marcel Guinot, 09 07 2020. [En línea]. Available: https://www.uppers.es/economia-y-dinero/vida-laboral/problemas-derivados-del-teletrabajo-be5ma_18_2975970127.html.
- [2] F. O. CHAPARRO, 1995. [En línea]. Available: <file:///C:/Users/santi/Downloads/Dialnet-Teletrabajo-248250.pdf>.
- [3] C. J. S. Suárez, «Importancia del teletrabajo,» 2019. [En línea]. Available: <https://economic.com/que-es-el-teletrabajo/>.
- [4] A. Madero, «El Teletrabajo en Ecuador aumenta gracias al trabajo de los sectores público y privado,» 2020. [En línea]. Available: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-teletrabajo-en-ecuador-aumenta-gracias-al-trabajo-de-los-sectores-publico-y-privado/>.
- [5] J. M. Casas, 2020. [En línea]. Available: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-teletrabajo-en-ecuador-aumenta-gracias-al-trabajo-de-los-sectores-publico-y-privado/>.
- [6] M. Ministerio de Trabajo, 2020. [En línea]. Available: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/reglas-teletrabajo-ecuador-trabajo-acuerdo/>.
- [7] Taboola, «Cómo aplicar el teletrabajo durante la emergencia sanitaria,» 2021. [En línea]. Available: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-teletrabajo-prevencion-coronavirus/>.
- [8] H. P. Leal, 26 Marzo 2013. [En línea]. Available: <http://www.enfoqueocupacional.com/2013/03/riesgo-ocupacional-concepto.html>.
- [9] O. S. Arroyo, «Manual de conceptos riesgos,» junio 2014. [En línea]. Available: http://www.mag.go.cr/acerca_del_mag/circulares/rec_hum-manual-riesgos-peligrosidad.pdf.
- [10] O.M.S, «Organización Mundial de la Salud,» 2021. [En línea]. Available: https://www.who.int/topics/risk_factors/es/#:~:text=Un%20factor%20de%20riesgo%20es,sufrir%20una%20enfermedad%20o%20lesi%C3%B3n..
- [11] B. M. Jiménez, «Factores y Riesgos Laborales Psicosociales,» Scielo, pp. 3-4, 2011.
- [12] Manuel Pastrana Casado, «libro Prevención Riesgos Psicosociales,» de libro Prevención Riesgos , Andalucía , lienso grafico , 2009, p. 12.

- [13] Manuel Pastrana Casado , Prevención de riesgos laborales, andalucia: lienzo grafico , 2009.
- [14] Prevalia, SLU, Riesgos ergonómico, Madrid : curso Forum, 2013.
- [15] Organización Internacional del Trabajo , Riesgos Psicosociales, OIT, 1986.
- [16] la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo los riesgos psicosociales en el trabajo, «Riesgo psicosociales,» 2020.
- [17] Maite Gomez, Riesgos Psicosociales, Vasco : Osalan, 2014.
- [18] Julio César Neffa, Los riesgos psicosociales en el trabajo, Buenos Aires : CDD, 2015.
- [19] J. C. Neffa, Riesgos Psicosociales en el trabajo, Buenos Aires : Ceil, 2015.
- [20] Roger Forbes Alvares , Síndrome de burnout, Costa Rica : Cegesti, 2011.
- [21] Julio César Neffa, Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Buenos Aires: Ceil, 2015.
- [22] Manuel Fidalgo Vega, «Síndrome de estar quemado,» Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo , España , 2000.
- [23] Anabella Martínez Perez, Síndrome de burnout, Madrid : Vivad Académico , 2010.
- [24] Christina Maslach, Cuestionario Maslach, 1986.
- [25] Organización Mundial de la Salud , test de Maslach, California , 2000.
- [26] Cortes, Tipos de Investigación, 2004.
- [27] Bajo MT, Metodo de investigación, 2004.
- [28] M. Pastrana, «Prevención de Riesgos Psicosociales,» de Prevención de Riesgos Psicosociales, Andalucía , Lienzo grafico , 2009, p. 12.
- [29] R. C. D. R. Maite Gómez Etxebarria, Guía de prevención de riesgos laborales, Baracaldo: Osalan, 2014.
- [30] J. C. Neffa, Los riesgos Psicosociales en el trabajo, Buenos Aires : CEIL-CONICET, 2015.

8. ANEXOS.

Anexo A: Sintomatologías.

Género.

Mujer

Hombre

Edad.

Desde 20 a 30

Desde 31 a 40

Desde 41 a 50

Desde 51 a 60

Más de 61

1 ¿Qué tan frecuentemente te enfadas por cosas sencillas?

Frecuentemente

A veces

Casi nunca

Nunca

2. ¿Qué problemas de salud física y psicológica ha presentado en sus labores diarias?

Problemas gástricos

Problemas sexuales

Problemas de sueño

Dolor y rigidez muscular

Agotamiento mental

3. ¿Tu trabajo te resulta rutinario y poco apasionante?

Si

No

Tal vez

4. ¿Con qué frecuencia te sientes poco valorado por tus compañeros de trabajo?

Frecuentemente

A veces

Casi nunca

Nunca

5. ¿Presenta actualmente falta de energía y menor rendimiento en su trabajo?

Si

No

A veces

6. ¿Con qué frecuencia te resulta difícil conciliar el sueño en la noche?

Frecuentemente

A veces

Casi nunca

Nunca

7. ¿Qué alteraciones repentinas tiene usted en su psicología?

Problemas de atención

Problemas de memoria

Capacidad cognitiva lenta

Preocupación

Crisis de llanto y pesimismo

Otras

8. ¿Por qué motivos te aíslas de tus compañeros en el trabajo?

Desmotivación

Obesidad

Mal clima laboral

Falta de comunicación

Te sientes insignificante

Otras

Anexo B: CUESTIONARIO – BURNOUT

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

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

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

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

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

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

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

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0	Menos de 34

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

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

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

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

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

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as.
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.
6	Siento que trabajar todo el día con compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa.
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as.
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión.

- | | |
|----|--|
| 11 | Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo. |
| 13 | Me siento frustrado/a en mi trabajo. |
| 14 | Creo que trabajo demasiado. |
| 15 | No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as. |
| 16 | Trabajar directamente con compañeros/as me produce estrés. |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as. |
| 18 | Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as. |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. |
| 20 | Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades. |
| 21 | En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. |
| 22 | Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas. |