



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

FACTORES ASOCIADOS AL SÍNDROME  
DE BURNOUT EN EL TELETRABAJO  
DURANTE LA PANDEMIA DE COVID 19

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

ALFA VALERIA SANCHEZ ZEGARRA

LIMA-PERÚ

2023



## FACTORES ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA DE COVID 19

INFORME DE ORIGINALIDAD

Mg. Rita Orihuela Anaya



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.upch.edu.pe">repositorio.upch.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://revistas.pj.gob.pe">revistas.pj.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%
5	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="https://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://repositorio.ucsp.edu.pe">repositorio.ucsp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://www.ilo.org">www.ilo.org</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

## **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Giancarlo Ojeda Mercado

**Presidente**

Mg. Mario Alberto Gallardo Vela

**Vocal**

Mg. Giancarlo Manuel Francia Sánchez

**Secretario**

**ASESORA DE TESIS**

Mg. Rita Selene Orihuela Anaya

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Wilmer Sánchez y Alfa Zegarra por su apoyo incondicional en todo momento y por la motivación que me han dado, impulsando mis sueños y siendo mis mejores guías.

A Dios, por la fuerza y valentía que me brinda.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesora por su apoyo, enseñanza y guía durante todo este proceso de desarrollo de la investigación, supo orientarme muy bien y no lo hubiera logrado sin su ayuda.

A mis amigos y compañeros que estuvieron conmigo brindándome soporte, ánimos y apoyo durante toda esta etapa.

A mis profesores por sus enseñanzas y orientaciones brindadas, les debo mis conocimientos, los llevaré siempre presentes en mi transitar profesional.

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	
ABSTRACT .....	
1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. ANÁLISIS DEL TEMA .....	8
2.1. Conceptualización y alcance del tema .....	8
3. MÉTODOS DE ESTUDIO DEL TEMA.....	22
3.1. Instrumentos.....	33
3.2. Estudios acerca del tema .....	38
3.3. Reflexiones teóricas sobre el tema.....	56
4. IMPACTO TEÓRICO Y SOCIAL DEL TEMA .....	64
CONCLUSIONES .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74

## RESUMEN

El síndrome de Burnout es una enfermedad laboral consecuencia de haber enfrentado de manera inapropiada el estrés crónico, presentando como principal síntoma el cansancio emocional, la despersonalización y reducción de realización personal; el cual vio un aumento creciente debido al teletrabajo por la pandemia de Covid 19. El presente trabajo tuvo como objetivo analizar las investigaciones actuales sobre los factores asociados al síndrome de burnout en el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19. Para ello, se recabó y revisó un total de 18 estudios nacionales e internacionales de metodología cuantitativa, cualitativa y mixta, separándolos por los distintos tipos de factores, como son: psicológicos, contextuales, sociodemográficos y el estrés. A partir de la información estudiada y en base a los factores identificados, se propone como recomendación profundizar en el estudio de la nueva realidad a partir de la pandemia, viendo mayores clasificaciones de factores que pueden estar asociados y estudiar más algunos que tienen vacíos como por ejemplo los factores sociodemográficos, otra variedad de profesiones, modalidades de trabajo, etc. Finalmente, la investigación aportó a nivel teórico, práctico y social brindado conocimientos actualizados que también ayuden a generar acciones de prevención y corrección en beneficio de la salud mental y bienestar del trabajador.

Palabras clave: síndrome de burnout, teletrabajo, pandemia, covid-19, factores asociados.

## **ABSTRACT**

Burnout syndrome is the incorrect way to face chronic stress, presenting as main symptoms the emotional exhaustion, depersonalization and reduction of personal performances, which have been raised the number of cases because of the telework during the pandemic of Covid 19. The present work aims to analyze the current research on the factors associated with burnout syndrome in telework during the COVID-19 pandemic. A total of 18 national and international studies of quantitative, qualitative and mixed methodology were collected and reviewed, classified by the types of factors: psychological, contextual and sociodemographic and stress. From the information studied and based on the factors identified, it is proposed as a recommendation to deepen the study of the new reality from the pandemic, seeing greater classification of factors that may be associated and further study some that have gaps such as sociodemographic factors, other variety of professions, work patterns, etc. Finally, the research contributed at a theoretical, practical and social level, providing updated knowledge that also helps to generate preventive and corrective actions for the benefit of the mental health and well-being of the worker.

Keywords: burnout syndrome, telework, pandemic, covid-19, associated factors

## 1. INTRODUCCIÓN

A fines del año 2019 se empezó a propagar a nivel mundial un virus conocido como COVID-19, meses después, en marzo del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara a COVID-19 como una pandemia, esto requirió que todos los gobiernos de distintos países tomen acciones para evitar el contagio lo cual supuso cambios laborales rotundos que afectan a las empresas y por ende a los trabajadores. Basándose en una medida de aislamiento social, distintas empresas tuvieron que cerrar sus instalaciones de manera presencial y adaptarse a una nueva forma de laborar dándose como recomendación una forma organizativa de prestación de servicios conocida como teletrabajo (Torres et al., 2020).

El teletrabajo, o trabajo a distancia consiste en desempeñar las labores en el domicilio a través del uso de herramientas tecnológicas y de comunicación, sin requerir la presencia física del trabajador (Ministerio de Salud, 2020). Con anterioridad a la pandemia, esta forma de laborar no era muy común, pero a raíz del aislamiento social el teletrabajo creció en el Perú más de 70 veces especialmente en el sector privado (Guabloche y Gutiérrez, 2021).

Esta situación no solo se vio en nuestro país, ya que según un informe realizado por Maurizio (2021) para la Organización Internacional del Trabajo contextualizado en países de América Latina y el Caribe, se identificó que aproximadamente el 20 a 30% de asalariados realizaron teletrabajo a raíz de la pandemia, siendo en el año 2019 esa cifra inferior al 3%, lo cual es señal del gran incremento del trabajo a distancia debido a la pandemia.

Sin embargo, aunque el teletrabajo haya sido beneficioso para continuar las labores en algunas empresas, también es fuente de aumento del estrés y otros estados negativos como la depresión (Ramos, Galarza y Tajera, 2021). Es importante tener en cuenta que encontrándonos en una situación de pandemia incluso el teletrabajo es distinto, ya que los colaboradores trabajan en casa por un horario prolongado y en circunstancias externas difíciles, lo cual podrían aumentar los niveles de ansiedad y estrés debido a las complicadas situaciones sanitarias, económicas y sociales (Organización Internacional del Trabajo, 2021), por esta razón es acertado sostener que la modalidad de teletrabajo está generando problemas de salud y mentales los cuales van en aumento con el confinamiento (Arco y Castillo, 2020).

Una encuesta de la organización Kaiser Family Foundation (2020) reveló que más del 66% de los encuestados que se encuentran laborando, refieren que la pandemia ha dado lugar al momento más estresante de su carrera. Además, según una revisión bibliográfica realizada por Brooks et al. (2020) para la revista médica The Lancet, se halló que las personas confinadas durante la pandemia habían sufrido estrés, depresión, agotamiento emocional, mal humor, irritabilidad y síntomas de estrés post traumático mientras realizaban teletrabajo. Aunado a esto, el impacto negativo en la salud mental del teletrabajo también se da cuando hay una imposibilidad entre ajustar responsabilidades y relaciones dando a lugar problemas de salud con consecuencias psicológicas y en la calidad de vida del trabajador (Hilbrecht, citado por Ramos, Galarza y Tajera, 2020).

Teniendo en cuenta las cifras de estrés, es relevante mencionar la relación que tiene con el síndrome de burnout, para ello se pudo identificar que en investigaciones

recientes exploraron la relación entre el estrés por covid-19 y el burnout por covid-19 determinando una relación positiva entre ambas variables (Yildirim y Solmaz, 2020). Resultados similares fueron encontrados por Luceño-Moreno et al. (2020) quien identificó una estrecha relación entre estrés, ansiedad, depresión y burnout.

Aunado a lo mencionado anteriormente, el estrés laboral se encuentra acompañado de síntomas psíquicos y físicos que en caso no cesen dará como resultado a un estrés laboral crónico, generando así el Síndrome de Burnout lo cual posteriormente afectará dimensiones psicológicas, sociales y físicas en relación al trabajo y ocasionará daños en la calidad de vida del sujeto (Valencia, Parra y García, 2018).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en la última versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE), reconoció al Burnout como una enfermedad laboral y lo caracterizó con tres dimensiones: falta de energía o agotamiento, sentimientos negativos hacia el trabajo y sensación de ineficacia o falta de realización (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022).

En base a las revisiones bibliográficas mencionadas, podemos darnos cuenta de que el contexto de pandemia y lo que este ha generado provoca que los teletrabajadores se encuentren expuestos a numerosas situaciones estresantes, entre ellas se identificaron a la sobrecarga de trabajo, el comportamiento sedentario, la economía en el hogar, el aislamiento prolongado, las adaptaciones nuevas herramientas tecnológicas y los conflictos entre trabajo y familia (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Debido a estas situaciones la persona está más predispuesta a desarrollar el síndrome de burnout, así como lo mencionan Gurumendi, Panunzio, Calle y Borja

(2021) quienes indican que, debido a la pandemia, el burnout se ha tornado un fenómeno epidémico, lo que quiere decir que esta condición se multiplicó con la llegada de la pandemia (Cadillo et al., 2021).

Lo mencionado se puede demostrar a partir del estudio realizado por Gamboa (2020, citado en Calvo y Navarro) donde se encuestó a 800 teletrabajadores durante la pandemia pertenecientes a empresas públicas y privadas encontrándose que al menos el 18% de los encuestados sufrían del síndrome. Además, según el estudio realizado por Blasco, F et al. (2021) para la compañía de recursos humanos llamada The Adecco Group, se identificó que el 38% de los encuestados manifiestan haber sufrido el burnout.

En otro estudio de Tendencias Laborales realizado por la empresa Microsoft (2021, citado en Diario El Comercio, 2021), se identificó que el 54% de las personas encuestadas perciben que cuentan con trabajo excesivo y el 39% se sienten totalmente agotadas, lo cual es sintomatología del burnout. Igualmente, en Perú, el panorama es más peligroso ya que de acuerdo a un estudio presentado por la compañía Visma Latinoamérica (2021) el 70% de trabajadores indicaron sentir estrés laboral crónico.

La necesidad de investigar a profundidad sobre este tema radica en los daños que esta enfermedad ocasiona a nivel psicológico y laboral en las empresas; según Cafferata (2016, citado en Diario Gestión, 2016) el síndrome de Burnout está asociado a trastornos de ansiedad y depresión que llega a ocasionar afecciones en el estado de ánimo de la persona hasta el punto del colapso; de igual forma el Burnout también es un predictor significativo de afecciones físicas tales como la hipercolesterolemia, diabetes tipo II, enfermedad coronaria, trastornos cardiovasculares, fatiga prolongada,

cefaleas, problemas gastrointestinales, respiratorios; por lo que es un problema de salud pública con graves consecuencias (Castro, Urquizo y Leiva, 2021).

Sumado a esto, se ha identificado que un trabajador tarda un aproximado de 6 meses en recuperarse del Burnout, lo que acarrea deficiencias en la empresa, tal como lo menciona un informe de la Organización Internacional del Trabajo (2020) en donde indican que el Burnout se refleja en un crecimiento del ausentismo y baja productividad.

Al respecto, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el Ministerio del Trabajo (2019), el 72% de trabajadores de la población económicamente activa, labora más de 48 horas semanales debido a que el nivel de precarización ha aumentado enormemente en la última década, lo que ocasiona que los trabajadores se encuentran más propensos a desarrollar enfermedades laborales, siendo la predominante el Burnout. Además, se ha podido identificar que hay riesgos asociados al teletrabajo los cuales se ven acentuados debido al contexto de pandemia y las restricciones que esta acarrea (Kalakowski, 2020).

La presente investigación es relevante en este contexto ya que actualmente continúan algunas medidas de restricción frente a la pandemia y se debe estar preparado ante un nuevo rebrote de contagios y a las medidas más severas que se puedan tomar frente a este. Además, el teletrabajo es considerado una forma de laborar muy rentable para las empresas del mundo, ya que según un estudio realizado por Dixon (2021) llamado “The IWFG Workspace Survey” nos indica que el 62% de las empresas en el mundo ya implementan el teletrabajo de manera permanente, esto nos hace indicar que, incluso habiendo culminado la pandemia, esta nueva modalidad continuará.

Además, la investigación busca aportar de manera teórica brindando conocimientos actualizados para contribuir a la comprensión de cómo ciertos factores psicosociales influyen en la aparición del síndrome de burnout y también para concientizar en la realización de campañas promoviendo el teletrabajo sano y el balance entre vida personal y trabajo. De igual forma, podría servir de base para futuras investigaciones relacionando los factores encontrados con otras variables inmersas en el contexto laboral las cuales también cobran bastante importancia para el bienestar de los trabajadores y por ende al éxito organizacional

El aporte práctico de la investigación servirá para que a través de la información y resultados sea de gran utilidad para las organizaciones y así se puedan realizar programas para fortalecer la salud mental de sus trabajadores, incluyendo temas como balance vida-trabajo, estrategias saludables de afrontamiento al estrés, prevención al síndrome de burnout y el teletrabajo durante y posterior al contexto de pandemia.

En cuanto al aporte social de esta investigación es que al revisar estos factores se generen acciones relacionadas a mejorar las condiciones de trabajo a nivel externo a través del fortalecimiento del marco regulatorio, incorporando temáticas de seguridad y salud que reglamenten aspectos del teletrabajo y de esta forma prevenir enfermedades laborales, dando mayor atención a la salud mental de los todos los trabajadores, ya que en nuestro continente la mayoría de personas trabajan desde el ámbito informal por lo cual algunas leyes implementadas en la actualidad no son vigentes para esta población y se encuentran sin una red de protección social (Alaimo *et al.*, 2019).

Debido a ello, la presente investigación documental tuvo como objetivo general explicar el Síndrome de Burnout a partir de los factores asociados durante el teletrabajo

en el periodo de la pandemia de COVID-19. En cuanto a los objetivos específicos, fueron los siguientes: Analizar y describir el síndrome de burnout a partir de las conceptualizaciones brindadas por los diferentes enfoques teóricos; asimismo, analizar y describir el síndrome de burnout en el contexto del teletrabajo durante la pandemia de COVID 19; y describir las investigaciones actuales sobre los factores asociados al síndrome de burnout en el teletrabajo durante la pandemia de Covid19.

## **2. ANÁLISIS DEL TEMA**

### **2.1. Conceptualización y alcance del tema**

La presente investigación documental realizó una revisión de los estudios, artículos y conceptualizaciones teóricas actualizadas publicadas en los dos últimos años a raíz de la pandemia, comprendiendo los años de 2020, 2021 y 2022. Se explicó el concepto del Síndrome de Burnout desde diferentes enfoques y teorías. Asimismo, también se conceptualizaron los factores psicosociales asociados al síndrome. Finalmente, se definió el concepto de teletrabajo teniendo en cuenta también el contexto de pandemia atravesado y las leyes que surgieron en base a este.

A continuación, se presenta la definición conceptual del Síndrome de Burnout según diferentes autores, así como las teorías que se encuentran según cada enfoque los cuales son: sociocognitivo, de intercambio social, organizacional y estructural.

Seguidamente, se habla sobre los factores asociados al síndrome de Burnout y por último, sobre el teletrabajo a partir de la pandemia por covid-19, incluyendo su definición, marcos regulatorios y cambios ocurridos debido al contexto.

#### **2.1.1. Síndrome de Burnout**

La primera vez que se acuña el concepto de “burnout” fue gracias a Freudenberger (1974, citado en Carlín, 2014) quien conceptualiza a esta variable como una sensación de fracaso y sentimiento de agotamiento el cual es resultado debido a que hay una sobrecarga en la persona a causa de la exigencia que se realiza, los recursos propios que presenta y la fuerza espiritual del trabajador. Además, este autor menciona que el síndrome se caracteriza por tener los síntomas de una progresiva pérdida de energía, desmotivación por el trabajo, cambios en el comportamiento hacia las personas

con las que se trabaja o atiende y por presentar sintomatología similar a la ansiedad y depresión (Bosqued, 2008).

Seguidamente, Maslach (1982, citado en Martínez, 2010) realizó otra conceptualización acerca de este síndrome, definiéndolo como una respuesta comportamental al estrés laboral crónico, posteriormente estructuró más su definición mencionando que presenta tres dimensiones caracterizadas por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Sin embargo, a pesar de que no existe una conceptualización que cuente con la unanimidad de los investigadores, hay cierto consenso en considerar al síndrome como una respuesta al estrés laboral crónico (Calleira et al., 2017). Numerosos autores coinciden con la idea de que el burnout surgirá a partir de una exposición prolongada al estrés laboral y afectará negativamente en la salud de los trabajadores, poniendo en consideración su eficacia profesional y generando agotamiento emocional, lo cual constituye un factor crítico (Celio et al., 2021).

Existen otros modelos acerca del síndrome de Burnout que toman en cuenta distintos aspectos de la variable. Según Gil-Monte y Peiró los modelos acerca del Síndrome de Burnout elaborados desde una perspectiva psicosocial son clasificados en 3 grupos: enfoque sociocognitivo del yo, enfoque del intercambio social y enfoque organizacional. Asimismo, existen propuestas estructurales que acoplan información de los 3 grupos anteriores (Ojeda et al., 2016).

### ***Teorías basadas en el enfoque Sociocognitivo***

Estas teorías hacen énfasis en el aspecto cognitivo de la persona y cómo este afecta en la manera de cómo perciben y actúan frente a los eventos estresantes. Gil-Monte y Peiró (1999, citado en Ojeda, 2016) mencionan que las características de estos enfoques plantean primeramente que las cogniciones influyen en cómo se percibe y estas cogniciones se ven modificadas al observar las consecuencias en los demás y por los resultados que traen sus acciones. Según Carlín (2014), dentro de este enfoque se encuentran las siguientes teorías:

**Modelo de autoeficacia de Cherniss:** El modelo de Cherniss hace énfasis en la autoeficacia percibida como factor importante para el desarrollo del Síndrome de burnout (Carlín,2014). Para el autor, quienes perciben que cuentan con la autoeficacia adecuada permitirá que generen estrategias positivas para poder hacer frente a las situaciones estresantes (Ojeda, 2016)

**Modelo de competencia social de Harrison:** El modelo de Harrison se basa en la competencia de los profesionales que realizan el servicio de atención a clientes más que todo relacionado con el aspecto de ayudarlos; según este autor las personas que se dedican al servicio tienen altos niveles de altruismo por lo que eso supondría que cuentan con gran motivación por ayudar a los demás y esto ocasiona que el nivel de eficacia se eleve. Esto depende también si es que dentro del entorno laboral se presenten características de ayuda o barreras las cuales aumentarán o disminuirán la eficacia percibida (Ojeda, 2016)

**Modelo de Thompson, Page y Cooper:** Dentro de este modelo se encuentran involucrados 4 factores que generan el Síndrome de Burnout, los cuales son: desajuste entre las demandas laborales y los recursos personales con los que cuenta la persona;

nivel de autoconciencia, expectativas de logro personal y sentimientos de autoconfianza (Malla, 2019).

### ***Teorías basadas en el enfoque del Intercambio social***

Dentro de este enfoque explican que el Síndrome de Burnout se origina debido a las percepciones negativas de las personas con respecto a la falta de equidad o de ganancia debido a las comparaciones con otras personas de su entorno de trabajo y clientes; de este modo, si un trabajador percibe que está esforzando y aportando mucho más a diferencia de lo que recibe, entonces esta persona cambiará en cuanto a su implicación y esfuerzo laboral y debido a que no son capaces de sobrellevar y mejorar esta situación es cuando surge el Síndrome (Gil-Monte y Peiró, 1999, citado en Ojeda, 2016). Carlín (2014) menciona que dentro de este enfoque se encuentran las siguientes teorías:

**Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli:** Según Gil-Monte y Peiró (1997, citado en Ojeda, 2016) esta teoría plantea dos aspectos que originarían el Síndrome de Burnout, uno de ellos hace referencia a las interrelaciones sociales de los trabajadores con los clientes en donde los trabajadores podrían experimentar sentimientos de incertidumbre acerca de cómo actuar ante determinadas situaciones de tensión, percepción de equidad en donde los trabajadores perciben un desequilibrio en lo que respecta a lo que dan versus lo que reciben en cuanto a sus relaciones; y por último, la falta de control lo cual es la imposibilidad de controlar las consecuencias de sus acciones laborales. Por otro lado, otro factor planteado que origina el Síndrome de Burnout hace referencia a los sentimientos de pertenencia dentro del grupo social de trabajo de la empresa, en donde ante situaciones de estrés los profesionales suelen

presentar temor a ser criticados y por ende no buscan apoyo cuando lo necesitan (Ojeda, 2016)

**Teoría de la conservación de recursos de Hobfoll y Freedy:** Según estos autores, el síndrome de burnout se origina cuando se percibe que los aspectos motivacionales propios de la persona se ven amenazados. Los estresores externos laborales actúan como amenazas lo cual genera inseguridad respecto a su eficacia o habilidades que podrían ayudar a solucionar o enfrentar la situación. Asimismo, en este modelo se enfatiza la importancia de las relaciones interpersonales dentro de la organización, quienes también actúan como fuentes de estrés para el trabajador (Ojeda,2016).

#### ***Teorías basadas en el enfoque Organizacional***

Estas teorías hacen un énfasis en las características de los estresores que hacen referencia al contexto laboral, así como las estrategias de afrontamiento personales que se utilizan ante el Síndrome. Ojeda (2016) indica que dentro de este enfoque se encuentran las siguientes teorías o modelos teóricos:

**Modelo planteado por Golembiewski, Munzenrider y Carter:** Este modelo también explica al síndrome de burnout como un proceso de respuestas al estrés laboral que es ocasionado principalmente por la sobrecarga laboral y la pobreza de rol, generando en los trabajadores pérdida de control y de autonomía llevando a sentimientos de irritabilidad, fatiga y disminución de autoimagen (Gil Monte y Peiró, citado en Ojeda, 2016)

**Modelo de Winnubst:** Dentro de este modelo se da énfasis en la importancia de los factores externos organizacionales tales como la cultura, clima y estructura organizacional (Carlin,2014)

***Teorías basadas en un enfoque estructural:***

Dentro de este enfoque se encuentran el modelo desarrollado por Gil Monte Peiró el cual reúne características y aspectos de las distintas teorías.

**Modelo de Gil Monte, Peiró y Valcárcel:** Estos autores conciben al síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico percibido, desarrollado debido a que las estrategias de afrontamiento de las personas fallan. Según este modelo el síndrome es una experiencia subjetiva que trae consigo cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo especialmente hacia los clientes y hacia el propio rol profesional (Gil Monte y Peiró, citado en Marrau, 2009)

Asimismo, los autores mencionan que las cogniciones de los individuos influyen en la manera en cómo perciben la situación estresante y en las conductas que adopten en base a eso. Por ende, el autoconcepto que tengan las personas va a determinar el empeño que se deposite en él cumplir sus metas o hacer frente al estrés.

De igual manera, Gil- Monte y sus colegas plantean que el burnout posee una estructura tridimensional, sin embargo ellos proponen que lo que primeramente se presenta es una falta de realización personal, luego el agotamiento emocional elevado y finalmente la dimensión de despersonalización; surgiendo el síndrome de burnout a causa de una valoración secundaria a la falta de éxito en el afrontamiento del estrés laboral o percepción de que no se cuenta con la autoeficacia necesaria para hacerlo frente. (Martínez, 2010; citado en Ojeda, 2016)

### **Modelo tridimensional del burnout de Maslach:**

Este modelo propone una perspectiva acerca de la medición del síndrome de burnout, brindando una fuente teórica para explicar el inicio, aparición y desarrollo del mismo (Cueva, 2022). Cristina Maslach (2009) define al síndrome de burnout como una respuesta prolongada relacionada a estresores interpersonales crónicos dentro del entorno laboral. A diferencia de las reacciones ante algún estrés laboral agudo, el burnout es una respuesta a un acumulativo de situaciones estresantes, dándose mayor énfasis al proceso psicológico, el cual está en constante exposición a eventos crónicos, en lugar de procesos físicos.

Este síndrome ocasionará distintas actitudes y comportamientos dentro del trabajo, entre ellas se encuentra la insatisfacción laboral, bajo compromiso, rotación, absentismo, entre otras (Schaufeli Y Enzmann, 1988 citado en Maslach, 2009). Maslach menciona que el término de Burnout hace referencia a que las fases de entusiasmo, dedicación y compromiso con el éxito se “queman” dando a lugar al agotamiento, cinismo/despersonalización e ineficacia.

Es entonces a través de este modelo que el síndrome de burnout es concebido como un término tridimensional que presenta las siguientes dimensiones: a) Agotamiento emocional: esta dimensión representa al componente de estrés individual básico del síndrome. Se considera como los sentimientos de vacío o fatiga en la persona; las personas que laboran tendrán sentimiento de agotamiento y de no poder más (Montiel- Carbajal et. al, 2015). b) Despersonalización: en esta dimensión se hace referencia al contexto interpersonal del burnout, respondiendo de manera inadecuada, apática y/o cínica a distintos aspectos del trabajo (Maslach,2009). c) Falta de

realización personal: todos los sentimientos involucrados en esta dimensión están relacionados a pensamientos de incompetencia dentro del trabajo y autoevaluación negativa sobre sí mismo (Montiel- Carbajal et. al, 2015).

### **Teoría de demanda y recursos laborales (DRL)**

Esta teoría propuesta por Bakker y Demerouti (2013) es una extensión del modelo de demanda y recursos laborales las cuales a su vez se inspiran en las teorías del diseño del trabajo y del estrés laboral. Esta teoría se ha utilizado para predecir el burnout, el compromiso organizacional, la conexión con el trabajo y el engagement.

La teoría postula que la presencia de numerosas demandas laborales crónicas genera tensión y el deterioro de la salud, entre los efectos más estudiados se remarca el burnout. Por otro lado, también indica que la presencia de altos recursos laborales estimula la motivación de donde se derivan consecuencias beneficiosas para la salud y adecuado rendimiento, en este sentido el efecto más estudiado es el engagement, el cual es un estado de realización positivo relacionado con el trabajo en donde se mejora el desempeño trabajo y la salud (Garí y Martín, 2021)

Bakker y Demerouti (2013, citado en Garí y Martín, 2021) mencionan que las demandas y los recursos laborales van a interactuar a la hora de predecir la salud y el bienestar. El disponer de recursos adecuados tales como el apoyo social, la autonomía, la retroalimentación, entre otros, atenúan el impacto de las demandas laborales sobre algunos indicadores de deterioro de la salud, como es el caso del Burnout

### **2.1.2. Factores psicosociales**

Para entender el concepto de factores psicosociales primeramente es necesario entender que es lo psicosocial, ya que según Morin (citado en Bellido, 2016) lo psicológico y social son complementarios a la hora de entender los hechos humanos en la interacción con el medio. Se puede afirmar que lo psicosocial establece interdependencia entre lo psicológico y lo social, encontrando en la perspectiva psicológica los recursos internos de la persona tales como el sentido del humor, la experiencia, inteligencia, etc. Asimismo, desde lo social se encuentran las interacciones entre los diferentes ámbitos de socialización en las que se desenvuelve el individuo (Medina *et al.*, 2007).

Según la Organización Internacional del Trabajo, se entiende por factores psicosociales a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de la empresa y las capacidades de los trabajadores, sus necesidades, su cultura y también su situación personal fuera del trabajo, lo cual todo ello puede influir en la salud, el rendimiento del trabajador y la satisfacción laboral (Seguro Social de Salud, 2022).

Los factores de riesgos psicosociales se clasifican según su naturaleza en dos: a) Factores de riesgo psicosocial intralaborales y b) Factores de riesgo psicosocial extralaborales. Los primeros hacen referencia a las exigencias laborales dentro del puesto de trabajo, el control ejercido por parte de la jefatura, el reconocimiento por el trabajo efectuado, las relaciones entre trabajadores, las condiciones físicas, las funciones asignadas, el tiempo de trabajo, la comunicación entre colaboradores y los cambios en la organización. Por otro lado, los factores extralaborales hacen alusión a

los aspectos fuera del lugar de trabajo pero que guarda relación con las capacidades de los trabajadores entre ellos se encuentran los mecanismos de afronte al estrés, las circunstancias familiares o de la vida privada, los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte, la vivienda, entre otros (Consejo de Salud Ocupacional, 2016)

Bakker y Demerouti (2013, citado en Garí y Martín, 2021) mencionan en su teoría de demanda y recursos laborales algunos factores psicosociales que se encuentran inmersos en el entorno laboral y que impactan en la salud del trabajador. Los autores lo denominan demandas y recursos.

Dentro de las demandas encontramos las demandas de tarea, las sociales y las organizativas. Las demandas de tarea hacen referencia a la presión de tiempo para llevar a cabo las labores; las demandas físicas, cognitivas y emocionales que el trabajo exige y las tareas tediosas que se relacionan principalmente con la inadecuada gestión de problemas de burocracia o administrativos. En segundo lugar, se encuentran las demandas sociales, las cuales hacen referencia a los conflictos de roles. Por último, las demandas organizativas hacen referencia a la innovación tecnológica dentro del entorno laboral.

Por otro lado, encontramos los recursos laborales, los cuales se subdividen al igual que las demandas laborales. En los recursos laborales de tarea encontramos la autonomía para tomar decisiones o gestionar el tiempo laboral y el feedback proporcionado al trabajador sobre su eficacia de desempeño. En los recursos sociales se encuentra el apoyo social y el coaching y en los recursos organizativos encontramos las oportunidades de carrera o de desarrollo organizacional.

Por último, dentro de los recursos personales se encuentra el capital psicológico positivo, el cual está compuesto por la autoeficacia, la esperanza, el optimismo y la resiliencia; así como también se resalta la inteligencia emocional.

### **2.1.3. Teletrabajo en pandemia por COVID-19**

El teletrabajo se conceptualiza como el uso de las tecnologías de información y comunicaciones tales como computadoras, teléfonos, tabletas, entre otros, para trabajar fuera de las instalaciones de la empresa. Debido a las circunstancias, en su mayoría esta forma de trabajo no es voluntaria sino requerida por las medidas de bioseguridad durante la pandemia (Organización Internacional del trabajo, 2021).

La Organización Internacional del Trabajo (citado en Barriga, Aguirre, Montecel, Pachecho y Paredes, 2021) ha establecido que existen cuatro conceptos a tener en cuenta, los cuales son “trabajo a distancia”, el cual se refiere a que el trabajo se desarrolla de manera parcial en un lugar alternativo al lugar de trabajo estipulado; el “teletrabajo” el que hace uso de tecnologías de información para trabajar de forma remota; el “trabajo en casa”, que hace referencia a que el trabajo se desarrolla de manera total o parcial dentro del hogar del trabajador y por último se encuentra el “trabajo a domicilio” el cual es una subcategoría del trabajo en casa y comprende al trabajo realizado en el hogar pero independiente a que el domicilio del colaborador sea considerado el lugar de trabajo por defecto.

Aun cuando es usual que el teletrabajo se utiliza durante ciertos períodos limitados, debido a la pandemia se exige que muchos colaboradores trabajen a tiempo completo para evitar la propagación del COVID-19. Además, esta nueva era del

teletrabajo demandará un uso más amplio de un nuevo tipo de gestión el cual será basado en la confianza y obtención de resultados, así como también una nueva forma de trabajar más autónoma y flexible que se adapte a las circunstancias y preferencias individuales de los colaboradores (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

En cuanto al marco regulatorio del teletrabajo en nuestro país, se pudo encontrar que con anterioridad ya existía la Ley N.º 30036 que resguardaba el teletrabajo; sin embargo, Flavio Cruz Mamani, titular de la Comisión de Ciencia, Innovación y Tecnología, sostuvo que es necesario actualizarla ya que es una norma que ha revelado poca eficacia y por ello se debe reemplazar por una más acorde a la realidad actual.

Es así que, el 10 de junio del 2022 el Pleno del Congreso de la República aprobó los proyectos de Ley N.º 1046 y N.º1292 las cuales buscan regular esta modalidad laboral en las entidades públicas y privadas, dentro del marco del trabajo decente y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, así como promover políticas públicas para garantizar su desarrollo (Diario El Peruano, 2022).

Además, actualmente, se cuenta con la Ley N.º 31572 que entró en vigencia a partir del primero de enero del 2023, reemplazando al Decreto de Urgencia N.º 026.2020 sobre el trabajo remoto. En la presente ley, se reconoce el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de labores la cual puede ser de manera regular o habitual, lo cual será de carácter voluntario y reversible, buscando flexibilizar la organización del tiempo de trabajo, gozando con los mismos derechos que los trabajadores que realizan sus funciones de manera presencial. En esta ley se tomó

importancia al bienestar del trabajador y se fijó 12 horas continuas como tiempo mínimo de desconexión digital, entre otros beneficios (Diario El Peruano, 2022).

De igual forma, en otros países de Latinoamérica existen legislaciones sobre el teletrabajo y/o trabajo a distancia. Por ejemplo, la Ley en Brasil exige que el empleador oriente a los trabajadores en teletrabajo con el objetivo de evitar enfermedades y accidentes laborales.

En el caso de Chile, la regulación garantiza el deber de protección de empleador a sus colaboradores incluyendo las capacitaciones en salud y seguridad, entrega de elementos de protección y también se ha diseñado un instrumento de evaluación que contempla riesgos psicosociales, ergonómicos, ambientales y de seguridad el cual es aplicado a los teletrabajadores.

Por su parte, Argentina cuenta con una Ley que hace especial énfasis en el reconocimiento del derecho a la desconexión digital, esta indica que el teletrabajador no podrá ser contactado y se deberá desconectar de los dispositivos digitales fuera de su jornada laboral y durante períodos de licencias, sin ser sancionado por este hecho.

En Colombia, la Ley indica que el ministerio de la Protección Social deberá vigilar que los teletrabajadores no sean sometidos a excesivas cargas de trabajo y exige que se cuente con una red de atención de urgencias por si el teletrabajador sufre un accidente o enfermedades profesionales. Por último, en el caso de Costa Rica, la Ley extiende al teletrabajo el ámbito de aplicación de pólizas sobre riesgos del trabajo, considerándose accidentes y enfermedades laborales (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Es importante mencionar que al inicio de la pandemia se consideró adecuado regular una nueva modalidad de trabajo a distancia a través del Decreto de Urgencia N° 026.2020, denominado “trabajo remoto”. El trabajo remoto se consideró una modalidad creada temporalmente con el objetivo de evitar el contacto social por la pandemia, por lo que es una medida obligatoria para los trabajadores.

Las principales diferencias con el teletrabajo son que el trabajo remoto debe ser realizado desde la vivienda del trabajador o su lugar de aislamiento, en cambio el teletrabajo puede ser realizado desde cualquier lugar fuera de las oficinas laborales. Asimismo, el trabajo remoto no requiere el consentimiento del trabajador ya que este se rige a las normas establecidas por el empleador siendo en algunas situaciones de manera obligatoria debido a medidas externa; mientras que el teletrabajo requiere de un acuerdo formal entre trabajador y empleador, siendo necesario el consentimiento para que pueda ser implementado (Diario La República, 2020). Sin embargo, el teletrabajo y el trabajo remoto comparten similitudes en su definición porque ambos prestan servicios haciendo uso de herramientas tecnológicas y en áreas fuera de la empresa donde laboran; es por ello que como se mencionó anteriormente, en el presente estudio también se incluyen en el análisis investigaciones relacionadas al trabajo remoto.

### **3. MÉTODOS DE ESTUDIO DEL TEMA**

Previo a la aparición del COVID- 19 ya se han realizado estudios alrededor del mundo acerca de los factores asociados al síndrome de burnout haciendo uso de instrumentos validados a cada país, así como también recursos bibliográficos.

En la actualidad, se puede identificar que la cantidad de investigaciones con enfoque cuantitativo y cualitativo son casi iguales, pero prima cantidad de investigaciones cuantitativas (Aguayo, 2018).

En cuanto a la metodología del presente estudio, pertenece a una investigación de tipo básica, de corte de investigación documental, y corresponde al método cualitativo interpretativo ya que se buscará fuentes de información existentes como documentos, artículos e informes y así poder tener una comprensión más profunda del tema (Smith, 2019).

Para realizar el proceso de búsqueda, se utilizaron palabras claves tales como burnout, síndrome del quemado, factores asociados, incidencia, COVID-19, etc. Además, se usó operadores booleanos (and, not, or, xor, uso de comillas y signos de interrogación) estos se utilizarán combinando palabras clave o frases con una o más palabras y de esta forma ampliar o definir la búsqueda. Finalmente, la secuencia de búsqueda inició revisando información teórica respecto al síndrome de burnout, las teorías y/o modelos explicativos respecto a ello. Seguidamente se realizó la búsqueda de los estudios empíricos y bibliográficos más actualizados con respecto a los factores asociados al síndrome. Para finalizar, se revisó documentación con respecto a la incidencia del síndrome por la pandemia. En cuanto a las técnicas de selección, se buscó modelos y enfoques teóricos que explican de distintas formas el surgimiento del

síndrome de burnout, para de esta forma conocer a que se ha ido teniendo en cuenta. Asimismo, los temas de investigación analizados fueron a nivel mundial publicados desde el año 2020 en adelante.

Las revistas que se utilizaron fueron científicas, tanto multidisciplinarias como de psicología, las cuales cuentan con alto nivel de credibilidad y confianza. En cuanto al tipo de investigaciones a revisar, fueron empíricas con metodología cuantitativas, cualitativas y mixta; así como revisiones sistemáticas, documentales y/o estados del arte acerca del estudio realizado. Como criterios de exclusión se tuvo en cuenta a las tesis, publicaciones como cartas al editor (comentarios, críticas a otros artículos) y documentos que no cumplan con los criterios básicos o no provengan de fuentes confiables.

Las herramientas de información a utilizar fueron buscadores electrónicos científicos tales como Google Academic, Redalyc, Scielo, Academia.edu, RefSeek. También se usó de base de datos tales como el Libro, Pubmed, ProQuest, Scopus, Concytec, Dialnet. Asimismo, se utilizó el gestor de información Mendeley lo cual permitió organizar y almacenar los distintos documentos encontrados que se utilizaron en el estudio.

A continuación, se llevó a cabo un análisis de los enfoques metodológicos utilizados en diversas investigaciones. Para ello, se han examinado dieciocho estudios que exploran los factores asociados al burnout durante el periodo de pandemia y laborando a distancia.

En el caso de estudios cuantitativos, para recabar datos, las investigaciones actuales revisadas hacen uso de la modalidad no presencial siendo principalmente las

encuestas por línea, debido a que hace dos años a partir de la pandemia se impuso el aislamiento social. Asimismo, el tipo de investigaciones más comunes son de corte transversal y con muestreo no probabilístico por conveniencia (Galindo, 2020., citado en Sandón, 2022).

Los estudios de enfoque cuantitativo tienen una forma estructurada de recopilar y analizar los datos, basándose en aspectos numéricos, lo que implica el uso de distintas herramientas estadísticas, matemáticas e informáticas para obtener un resultado (Alan y Cortez, 2018). A partir de la revisión bibliográfica realizada, se pudo encontrar distintos tipos de estudios relacionados al tema, entre los cuales se identificó investigaciones con diseño correlacional, descriptivo y exploratorio. Los diseños correlacionales son diseños que recolectan la información en un solo momento y tuvo la finalidad de conocer el grado de asociación que existe entre dos o más variables y a su vez establecer las causas de los fenómenos que se estudian (Sampieri, 2014).

El primer estudio perteneciente al diseño correlacional fue realizado por Prasad et al., (2020), fue un estudio transversal con diseño correlacional explicativo. La investigación tuvo como objetivo estudiar el efecto del estrés laboral y el teletrabajo en el bienestar psicológico de los empleados de una industria de las tecnologías de la información y también identificar si existen diferencias de género y edad que influyan en el bienestar psicológico de los empleados. El muestreo fue por conveniencia conformado por un total de 400 trabajadores que laboraban de forma remota, de los cuales 238 fueron hombres y 162 fueron mujeres con rango de edad de 20 a 60 años. Los autores utilizaron el análisis de regresión múltiple para poder identificar la correlación entre siete factores independientes que causan el estrés laboral e incluido

el trabajo remoto y un factor dependiente el cual es el bienestar psicológico de los empleados. Asimismo, también se utilizaron métodos de estadística descriptiva, desviación estándar y dispersión. Para la medición de los factores independientes se utilizó un cuestionario estructurado y en el caso de los factores dependientes se empleó una versión abreviada de la escala de Ryff; cabe resaltar que ambos instrumentos fueron aplicados de manera virtual.

El segundo estudio de tipo cuantitativo fue realizado en Estados Unidos por Hayes, *et al* (2020). La investigación buscaba responder a la interrogante de ¿Cómo han impactado las restricciones de covid-19 en el estrés percibido y el burnout para las personas que ahora trabajan desde casa? Los autores contaron con una muestra de 326 teletrabajadores remotos de distinta profesión; para el estudio los participantes deberían tener de 18 años a más y trabajar desde casa debido a las restricciones por COVID-19. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés Percibido (PSS) y el Inventario de Burnout de Copenhague (CBI); ambos instrumentos fueron aplicados de manera online a través de Qualtrics. Para el análisis de los datos se utilizaron distintos paquetes estadísticos como SAS, R y SPSS fijándose un valor de significación de .05.

Como tercer estudio cuantitativo se encontró el realizado por Wad van Zoonen *et. al* (2021) en Finlandia, quienes también utilizaron un enfoque cuantitativo transversal y diseño correlacional, tuvo el propósito de conocer en qué medida los factores estresantes laborales percibidos se relacionan con la tensión psicológica a través de las percepciones de apoyo social, conflicto entre el trabajo y la vida personal y la adaptación al trabajo remoto. Para ello se utilizó el método de muestreo por conveniencia obteniendo una muestra total de 2. 242 trabajadores que laboraban para

sindicatos y ministerios, la muestra fue de 74,4% mujeres y el 24,4% hombres. En cuanto a la recabación de datos, se construyó una encuesta en línea que se administró con el software XM Qualtrics, dicha encuesta medía factores estresantes del trabajo, los factores mediadores y moderadores, la adaptación al trabajo a distancia, el conflicto vida trabajo, el control del trabajo, la estructura del trabajo, el uso de la tecnología de información y la tensión psicológica; cada factor contiene un número distinto de ítems y entre todos conforman un total de 30. El análisis estadístico se examinó con un modelo estructural de covarianza utilizando AMOS 23, obteniendo una adecuada validez y confiabilidad de las medidas a través del análisis factorial confirmatorio.

Asimismo, Subha *et al.* (2021) realizaron otra investigación cuantitativa transversal de carácter correlacional en la India, la cual tuvo como objetivo identificar el impacto de los factores de estrés laboral en la salud mental de las trabajadoras que laboran a distancia en la ciudad de Bangalore durante el periodo de Covid-19. Se utilizó el muestreo por conveniencia, obteniendo una muestra total de 400 mujeres que laboraban de forma remota en el sector de Tecnologías de Información en la ciudad de Bangalore. Para recabar los datos se realizó un cuestionario creado en Google Forms para medir factores significativos que afectan el estrés laboral en la salud mental y contó con 20 ítems. Los estadísticos utilizados fueron el análisis factorial exploratorio que ayudó a descubrir los factores significativos del estrés y la regresión lineal múltiple la cual busca determinar si existe o no relación de dependencia entre dos o más variables, para ello se examinó la relación entre los factores de estrés laboral y la salud mental de las trabajadoras.

Del mismo modo, se realizó otra investigación cuantitativa correlacional cuyos autores principales fueron Barriga y Campoverde *et al.* (2021); en dicho estudio se tuvo como objetivo estudiar el impacto del conflicto trabajo-familia en el burnout, considerando la sobrecarga laboral en teletrabajadores durante la pandemia de covid-19, para ello buscaron correlacionar el impacto del conflicto de trabajo familia con cada una de las dimensiones del burnout. Se utilizó una muestra por conveniencia reclutada principalmente por bola de nieve y redes sociales, finalmente se reclutó 1.044 trabajadores ubicados en Ecuador. De los 1044 encuestados, el 45% eran hombres y el 55% mujeres. En cuanto al estado civil, el 60,6% de los participantes eran solteros, mientras que el 27,1% estaban casados, el 6,2% en unión libre, el 5% divorciados y el 1,1% viudos. La mayoría de los trabajadores encuestados eran millennials (60,2%) y habían completado una carrera académica (66,1%). La experiencia laboral promedio de los participantes fue de diez años ( $DE = 20,42$ ). En cuanto a los puestos de trabajo de los encuestados, el 71,8% trabajaba en funciones operativas, mientras que el 28,2% trabajaba en funciones de supervisión. En total, el 72,8% de los participantes trabajaba en empresas privadas y el 27,2% en instituciones públicas. En cuanto a la industria donde trabajan los participantes, el 65,3% indicó trabajar en la industria de servicios (44,3%) y en la industria del comercio (21%). En comparación, el 34,7 % indicó que trabajaba en otras industrias (por ejemplo, servicios educativos, manufactura y agricultura, entre otras). En cuanto al teletrabajo, el 30,8% de los encuestados trabajaba en esta modalidad más de 8 horas diarias, mientras que el 69,2% indicó teletrabajar 8 horas o menos al día. Para el análisis de datos primeramente se validó la dimensionalidad de los constructos haciendo uso del análisis factorial confirmatorio

(AFC) utilizando el método de estimación de máxima verosimilitud. Posteriormente, para probar las correlaciones se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM).

Igualmente, Ovidiu Panisoara *et al.* (2020) realizaron un estudio correlacional con el propósito de identificar las relaciones entre cinco constructos de primer orden (conocimiento tecnológico pedagógico, autoeficacia, motivación extrínseca e intrínseca y burnout) y la intención docente de continuar la instrucción en línea. El estudio utilizó un modelo de muestra dividida y una estrategia de validación cruzada, la primera etapa de muestreo se realizó el 4 de abril del 2020 al 14 de abril y la segunda etapa se realizó el 15 de abril al 9 de mayo; al final se concluyó con una muestra válida de 980 docentes de investigaciones educativas de Rumania, de los cuales 949 fueron mujeres y 31 hombres. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario en línea construido en formato de escala Likert de 7 puntos, dicho cuestionario pasó revisión por expertos para garantizar la validez de contenido y fue aprobado por la Comisión de Ética y Deontología Académica Profesional de la Universidad de Bucarest (UB), el cuestionario evalúa las percepciones de los docentes en relación con la motivación, el estrés laboral y la intención de permanencia, los instrumentos utilizados se adaptaron fueron el Inventario de Burnout de Oldenburg, la Escala de Inadaptación del Aprendizaje mejorado y la Escala de Intención de Continuidad. Para analizar los datos se utilizó el Análisis Factorial Exploratorio en el software SPSS y el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) para evaluar las relaciones directas, indirectas y mediadoras entre los constructos. Asimismo, los índices de ajuste del modelo utilizados para medir la aptitud absoluta fueron chi cuadrado, error cuadrático medio de

aproximación (RMSEA), el índice de ajuste comparativo (CFI), el índice de Tucker-Lewis (TLI) y el residuo cuadrático medio estandarizado (SRMR).

Otro estudio con enfoque cuantitativo correlacional fue realizado por Sorce y Roberto de Lucca (2020). Esta investigación estuvo conformada por una muestra de 293 trabajadores de servicios de salud mental en la red pública del estado de Sao Paulo en Brasil. Para poder conocer los factores asociados al síndrome se aplicó un formulario con datos biosociales, el cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y el Inventario de Maslach (MBI-HSS) adaptado y traducido al portugués. En cuanto al análisis de datos, se aplicaron las pruebas de Chi-cuadrado y la regresión logística, adoptando un nivel de significación del 5%.

En Perú, Almonacid-Nieto *et al.* (2020), realizaron un estudio cuantitativo correlacional y transversal, con el objetivo de determinar el efecto de la adopción del teletrabajo en el desarrollo del síndrome de burnout; en dicha investigación se recabaron factores asociados a la aparición de síndrome relacionados con el teletrabajo. La población del estudio estuvo conformada por el total del personal administrativo del sector de educación superior de la región Junín, en el rango de 18 a 65 años de edad; el tamaño de la muestra fue 300 empleados. Se aplicó un cuestionario de 40 preguntas el cual fue creado para fines de la investigación e incluía preguntas relacionadas al teletrabajo, las condiciones sobre el teletrabajo, las habilidades de teletrabajo, la conciliación de la vida familiar y las dimensiones del burnout. En el análisis de las correlaciones se fijó un nivel de significancia de 0.05 y se utilizó la regresión de mínimos cuadrados parciales (PLS), la cual es utilizada para el estudio de múltiples relaciones entre uno o más conjuntos de variables (Marquez, 2017)

Janus y Sasa (2022) realizaron un estudio cuantitativo correlacional para conocer la relación entre el teletrabajo, el estrés laboral y el burnout. Este estudio estuvo conformado por una muestra de 446 trabajadores de 56 empresas de rubros diferentes en Eslovenia. La mayoría de encuestados fueron mujeres y se encontraban en el rango de edad de 23 a 72 años, con nivel educativo alto (50% con título universitario). El 37,3% vivía en una sociedad y se hizo cargo de al menos un niño; además el 70% nunca había trabajado de forma remota antes de la pandemia de COVID-19. Los instrumentos utilizados para evaluar las variables fueron la Escala de Estrés Percibido (PSS) de Cohen, Kamarck y Mermelstein. El burnout se midió utilizando la herramienta de Burnout Assessment Tool (BAT) creada por Schaufeli. Finalmente, el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 se midió utilizando solo una declaración en la que los encuestados indican cuántos días al mes trabajan desde casa en los últimos 12 meses; luego se formaron categorías: nunca o rara vez trabajando desde casa (3 o menos días por mes), trabajando regularmente desde casa (1-4 días a la semana) y trabajando constantemente desde casa (todos los días). El análisis de datos se realizó utilizando SPSS para probar los efectos del trabajo a domicilio sobre el estrés laboral y el burnout.

Además, Senturk *et al.* (2022) realizó una investigación cuantitativa que tuvo como objetivo investigar los predictores de depresión, ansiedad y estrés en teletrabajadores durante la pandemia de COVID-19, así como explorar las diferencias de sexo con respecto al trabajo y la vida familiar durante la pandemia. Para ello se realizó un muestreo no probabilístico utilizando la técnica de bola nieve en donde se reclutó 459 participantes, los criterios de inclusión primarios para los participantes

fueron: no tener ninguna experiencia en trabajo remoto antes de la pandemia, trabajar desde casa al menos seis meses después de la declaración de la pandemia, trabajar desde casa en el momento del cuestionario y haberse graduado de la universidad. Los cuestionarios se trasladaron a una encuesta en línea que incluía preguntas relacionadas con las características sociodemográficas (edad, sexo, trabajo, estatus parental, nivel de educación), los cambios en la vida laboral y familiar, el Cuestionario de depresión, ansiedad y estrés, formato corto, la Escala de sueño de Jenkins y el Cuestionario de ejercicio en el tiempo libre. Todas las respuestas cumplían con el formato de confidencialidad y fueron anónimas. Los datos se analizaron utilizando el paquete de software SPSS, se hizo uso de la estadística descriptiva, pruebas paramétricas, para las diferencias entre las variables numéricas se compararon mediante la prueba T para muestras independientes, también se utilizaron modelos de regresión lineal múltiple para investigar los factores potencialmente predictivos para los subdimensiones del cuestionario de estrés, ansiedad y depresión.

Por otro lado, también se hallaron investigaciones cualitativas las cuales tienen como característica principal la recolección de datos basándose en la literatura y orientado hacia la exploración, descripción y entendimiento de los fenómenos (Sampieri, 2014); además se revisa y reflexiona sistemáticamente la información obtenida para su comprensión y posterior interpretación de los datos (Cortez y Escudero, 2017). Dentro de este grupo de investigaciones se encontró estudios de tipo básico, de corte de investigación documental y estados del arte.

Uno de estos estudios es el realizado por Rodríguez y Ponce (2022), quienes realizaron una revisión documental con el objetivo de explorar los factores asociados

al síndrome de burnout en docentes debido a la situación de pandemia que está viviendo el mundo por el COVID-19. Para ello utilizaron las bases de datos de LILACS, Scielo, BIREME o Medline revisando documentos de los últimos años a raíz de la pandemia.

De igual forma, Campos y Quiranza (2021) realizaron una revisión sistemática acerca del estrés laboral durante la COVID 19, este tipo de revisión consiste en recolectar información científica que permita el análisis del tema. Para ello se realizó una búsqueda de artículos científicos obtenidas de base de datos confiables aplicando la metodología prisma, la cual sirve como ayuda a los autores para poder documentar de manera transparente el porqué de la revisión que hicieron y qué es lo que encontraron (Page *et al.*, 2021). Se recuperaron 29 artículos científicos en español e inglés con fecha de publicación de los años de 2015 al 2020.

Por su parte, Mejía *et al.* (2020) desarrolló una revisión documental en Colombia con el objetivo de proponer una ruta de atención psicosocial a docentes con síndrome de burnout a causa de la cuarentena por el covid-19. Para ello se identificó los factores asociados al burnout y posterior a ello aplicar una intervención.

En suma, se recolectó siete investigaciones cualitativas las cuales realizan una búsqueda bibliográfica exhaustiva a través de palabras claves y tomando en cuenta los años más recientes de publicación. La ruta de investigación de los estudios consiste en buscar con palabras claves en las bases de datos científicas, entre las más usadas fueron Scielo, Medline, LILACS, Proquest, EBSCO y BIREME. Posteriormente, se realiza una matriz para la revisión analítica que permita visibilizar temas y cualidades de investigación para posteriormente analizar cada una de ellas (De Arco y Castillo, 2020).

Asimismo, cabe recalcar que todos los estudios integraron búsquedas en contextos tanto nacionales e internacionales.

Por último, se encontró una investigación mixta la cual consiste en combinar estrategias de investigación cualitativa y cuantitativa, recogiendo datos de diferentes perspectivas para proporcionar una mejor comprensión del fenómeno de estudio (Benítez, Fernández-Pacheco y García, 2022). Dicha investigación fue realizada por Chinga- Basurto *et al.* (2021) y tuvo el objetivo de identificar las exigencias del teletrabajo vinculadas a la sintomatología del burnout en 19 docentes de la Unidad Educativa “Madre Laura Montoya” en Ecuador durante el periodo lectivo 2020-2021. Para poder medir el síndrome de burnout se utilizó el Inventario de Maslach y para poder conocer los factores asociados a los niveles identificados se realizó una entrevista a los docentes. Para la parte cuantitativa, se realizó el análisis descriptivo de los puntajes del inventario, identificado en porcentajes cada uno de ellos. Asimismo, se realizó el análisis cualitativo de la entrevista para identificar los factores causantes de las cifras halladas.

### **3.1. Instrumentos**

#### ***Inventario de Burnout de Maslach (MBI)***

Entre los instrumentos más utilizados para medir el síndrome de burnout durante este contexto de pandemia se encuentra el Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI) cuyo objetivo es evaluar sobre los sentimientos personales y actitudes del profesional dentro de su entorno laboral. La aplicación del instrumento puede ser individual o colectiva.

El instrumento está constituido por 22 ítems que se encuentran redactado en forma de afirmaciones sobre las actitudes y los sentimientos del trabajador en su trabajo y hacia las personas con las que trabaja, teniendo la finalidad de conocer la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout, basándose en la medición de los 3 aspectos del síndrome (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal)

El modelo que plantea Maslach es del burnout como un constructo tridimensional caracterizado por presentar cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Maslach también define al burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, siendo un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica como consecuencia de la interacción conflictiva entre el trabajo y el empleo. De esta forma, la autora también toma al burnout como un fenómeno que nace a partir de respuestas disfuncionales de la persona en contextos laborales caracterizado por niveles altos de tensión laboral; en otras palabras, es un problema socio-laboral consecuencia del estrés laboral crónico y una reacción nociva ante una tensión ocupacional progresiva e intensa (Faundez, 2017)

Se realizó la adaptación peruana de la prueba por Llaja, Sarria y García (2007) en dos submuestras de Salud y no Salud, posteriormente este instrumento fue utilizado en la tesis de Cerdán (2018) para evaluar el SB en trabajadores de atención al cliente de un call center. La prueba contiene 22 ítems, la puntuación máxima es de 48 puntos y evalúa las siguientes dimensiones: agotamiento personal, despersonalización y realización personal (Polo, Román y Barreto, 2021)

En Perú, el instrumento cuenta con propiedades psicométricas de Confiabilidad, que fue evaluada a través del estadístico de Alfa de Cronbach y en todas las dimensiones se obtuvo un valor mayor a 0.50, lo que indica que los ítems de las dimensiones permiten obtener puntajes confiables. También se cuenta con la validez de constructo, obteniendo en el análisis factorial puntajes aceptables para asumir la dimensionalidad ya que superaron el 35% de varianza. Por último, el cuestionario cuenta con validez discriminativa el cual dio como resultado que los constructos no tienen relación (Cerdán, 2018).

### ***Escala de Burnout de Shirom***

Otros de los instrumentos utilizados fue la Escala de Burnout de Shirom la cual se encuentra conformada por 14 ítems y presenta 7 alternativas de respuesta las cuales van desde 1 (nunca) hasta 7 (siempre). El instrumento está dividido en 3 dimensiones: fatiga física, agotamiento emocional y cansancio cognitivo. La escala pretende medir la frecuencia e intensidad de dichos síntomas para determinar el nivel de burnout.

El autor conceptualiza al burnout como una pérdida de fuentes de energía del individuo y lo define como una “combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo” (Shirom, 1998, citado en Martínez, 2010). Asimismo, también se suman factores culturales, ocupacionales, educacionales individuales y de personalidad

Esta escala fue adaptada al Perú por Nieto y Tipismana (2022) en una muestra compuesta por 289 policías peruanos de ambos sexos y con un rango de edad entre los 20 a 61 años. La aplicación del cuestionario fue de manera virtual.

Los estadísticos indican que el instrumento cumple con las propiedades psicométricas necesarias para considerarla una medida válida y confiable. El

cuestionario contó con consistencia interna obteniendo un coeficiente de fiabilidad omega con valores aceptables dentro del rango 0.70 a 0.90, también con validez de contenido evaluada mediante 10 jueces obteniendo resultados satisfactorios y análisis de homogeneidad de los elementos, a través de la correlación ítem-test en donde se identificó que todos los elementos obtuvieron adecuada correlación al ser mayor a 0.20 en todos los casos (Nieto y Tipismana, 2022).

### ***Inventario de Burnout de Oldenburg***

También se utilizó el Inventario de Burnout de Oldenburg (OLBI) creado por Evangelia Demerouti en 1999.

La autora postula la teoría de demandas y recursos laborales para predecir el burnout. Esta teoría predice que cuando las demandas laborales son elevadas, los empleados experimentan mayor agotamiento, pero no desconexión. Entre tanto, cuando hay pocos o no existen recursos laborales se presenta altos niveles de desconexión y no de agotamiento, pero si en un trabajo existe altas demandas laborales y bajos recursos laborales, se esperará que el trabajador desarrolle tanto agotamiento y deserción, lo cual representa al síndrome de burnout (Mena *et al*, 2020)

Este inventario cuenta 2 dimensiones y 16 ítems, las dimensiones son agotamiento y falta de compromiso con el trabajo. Los ítems se encuentran divididos con 8 preguntas para medir el compromiso y 8 para medir el agotamiento y se formularon cuatro preguntas de cada dimensión en sentido positivo y otras cuatro en sentido negativo. La estructura utiliza una escala de tipo Likert que va desde 1 (totalmente desacuerdo) a 4 (totalmente de acuerdo). En el Inventario de Burnout de Oldenburg, la autora define al Burnout como consecuencia de una intensa presión

emocional y física, es decir, como resultado a largo plazo de ciertas exigencias laborales desfavorables. La dimensión desvinculación del trabajo se refiere al distanciamiento del objeto y contenido del trabajo, particularmente en lo que respecta a la identificación con el puesto y el deseo de continuar con la profesión (Schuster y Veiga, 2018)

Este último cuestionario no se encuentra adaptado a Perú por lo cual ha sido utilizado en contextos internacionales, siendo principalmente en Estados Unidos, por lo cual cuenta con adecuada evaluación psicométrica en distintos países, tal es el caso de Portugal, en donde Catia Reis et al., (2021) identificó buena evidencia de validez relacionada con la estructura interna con adecuados puntajes en los índices de bondad de ajuste con valores mayores a 0.60; adecuada validez discriminante utilizando el método de relación de correlaciones heterorrasgo-monorrasgo, obteniendo un valor mayor a 0.72 y una adecuada confiabilidad con un valor de 0.73 en el estadístico alfa de cronbach.

Igualmente, en Malasia, Khan y Yusoff (2016) se evaluaron las propiedades psicométricas del cuestionario, en donde se obtuvo adecuada confiabilidad determinada por el alfa de cronbach con valor mayor a 0.80; correcta validez determinada por el análisis exploratorio y confirmatorio en donde se obtuvo puntajes mayores a 0.57.

### **3.2. Estudios acerca del tema**

#### ***Estrés y Burnout***

Como se mencionó anteriormente, el estrés laboral se encuentra relacionado con el Burnout debido a que este último surgirá a partir de una respuesta prolongada al estrés crónico, por lo cual es un predisponente importante. En base a ello se ha visto relevante incluir investigaciones relacionadas al estrés laboral y los factores que lo causan.

Un estudio que incluye la relación entre el burnout y el estrés es el realizado por Janus y Sasa (2022), en dicho estudio se afirma que existe un efecto de mediación del estrés entre el trabajo a domicilio y el burnout, esto sugiere que los empleados que trabajan desde casa todo el tiempo estaban en mayor riesgo de estrés en el trabajo, lo que a su vez condujo a un mayor riesgo de burnout.

La siguiente investigación relacionada a los factores causantes del estrés laboral es la de Montalvo (2021) quien realizó una revisión bibliográfica analizando un total de 29 investigaciones las cuales indican que los factores que tienen mayor impacto generando estrés son las noticias falsas en torno a la pandemia, las nuevas formas de trabajo, el aislamiento social y la reducción de salario.

Otro estudio bibliográfico realizado por Cadillo (2021) identificó los inconvenientes que presenta el teletrabajo, los mismo que generan estrés severo el cual conlleva al burnout. Entre estos principales factores se encuentran la ausencia del equilibrio entre los tiempos laboral y familiar, la sobrecarga laboral, la falta de capacidad de decisión, el bajo rendimiento y la ausencia de relaciones sociales por el confinamiento.

Por su parte, Van Zoonen *et al.* (2021) en una muestra de 2.242 trabajadores identificaron que los factores estresantes tales como la carga laboral tienen un impacto negativo en el ajuste al trabajo remoto y están asociados con el pobre apoyo social. Además, se encontró que la adaptación al trabajo remoto disminuye la tensión psicológica, lo que sugiere que los teletrabajadores bien adaptados y que cuentan con entendimiento adecuado sobre herramientas tecnológicas y organización de tiempo, experimentan menos estrés durante la pandemia. Los hallazgos también muestran que existe una fuerte relación entre los factores estresantes y los conflictos entre trabajo y familia en especial por las restricciones por el Covid-19.

Además, Senturk *et al.* (2021) desarrollaron una investigación en donde se encontró que los factores asociados al estrés en el teletrabajo fueron los problemas para concentrarse en el trabajo, la preocupación financiera, la soledad en el hogar y el aumento de las horas de trabajo.

En Perú, se realizó una investigación por parte de San Román (2021), en donde se identificó que, a partir del teletrabajo por la pandemia, el nivel de motivación, satisfacción y desarrollos profesionales han tenido una notable caída, observando un incremento de estrés, tensión, carga mental, nivel de fatiga. Se halló que uno de los factores que desencadena esta consecuencia está las malas gestiones de las compañías en referencia a la seguridad y salud, viniendo a ser extenuantes horas de trabajo y presentan demandas altas en referencia la labor diaria que realizan, además, para los colaboradores el utilizar tanta tecnología conlleva ciertos inconvenientes técnicos para que se realice un trabajo eficaz, también el permanecer en su domicilio, causa que los

familiares estén inmersos en la hora de trabajo y que los trabajos estén siempre en casa, es por eso que sus horarios de que son familiares o extras de trabajo son casi imposibles.

Debido al impacto abrupto de la crisis por la pandemia, también se han identificado aspectos que impiden la adecuada adaptación al teletrabajo. Por ejemplo, en la India, Prasad, K. *et al* (2020) desarrolló una investigación que contó con una muestra de 2.242 personas para analizar el efecto del estrés ocupacional y el trabajo remoto en el bienestar de los trabajadores durante la pandemia de COVID- 19. Los resultados indicaron que el trabajo remoto es un desafío para los empleados debido al aislamiento en el lugar de trabajo, disturbios familiares, ausencia de compañeros, falta de sugerencias al empleado y trabajar demasiado o no trabajar en absoluto; sin embargo, el lado positivo en el ahorro de tiempo en los desplazamientos, horarios de trabajo flexiones, control del trabajo, uso de nuevas tecnologías, ahorro de recursos. Asimismo, también se halló que los factores como la pobre relación con los compañeros, ambigüedad de funciones, el clima laboral y la satisfacción influyen directamente de manera negativa en el bienestar psicológico de los empleados, haciéndolos más predispuestos a desarrollar el síndrome de burnout.

En Georgia, Estados Unidos; se realizó una investigación cuyos autores fueron Hayes, S; Priestley, J y Herman, G. (2020). En dicho estudio se identificó que los trabajadores de tiempo completo que trabajan desde casa antes de las restricciones del COVID 19 ya tenían altos niveles de estrés, pero durante la pandemia estos niveles aumentaron, entre los factores responsables se encuentran la mala comunicación y colaboración con los compañeros de trabajo, la adecuación a la tecnología y/o herramientas de comunicación, gestión del tiempo y el equilibrar las responsabilidades

personales/familiares con las cargas de trabajo . Se concluyó entonces que el trabajo desde casa resultado de épocas de pandemia genera mayor estrés que en exposición prolongada ocasionará el burnout.

Subha, Madhusudhanan y Ajai (2021) realizó un estudio en una muestra de 400 mujeres que realizaban teletrabajo sus hallazgos indicaron que la carga de trabajo, la inseguridad laboral, el mal ambiente de trabajo, los problemas personales y falta de estructura como los cinco principales factores de estrés ocupacional durante el teletrabajo

A partir de las investigaciones revisadas podemos identificar que el estrés laboral tiene relación con el síndrome de burnout, sin embargo, es necesario tener en cuenta la diferencia entre ambos ya que suelen confundirse. El síndrome de burnout sucederá como consecuencia negativa debido al mal afronte del estrés laboral crónico, el cual a su vez ha sido generado por determinantes de distinta índole.

Las investigaciones recabadas durante estos últimos años desde que empezó la pandemia y se cambió la forma de laborar al teletrabajo indican que existe un aumento de niveles de estrés en personas que laboran desde el hogar debido a distintos factores entre los cuales se encuentra la adaptación a las herramientas tecnológicas, la pobre comunicación con los colegas, las mayores horas de trabajo, el poco equilibrio entre la vida laboral/ familiar y la ausencia de relaciones sociales debido al aislamiento propuesto. Estos factores más resaltantes influyen directamente en la salud del trabajador y desempeño con la empresa, sin embargo, es de alta importancia que el trabajador tenga las capacidades necesarias para hacer frente a las demandas, de esta

forma evitar que conlleve al estrés crónico y a la posterior aparición del síndrome de burnout (Rodríguez y Rivas, 2011).

De igual forma, otros autores como Fuster et al. (2019) también indican que el burnout es consecuencia de un fenómeno intrapsíquico predisponente de la personalidad y del estrés crónico en el trabajo, el cual a su vez se caracteriza porque el trabajador se siente agotado y fracasado con actitudes pesimistas, produciendo también un clima laboral negativo el cual se traslada al ámbito familiar, social y personal.

A lo anteriormente mencionado se adiciona el contexto de pandemia, el cual generó el aislamiento social en todos los ámbitos, es así que existe un cambio en la forma de relacionarse con los compañeros, ya que antes se compartía la mayor parte del día dentro de una oficina o centro laboral, ahora todo se realiza desde casa y junto al ambiente familiar, por lo cual la interacción entre los miembros del trabajo se vio reducida, tal y como se identificó en los estudios revisados, donde se encontró pobre comunicación y colaboración en los compañeros de trabajo, así como una baja satisfacción con el ambiente laboral (Hayes et al, 2020).

Esto se explica partiendo de la importancia de la interacción social como seres humanos, concordando con Cohut (2020), quien señala la importancia de apelar a nuestra naturaleza social y sentir el apoyo de nuestros pares para poder lidiar con aspectos psicológicos negativos tales como el estrés laboral. Asimismo, apoyando la idea, Anghel *et al* (2020) indican que el mal trabajo en equipo, la falta de comunicación, una distribución inadecuada de las tareas laborales y las exigencias en los resultados durante el teletrabajo generan una inadecuada adaptación del organismo que produce

sobreesfuerzo cuya principal consecuencia es el aumento de estrés y los síntomas asociados al mismo.

### ***Factores laborales/ contextuales y Burnout***

Los factores laborales o contextuales que veremos a continuación son el conjunto de condiciones y elementos que se encuentran dentro del entorno laboral y del ambiente de la persona (Jiménez, 2011). En este apartado encontramos la investigación de Edú-Valsania *et al.* (2022) quienes realizaron una revisión teórica acerca de los factores asociados al burnout.

Se identificó que los factores desencadenantes del burnout serían los relacionados con el trabajo tales como el tipo de tareas, la forma en que se organizan y las relaciones entre compañeros, jefes y/o clientes. Se dio un papel muy importante a la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía e influencia en el trabajo en especial a la hora de realizar las tareas así como la incapacidad para incluir en las decisiones que afecta en el trabajo, la ambigüedad y conflicto de roles, la inadecuada supervisión de la jefatura, la falta de apoyo social y las condiciones de jornada laboral que dificultan la conciliación de la vida familiar y profesional; por ejemplo, el trabajo por turnos, las altas rotaciones, el trabajo nocturno y grandes cantidades de horas extras se consideraron altos desencadenantes del agotamiento.

De igual manera, Chinga- Basurto *et al.* (2021) realizó una investigación con el objetivo de identificar las exigencias del teletrabajo asociadas a la sintomatología del burnout. En el estudio se identificó que los participantes, quienes eran profesores, puntuaron alto en la dimensión de Agotamiento del burnout y entre los factores asociados a dichos niveles se encuentran asociados a las exigencias laborales que

incluye el exceso de jornadas laborales las cuales se extienden incluso a los fines de semana, constante actualización de conocimientos lo que implica realizar búsquedas exhaustivas de metodologías que logren la comprensión y atención de los estudiantes especialmente en manera online y el aprendizaje de las TICS para realizar su trabajo diario.

En la misma línea, Mejía Serrano *et al.* (2020) , realizó una investigación documental en donde pudo determinar que los factores generadores del síndrome de burnout que más incidencia tienen en docentes también se encuentran relacionados a factores laborales, tales como la indisciplina en el aula, la cual es más difícil de manejar de forma virtual; las condiciones de trabajo poco satisfactorias que se ven afectadas por el cambio de modalidad de trabajo y se asociación con el escaso tiempo libre en especial para la atención de sus hijos y realizar las labores domésticas.

En Brasil, Dos Santos *et al.* (2021) llevaron a cabo una investigación documental con el fin de analizar las evidencias científicas sobre salud mental en teletrabajadores, se analizaron 12 estudios de distintas partes del mundo y se llegó a la conclusión que existen numerosos factores que afectan la salud mental de los trabajadores, sin embargo entre los factores relacionados al ámbito laboral se encuentran los problemas técnicos, la dificultad en el manejo del tiempo, la sobrecarga de trabajo, la mala comunicación con los supervisores y/o colegas, los clientes ineficaces y el aislamiento social.

En la investigación realizada por Janus y Sasha (2022) se encontró que el trabajo en domicilio se correlacionó altamente con el burnout y la crisis por la pandemia afectó el bienestar de los empleados aumentando el burnout debido a las

restricciones de aislamiento lo que conlleva a falta de apoyo y contacto social y contacto social; los trabajadores presentan poco contacto con colegas, jefes, amigos y familiares, lo cual afecta negativamente haciéndolos más predispuestos al burnout.

Ortiz *et al* (2020) realizó un análisis biográfico titulado *Consecuencias de la pandemia COVID 19 en la Salud Mental asociadas al aislamiento social*. En dicha investigación se identificó que entre los aspectos causantes asociados al desarrollo del síndrome de burnout fueron el aislamiento social, la exposición a la enfermedad y el mal equilibrio entre sus propias necesidades de salud física y mental.

Del mismo modo, De Arco Paternina *et al* (2020) desarrolló una investigación bibliográfica enfocada en el contexto colombiano, con el objetivo de determinar los factores causantes del síndrome y qué impacto tienen estos en los profesionales colombianos. Se encontró que entre las situaciones laborales que fomentaron el síndrome son el encierro, el cambio de modalidad de trabajo y realizar las labores del hogar.

Asimismo, Sandoval *et al* (2020) recabó información documental acerca de las consecuencias del síndrome de burnout en profesionales con las nuevas formas de trabajo. Entre los principales hallazgos se encontró que los principales aspectos generados por el burnout son las manifestaciones a nivel mental, físico y conductual las cuales son desarrolladas debido a los cambios experimentados en la forma de laboral, por ejemplo debido al home office se generó mayor retraimiento y aislamiento social, la inadaptación a la tecnología, la dificultad de separación de tiempo entre la familia y el trabajo, el aumento de costos en el servicio del hogar, los problemas de conectividad, el pobre trabajo en equipo y el aumento del sedentarismo.

Asimismo, Barriga *et al* (2021) realizó una investigación sobre la influencia del conflicto trabajo-familia en el burnout durante la pandemia y el efecto de la sobrecarga laboral durante el teletrabajo. Los hallazgos indicaron que las consecuencias en la salud laboral y el aumento de riesgos psicosociales han ido en aumento debido a la pandemia. Principalmente se identificó que el aumento de la demanda laboral y la intensificación del trabajo satura el entorno de la familia, esto se traduce en altos niveles de conflicto trabajo- familia y burnout generando conflicto de roles y poniendo a prueba los recursos personales para hacer frente a las demandas. Además, se encontró que la continuación de la pandemia, la no voluntariedad y la crisis económica intensifica la decisión de trabajar más horas provocando experiencias de insatisfacción o malestar traduciéndose en la sensación de falta de tiempo, no terminar todas las responsabilidades adecuadamente, urgencia permanente, entre otros.

Por su parte, Rodríguez Vásconez *et al.* (2022) desarrollaron una investigación documental con el objetivo de explorar los efectos de la emergencia por COVID-19 en la salud mental de los trabajadores. En dicho estudio se identificó al síndrome de burnout como enfermedad laboral de riesgo frecuente debido a la pandemia y se reconoció a la modalidad de teletrabajo como nueva medida en la población trabajadora general. Además, se identificó que a partir de esta nueva medida y debido a la pandemia, la mayoría de los trabajadores presentan jornadas laborales más extensas, sin respetar horas de sueño y ocio, así como los constantes conflictos entre la vida familiar y el trabajo; todo ello se encontrará asociado a desencadenar enfermedades laborales como el Burnout.

Por último, en Brasil, Moreira y Lucca (2020) realizaron una investigación en una muestra de 293 personas, en donde se encontró asociación entre el síndrome de burnout con el uso de psicotrópicos, baja satisfacción con el jefe y bajo control con el trabajo. Entre los principales factores asociados se encontró la sobrecarga de trabajo y baja autonomía.

Las investigaciones revisadas indican que existen numerosos factores laborales asociados al burnout, siendo los principales la sobrecarga de trabajo, la falta de influencia en las decisiones laborales, la falta de comunicación entre colegas, el bajo apoyo social y el aislamiento. En las investigaciones sobre el estrés se encontraron factores similares, por lo cual nuevamente observamos que ambos conceptos se encuentran estrechamente relacionados. Si bien es cierto, a pesar de que el teletrabajo tuvo aspectos positivos también representó un problema para muchas personas en especial por la afectación a la salud mental.

Asimismo, aunque existen leyes que regulen el trabajo a distancia entre las cuales se encuentra el respeto al horario de trabajo sin exceder horas, se encontró en numerosas investigaciones que uno de los mayores factores laborales involucrados en la aparición del burnout fue la sobrecarga laboral, ello se ve relacionado a que las personas tienden a trabajar más tiempo cuando se les da flexibilidad en su horario debido a la procrastinación y distracciones propias del hogar (García Bulle, 2020). En la misma línea, las altas jornadas laborales y el terminar con los pendientes afectan el tiempo de recreación dedicado a uno mismo, lo cual es dañino en la persona y un factor común en la aparición del burnout, debido a que es necesidad humana el disfrute del ocio y tiempo libre para aumentar la motivación y proteger la salud mental (INFOCOP,

2021). El no disponer de tiempo a su vez se relaciona con el factor asociado a los conflictos entre trabajo y familia ya que hay poco equilibrio entre la vida personal y el trabajo, donde es común que los trabajadores sientan que no están dedicando suficiente tiempo a su familia y tampoco a las responsabilidades cotidianas en su hogar.

Otro punto encontrado fue el de la comprensión de las nuevas herramientas tecnológicas y formatos online, lo cual también está asociado al burnout. Esto se puede deber a que los cambios se dieron de manera abrupta e inesperada, por lo que se requirió un aprendizaje y adaptación más rápida que debido a las condiciones del contexto no se dieron de la manera más idónea.

Esta situación también ha puesto de manifiesto las brechas en el acceso a las competencias digitales, pues se observa una distribución discordante de la digitalización en todo el mundo y un aprovechamiento desigual de las nuevas tecnologías. Esta desigualdad se encuentra en distintos niveles etarios, educativos y geográficos, por ejemplo, en Perú, a raíz de la pandemia se logró identificar deficiencia en dicho ámbito evidenciado en un nivel de analfabetismo digital de aproximadamente el 40% de la población (Pico, 2020), ello sugiere una preocupación teniendo en cuenta la importancia del conocimiento de las herramientas tecnológicas en este nuevo contexto digital en épocas de pandemia.

El no poseer muchos conocimientos en las herramientas tecnológicas se ha visto como una fuente de estrés que conlleva al síndrome de burnout, ya que se deriva del sobreesfuerzo para poder acoplarse a las nuevas tecnologías, asimismo se genera el riesgo de producir “tecnofatiga”, este último término se encuentra altamente relacionado al burnout ya que se caracteriza por una fatiga mental, pero en este caso

es causada por el uso prolongado y continuo de las herramientas digitales (García, 2018).

Siguiendo con ello, recientemente se ha empezado a mencionar acerca de “fatiga zoom” distinguida por sentimientos de agotamiento, ansiedad, preocupación y tensión debido al uso frecuente de las plataformas de videoconferencia online. Las cifras indican que en el año 2020 hay un aproximado de 300 millones de personas que asisten a conferencias en dicha plataforma (Wiederhold ,2020). De no tratarse este problema, este sentimiento de agotamiento puede extenderse generando una actitud pesimista hacia el trabajo y la vida, dificultades para concentrarse, recordar información, falta de interés, pensamientos negativos y baja satisfacción con las esferas de la vida (Bothra, 2020). Los síntomas mencionados también son comunes en una persona que tiene burnout, por lo que se evidencian nuevamente su asociación.

### ***Factores psicológicos y Burnout***

Es importante hablar acerca de los factores psicológicos y recursos personales que influyen en el desencadenamiento del síndrome de burnout, ya que si bien es cierto los factores laborales tienen mucha influencia, también es muy relevante las características psicológicas e individuales de los propios trabajadores quienes tienen distintas maneras de percibir situaciones de tensión propias del trabajo , lo cual será fundamental para afrontar de manera adecuada estas demandas estresantes (Delgado, 2004).

Dentro de esta división de factores encontramos la investigación de Mejía *et al.* (2020) quienes identificaron que los factores psicológicos asociados al burnout fueron la falta de autoridad, falta de dominio de grupo, el pobre control de emociones, falta de

engagement, malas prácticas de autocuidado, percepción negativa de sí mismo y del rol como profesional, la sensación de pérdida de control sobre sus tareas, la falta de estrategias para resolución de conflictos, poca adherencia al trabajo sobre presión, la irritabilidad, el poco control de impulsos, la depresión, despersonalización y la labilidad emocional la cual hace referencia al descontrol de estados emocionales.

En la investigación de Chinga- Basurto *et al.* (2020) también se reconocieron factores psicológicos tales como el sentimiento de incapacidad laboral, los pensamientos negativos hacia sí mismo y hacia su rol de trabajador, la preocupación por la pandemia o asuntos personales, la inadecuada higiene del sueño debido a la falta de adaptación al trabajo y el desgaste mental.

En el mismo año, Ortiz *et al.* (2020) también identificó que un factor causante del síndrome es el miedo a contraer la enfermedad. Asimismo, llegó a la conclusión de que hay muchas variables consecuentes al síndrome ocasionadas por la pandemia tales como las respuestas emocionales patológicas mantenidas a largo plazo enmarcadas en trastornos mentales como el trastorno por estrés postraumático, el trastorno depresivo mayor y los trastornos de ansiedad.

Posteriormente, Ovidiu, et al (2021) realizó una investigación sobre la intención de continuar trabajando de manera online teniendo en cuenta el efecto del burnout y el tecnoestrés. Los datos de esta investigación se recopilaron en 980 docentes y se identificó que la motivación intrínseca influye con fuerte intensidad positiva en la intención de continuar con la docencia online y con una fuerte intensidad negativa, el burnout y el tecnoestrés. Asimismo se identificó el papel importante de las creencias ya que los profesores que se consideran tener mayor autoeficacia o capacidades para

manejar herramientas tecnológicas se sienten más motivados para trabajar en las condiciones impuestas y encuentran los recursos psicológicos necesarios para continuar con sus labores utilizando mecanismos de ajuste y adaptación lo que lleva al placer y buenos resultados; a diferencia de los que no se perciben como autoeficaces, pueden llegar desarrollar el burnout y el tecnoestrés.

Por último, en la revisión bibliográfica realizada por Edu- Valsania *et al.* (2022) también se identificaron factores psicológicos asociados al síndrome de burnout, entre estos factores primeramente se encuentra la personalidad ya que el autor menciona que en tres estudios realizados se concluye que los rasgos de personalidad tales como el neuroticismo o inestabilidad emocional se encuentra correlacionado a niveles altos de burnout, por otro lado el rasgo de personalidad de extraversión y amabilidad actuaría como un factor protector ante el burnout. Otra de las características que influyen en el desarrollo del burnout son las personas con patrón de comportamiento tipo A, es decir aquellas personas que presentan impulsividad, impaciencia y agresividad. También se identificó como factores asociados la falta de confianza en uno mismo o el uso de mecanismos de afrontamiento negativos para evitar el estrés. Por otro lado, otras características individuales, como el optimismo o el afrontamiento activo, pueden atenuar el efecto negativo de los factores organizacionales sobre el burnout y sus consecuencias.

En base a la información recabada en los estudios podemos darnos cuenta el papel relevante de aspectos como la personalidad, motivación intrínseca, autoestima, autoeficacia, emociones y capacidades de afrontamiento al momento de hacer frente a exigencias del entorno laboral. Como se mencionó en el marco teórico, si bien es cierto,

los factores laborales desfavorables influyen en la aparición del burnout; también es muy importante el aspecto individual o psicológico ya que servirán de apoyo para contrarrestar los aspectos negativos y evitar que el estrés se vuelva crónico.

Se ha encontrado que los rasgos de personalidad influyen en la aparición del burnout, por ejemplo, la personalidad neurótica, caracterizada por inestabilidad emocional, son un factor de riesgo, mientras que la personalidad de extroversión actúa como un factor protector. Igualmente, otros autores como Santa María y Cerón (2019) corroboran los resultados debido a que en su estudio también encontraron que el síndrome de burnout está asociado a la baja extraversión, lo cual puede deberse a que este tipo de personalidad está relacionado con niveles altos de optimismo, interés en las relaciones humanas, se ajustan al ambiente, y normalmente asumen la posición de líder en su entorno (López, 2018).

Asimismo, se ha identificado el papel importante de las creencias en el desarrollo del burnout, ya que como se encontró en las investigaciones, las personas con creencias de poca eficiencia en sus labores y en este caso, en el dominio de las herramientas tecnológicas, se encuentran predispuestas a desarrollar el burnout. De igual forma, Torres (2017) también recalca que el creer en la autoeficacia es una fuente importante para prevenir la sintomatología relacionada al burnout. Asimismo, la satisfacción dentro del área laboral se encuentra mediada por la propia percepción de la persona y con ver las condiciones laborales como una fuente importante de estrés (Flores y Fernández-Castro, citado en Acosta y Molano, 2019).

Es entonces la personalidad un predictor importante, teniendo en cuenta que también interfiere en la regulación de nuestros estados emocionales, de forma que las

personalidades más resistentes presentan características que capacitan a los trabajadores para enfrentarse de manera adecuada al estrés y protegiéndolas de ciertas experiencias negativas, generando compromiso e implicación y de esta forma viendo el cambio con una oportunidad para aumentar sus conocimientos en lugar de verlo como una situación de amenaza (García- Carmona y Robles, 2012)

### ***Factores sociodemográficos y Burnout***

Existen escasas investigaciones en donde se ha identificado a los factores sociodemográficos asociados al síndrome de burnout, sin embargo, dentro de este apartado tenemos a la investigación realizada por Senturk *et al.* (2021), en donde se identificó que entre los factores asociados al burnout se encuentran las características sociodemográficas tales como ser mujer, tener bajo nivel educativo y tener al menos un hijo. Estos resultados se vieron explicados principalmente debido a las mayores responsabilidades que implica el tener una persona a cargo.

Asimismo, en la investigación de Dos Santos *et al.* (2021) se identificó que los trabajadores de sexo masculino, solteros y sin hijos se sintieron menos estresados y agotados durante sus jornadas de teletrabajo. Además, se encontró que las personas que tenían hijos y estaban casados experimentaron una conexión más negativa con el trabajo debido a que se veía afectada la relación personal generando conflictos y desacuerdos.

Finalmente, en la investigación de Edu- Valsania *et al.* (2022) igualmente se hablaron de los factores sociodemográficos relacionados al burnout. En el estudio se encontró que las personas más adultas y experimentadas tendrán niveles más bajos de agotamiento, esto podría deberse a una mayor adaptación a las exigencias propias del

trabajo y un mayor sentimiento de realización personal. En cuanto al género, se encontró que el agotamiento y la baja realización personal suelen ser más frecuentes en las mujeres, mientras que la despersonalización es más frecuente en los hombres. Por otro lado, con respecto al estado civil, las trabajadoras casadas y en familia tienen a tener mayores niveles de burnout ya que suelen ser las encargadas de las tareas del hogar y por tanto puede suponer una dificultad para conciliar la vida personal y profesional.

Si bien es cierto no existe mucha información, en especial durante estos últimos años, sobre los factores sociodemográficos asociados al burnout, pudimos identificar algunos aspectos en común en algunas investigaciones; entre ellos se encuentra el ser de género femenino, estar casado y tener hijos. Dichos aspectos se encuentran explicados por las responsabilidades que implican; por ejemplo, al tener un hijo se demanda más tiempo para cuidar de él y educarlo, así como también el estar casado significa también tener mayores cargos y a su vez podría haber mayores conflictos debido a agentes estresores implicados dentro de la convivencia familiar.

Sin embargo, estos resultados difieren de investigaciones realizadas en años previos a la pandemia. Por ejemplo, Ojeda (2016) encontró en una muestra de trabajadores que el 94% de los divorciados y el 35% de los solteros presentaban síndrome de burnout a diferencia del 29% del grupo de casados. Al respecto se argumentó que la pareja y el apoyo de la familia ayuda a mitigar los efectos estresores del trabajo. Sin embargo, los resultados encontrados actualmente nos ayudan a entender que a partir de la pandemia y el estar en aislamiento ha generado gran impacto en las personas con pareja e hijos ya que las rutinas cambian y por ende el proceso de

adaptación puede estar acompañado de problemáticas y mayores fuentes de estrés debido a ello. Apoyando esta idea, Huarcaya (2021) señala que la pandemia ha ocasionado amplios efectos dentro del núcleo familiar tales como tensión dentro de los miembros, agobio, percepción de incompetencia en los roles parentales, problemas de disciplina, incremento de discusiones en algunas familias, etc.

Asimismo, Rimbau (2020) menciona que el impacto del teletrabajo ha sido diferente entre hombres y mujeres dando a las mujeres mayores responsabilidades ya que debido a los roles y estereotipos de género aprendidos, suelen asumir la mayor parte de las labores en el hogar y del cuidado de sus hijos, en especial teniendo en cuenta que el contexto de COVID también vio obligado a los centros educativos a cerrar por lo que más de una cuarta parte de las personas que teletrabajan también conviven con sus hijos durante todo el día; todo ello suma numerosas responsabilidades que podría llegar a saturar a la persona. Incluso, previo a la pandemia, un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística (2016) indica que el 92% de las mujeres de 25 a 49 años cuida a sus hijos diariamente en comparación con el 68% de los hombres, asimismo en las tareas domésticas y la cocina las diferencias son mayores, el 79% de las mujeres realizaban las labores domésticas diariamente a diferencia del 34% de los hombres. Además, según Andrew *et al* (2020) el tiempo de trabajo concentrado es importante para el desempeño, las diferencias de género en las interacciones y la multitarea corren el riesgo de aumentar más la brecha salarial de género entre los padres. Igualmente, Aguado y Benlloch (2020) consideran que las mujeres son quienes presentan mayores grados de estrés debido a las responsabilidades

en el hogar sumada a las del teletrabajo, generando un nuevo elemento de ansiedad y en la mayoría de las veces dañando la convivencia familiar.

### **3.3. Reflexiones teóricas sobre el tema**

El síndrome de burnout es un constructo complejo que suele ser confundido con otros términos. Es por ello que el presente análisis tendrá como manera de inicio exponer la diferenciación conceptual del burnout. Según Faundez (2017), los conceptos comúnmente más confundidos con el burnout fueron depresión, insatisfacción y estrés laboral.

La depresión y la insatisfacción laboral se llegaron a diferenciar del burnout estableciéndose que en su mayoría estos pueden verse como un síntoma o consecuencia debido a la aparición del síndrome, por ejemplo en el caso de la depresión ha habido controversia al momento de diferenciarlos debido a que ambos poseen ciertas similitudes tales como dificultades para la concentración, fatiga y agotamiento emocional; pero se llegó a la conclusión de que el burnout se da más en contextos de entorno laboral, mientras que la depresión suele aparecer en distintos contextos de la vida y tan solo comparten similitud en sintomatologías. Igualmente sucedió con la insatisfacción laboral ya que ambas, junto con el burnout, son experiencias psicológicas negativas internas, pero se determinó que la insatisfacción surge como consecuencia del síndrome y que no necesariamente está ligada a niveles altos del burnout, pudiendo existir el agotamiento incluso con una buena satisfacción laboral.

Sin embargo, el concepto que conlleva mayor confusión es el de estrés laboral. El estrés laboral es comprendido como una interacción entre la persona y su entorno, en donde la respuesta del estrés determina al organismo a hacer frente a alguna demanda del medio, es por ello que en algunas situaciones el estrés suele ser necesario para poder continuar con las labores ya que impulsa a poder realizarlos, sin embargo el problema sucede cuando se vuelve crónico y el sujeto llega a percibir que su relación con el entorno es amenazante y desbordante (Lazarus y Folkman, citado en Carvajal y Rivas, 2011). Es ahí cuando aparece el síndrome de burnout como respuesta al estrés laboral crónico; por ello entre los aspectos diferenciadores de ambos conceptos es que hay ocasiones en las que el estrés trae consecuencias positivas, impulsándonos a realizar nuestras actividades y sirviendo de energía para ello; en cambio, el síndrome de burnout tan solo presenta efectos de índole negativa, ocasionando numerosos problemas en la salud y el entorno del trabajador (Fernández, 2021).

Si bien es cierto, hay controversia al conceptualizar al síndrome de burnout, el modelo teórico de Maslach y Jackson (2013) lo define como un fenómeno psicológico tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización en el trabajo. Actualmente, dicha teoría es la más aceptada y utilizada por numerosos autores llegando a diferentes consensos de definiciones en donde se centran en las dimensiones y síntomas que fueron propuestos por las autoras (Valle Linares y Guedez, 2021).

Existen más teorías explicativas sobre el burnout, divididas en enfoques tales como el sociocognitivo, de intercambio social y organizacional. La revisión de estos distintos enfoques ha permitido obtener información enriquecedora para fines de la

investigación ya que cada uno brinda importancia a cada factor de distintas índoles que pueden ser desencadenante del síndrome de burnout, además que se ha contrarrestado lo indicado en las teorías con los resultados de las investigaciones recabadas. Por ejemplo, en el caso del enfoque sociocognitivo encontramos el Modelo de competencia social de Harrinson que plantea como factores principales a la motivación, competencia y eficacia percibida, las cuales se ven determinadas por factores de ayuda y barrera presentes dentro del entorno laboral (Mareque, 2021).

De igual manera, otro de los modelos revisados tales como el de Autoeficacia de Cherniss y el de Thompson, Page y Cooper tienen en común que ambos hablan sobre la percepción de autoeficacia como factor psicológico implicado en el desarrollo del burnout, pero además Thomson y colegas también nombran variables como el nivel de autoconciencia, las expectativas de éxito, las demandas laborales y los recursos individuales (Miravalles, 2009). Partiendo de ello, variedad de estudios revisados han demostrado el papel relevante de aspectos como la autoeficacia, expectativas, creencias, recursos de afrontamiento individuales como factores que actuaran de manera protectora o de riesgo para la aparición del burnout, es por ello que se ha podido realizar un análisis adecuado y contar con respaldo teórico.

No obstante, existen críticas a nivel teórico- conceptual sobre el burnout, las cuales señalan que existen diversos modelos teóricos, que en las investigaciones aún predomina la confusión conceptual, que los paradigmas de investigación son empiristas o positivistas y la ausencia de estudios de replicación (Aguayo, 2018).

A pesar de lo mencionado, se han encontrado avances con respecto al alcance del síndrome de burnout puesto que antes estaba restringido a profesionales del servicio

de salud o de ayuda, posteriormente se amplió a todo tipo de profesionales y también se terminó con la idea de que es una crisis en las relaciones entre el trabajador y la gente con la que se trabaja, siendo realmente una crisis entre la persona y el trabajo en general (Perez, 2010).

Particularmente a partir de la revisión, considero que el contar con numerosos modelos teóricos por una parte puede ser enriquecedor para tener distintos puntos de vista y aspectos a tomar en cuenta, pero también puede ser confuso para muchos generando discordancias en el mismo campo de investigación, es por ello que veo importante el estudiar con mayor prolijidad y profundidad, utilizando métodos que permitan dar con mejores evidencias y abran las puertas a mayores vías de investigación donde los resultados sean más claros en muchos aspectos del síndrome y los factores que se asocian a este.

Con respecto al modelo teórico de Maslach, que es el más usado en la comunidad científica, hay autores que lo refutan haciendo mención a que hay reducida claridad al definir los síntomas, lo cual a veces se entienden como un estado individual, una estrategia de afrontamiento o consecuencia del síndrome; también critican el alcance conceptual que se tiene sobre la dimensión “agotamiento emocional”, indicando que solo se focaliza en elementos afectivos. No obstante, hay algunas investigaciones que indican que también incluiría aspectos cognitivos y físicos (Pines et al., citado en Olivares y Gil Monte, 2009).

Si bien es cierto, existen vacíos e interrogantes por llenar, es necesario tener en cuenta que el modelo de Maslach cuenta con una sólida base de fundamentación teórica con previas investigaciones sobre el tema, combinado elemento de la teoría de la

motivación humana, la teoría del desgaste profesional y la del estrés laboral (Maslach et al., 2001). Asimismo, aumentando su robustez teórica, Maslach & Leiter (2004), presentan el enfoque de las “Áreas de la vida laboral” como una extensión del modelo propuesto, lo que amplía la comprensión del burnout considerando factores organizacionales relacionados con el agotamiento y el compromiso.

Por otra parte, el modelo de Maslach es multidimensional e integrativo lo que permite que se tenga un alcance y entendimiento a mayor escala comprendiendo mejor la complejidades e interacciones del síndrome, abarcando desde el surgimiento hasta el desarrollo del síndrome tomando en cuenta dos perspectivas muy importantes: la psicosocial y la clínica. Por el lado psicosocial el foco de atención está en las interacciones entre el medio laboral y las características humanas de las personas, y en el lado clínico presta atención a los síntomas y problemas en la salud mental producto del síndrome (Faundez, 2017).

Además, dado que el presente estudio busca conocer los factores asociados al burnout, resulta relevante tener presente este modelo ya que contempla la interacción de factores psicosociales de distinta naturaleza sin dar importancia a uno o más que el otro y dejando que sea la misma interacción la que delimite cuáles son las variables más importantes en un caso en concreto (Miravalles, 2009)

Con respecto al Inventario de Burnout de Maslach, al igual que con el modelo teórico, también se encontraron críticas entre las cuales está que puede verse afectado por sesgos de respuesta socialmente aceptables (Bianchi et al., 2015; van Dam et al., 2018); que se enfoca principalmente en factores individuales relacionados al burnout,

dejando de lado aspectos contextuales y organizacionales que pueden contribuir al síndrome.

Además, se menciona que no se presta atención a la dimensión cognitiva como la percepción sobre el trabajo, la falta de sentido y significado en el mismo, etc (Shirom et al., 2018). Sin embargo, para que el instrumento se consolide hubo que pasar más de ocho años de estudio y análisis y cuenta con gran aceptación nivel internacional siendo utilizado en la mayoría de países de América Latina, Europa y en Estados Unidos; ello permite que se pueda comparar resultados de distintas investigaciones en donde hagan uso de su instrumento y modelo teórico, permitiendo que se generen estrategias de intervención y prevención coherentes (Olivares y Gil Monte, 2009).

Por otro lado, también veo apropiado mencionar la Teoría de Demandas y Recurso Laborales para predecir el burnout la cual hace hincapié en aspectos de distinta índole teniendo en cuenta el nivel físico, psicológico y social para comprender mejor el origen y predecir el burnout (Montero-Marín et al., 2017). Además, los estudios revisados en la presente investigación también se han clasificado en factores psicológicos, laborales y sociodemográficos, por lo que se cuenta con información variada y las teorías permiten avalar el análisis.

Es importante mencionar que a través de las investigaciones se ha puesto de manifiesto lo relevante que es trabajar de forma holística con los colaboradores, por lo que creo fundamental llevar a cabo la evaluación del contexto externo al área laboral del colaborador recolectando información sobre la dinámica familiar, interacciones diarias, rutinas, pasatiempos, métodos de organización, etc. Por tal razón se debe tener en cuenta las pocas investigaciones que se tiene sobre ese tema, en donde la mayoría

de los estudios están mayormente enfocados en las relaciones y experiencias dentro del entorno laboral.

Fidalgo (2000), indica que al momento de gestionar el riesgo es importante tener en cuenta las características individuales para así adaptar el trabajo a la persona, considerando sus recursos personales y sociales. Es por ello que las relaciones con el entorno del colaborador y su propia forma de ser son fundamentales para conseguir buenos resultados en cuanto a la protección de la salud mental y prevención de enfermedades laborales, de esta forma se intervendría a manera colectiva y también personal teniendo en cuenta las particularidades de cada trabajador.

Además se considera relevante que se desarrollen instrumentos que puedan ayudar a comprender estas relaciones con los colaboradores y su entorno, en donde el trabajador también pueda evaluar la percepción de sus dinámicas familiares, amigos y evidentemente también el ahondar en el aspecto psicológico tales como sus mecanismos de afronte, creencias irracionales, tipos de personalidad pues se tiene evidencia de la relación que existe entre aspecto psicológico y de personalidad con la aparición del burnout (Carmona y Robles, 2021). También es importante actualizar y mejorar la información respecto a esta área psicométrica pues los instrumentos que han sido revisados e incluidos en el estudio se basan únicamente en medir la intensidad de los síntomas del burnout, dejando de lado los factores asociados a este.

Por otro lado, han encontrado solidez en las investigaciones recabadas ya que han sido investigaciones recientes en los últimos años a raíz de la pandemia y por ende muchas de estas han podido adaptar las preguntas e incluso crear cuestionarios ajustados a sus objetivos y al contexto, tal es el caso de Almonacid-Nieto et al (2020),

quien en su investigación creó un cuestionario enfocado en indagar el burnout y los factores que se encuentran relacionados al síndrome, orientado a teletrabajadores e incluyendo preguntas relacionadas al entorno virtual y la pandemia. Además, es importante resaltar que los instrumentos utilizados fueron adaptados y validados por expertos por lo que existe confiabilidad y validez en los resultados

#### **4. IMPACTO TEÓRICO Y SOCIAL DEL TEMA**

La indagación y análisis dentro del estudio realizado genera un impacto a nivel teórico ya que es fundamentado en distintos enfoques y/o modelos teóricos en donde se resaltan aspectos a nivel psicológico, social y contextual para el mayor entendimiento del síndrome de burnout, permitiendo también la comprensión sobre los factores de riesgo que se encuentran asociados al mismo. También se han revisado investigaciones y artículos científicos de los últimos tres años de empezada la pandemia por lo que se cuenta información relevante y actualizada.

Además, gracias a la investigación queda de manifiesto los nuevos temas para retos de estudio en un futuro dentro del área de la psicología organizacional, apresurando ámbitos de investigación en donde se ahonde sobre los factores asociados al burnout con otras variables dentro del contexto laboral como por ejemplo el engagement, desempeño laboral, clima laboral, entre otras.

Asimismo, sería interesante profundizar en las características psicológicas de riesgo, así como los factores organizacionales y también sociodemográficos, siendo estos los que presentan mayor vacío teórico ya que no se encontró suficientes investigaciones relacionadas a ello ya que también hay que tener en cuenta las diferencias en el desarrollo psicológico de las personas, debido a que las condiciones de las personas según el rango de edad cambian en vista de que tienen diversas demandas según la etapa en la que se encuentre, ya sea en su familia, amigos, relaciones de pareja, preocupaciones en cuanto a su estado económico y emocional. Por ello, es importante contar con mejor entendimiento sobre el tema segmentado en diferentes grupos etarios.

**Por otro lado, al realizar esta investigación, también se está contribuyendo al avance en la teoría del síndrome de burnout en general.** Siendo explorado el teletrabajo como una forma específica de entorno laboral y su interacción con factores de riesgo y protectores asociados al burnout ayuda a enriquecer la comprensión teórica del síndrome.

Este estudio también aporta con información útil a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), correspondientes al número tres de Salud y Bienestar y el número ocho del Trabajo decente y Crecimiento económico, en donde se consideran los riesgos que pueden atentar contra la salud de los trabajadores y ocasionar efectos negativos en el trabajo. En tal sentido, esta investigación brinda conocimientos importantes para los profesionales estableciendo una relación entre la salud mental y el contexto laboral.

Lo mencionado puede ser contemplado en el ejercicio organizacional para brindar una mejor actuación ante casos de trabajadores que ya presenten el síndrome o que estén propensos a desarrollarlo, de igual manera al proteger la salud mental de los mismos, también se estaría previniendo otro tipo de enfermedades. El cumplimiento de estos objetivos y el investigar sobre las enfermedades y riesgos laborales, cuenta con mayor relevancia en especial cuando las realidades mundiales se han visto afectadas sufriendo cambios tales como la aparición del covid-19, en donde la mayoría de las empresas no han contado con planes de contingencia ante dichas situaciones (Bravo *et al.*, 2021).

En cuanto al impacto social, según Cárdenas (2020) es fundamental para la prevención e intervención adecuada del síndrome de burnout, el contar con la mayor

información posible sobre el síndrome ayudará a que los trabajadores y los empleadores puedan identificarlo, saber diferenciarlo y actuar tan pronto sea posible.

Es por ello que, a partir del presente trabajo se espera que la información brindada ayude a que los profesionales de psicología y futuros especialistas dirigidos al área organizacional se enfoquen en generar un adecuado entorno de trabajo, desarrollando una cultura de prevención de enfermedades laborales y cuidado de la salud mental, pudiendo crear planes de capacitación, intervención, programas y políticas enfocados en el síndrome de burnout, estrés laboral, creencias irracionales, estrategias de afrontamiento, promoción de estilos de vida saludable, planificaciones institucionales para el manejo y flexibilidad del tiempo, etc.

Por otro lado, según Fernández Suárez (2021) el contexto de pandemia y el cambio de modalidad de la forma de laborar al teletrabajo ha sido un impulsor del síndrome de burnout. El autor en mención indica que el síndrome ha despegado debido a la irrupción de las nuevas tecnologías y a la dependencia digital a causa de las medidas de aislamiento social. Por ello, se debe tomar en consideración el contexto actual, haciendo hincapié en la necesidad de diseñar nuevos proyectos innovadores y atractivos para los trabajadores.

Siguiendo la misma línea, en las investigaciones revisadas se pudo identificar que es frecuente la inadaptación a las tecnologías, lo cual es una fuente de estrés en los trabajadores. Las cifras en América latina muestran que existe bastante impacto en la brecha tecnológica, donde el 32% de la población ni siquiera tiene acceso a servicios de internet, lo cual da a entender que tampoco tendrían conocimientos del uso de tecnologías de información. De igual manera, en el Perú, el aislamiento social por

COVID-19 ha puesto en evidencia la deficiencia falla de un gobierno electrónico y un alto porcentaje en analfabetismo digital, donde aproximadamente el 40% de personas en el país no cuenta con los conocimientos necesarios sobre las tecnologías vigentes (Picoy, 2020).

Por consiguiente, bajo ese contexto surge un nuevo interés y desafío a mejorar en donde se tome en consideración dichos resultados y permita la creación de programas de capacitación para el mejoramiento de las competencias tecnológicas como la articulación de conocimientos tanto nivel teórico, práctico y ético donde el trabajador tenga la capacidad de comprender, filtrar, compartir, almacenar, crear, acceder y difundir la información en multiplataformas digitales actuales (Picoy, 2020).

Con respecto a la normativa legal relacionada a este tema dentro del Perú, se cuenta con la Ley N° 29783 y el Decreto Supremo 005.2012-TR en donde se señala que es obligación del empleador la prevención como exposición a riesgos laborales de índole psicosocial, lo que incluye también realizar continuas evaluaciones de dichos factores. De igual forma, ello también implica tener en cuenta la Ley 31572 de Teletrabajo, que contempla nuevas obligaciones en salud y seguridad, en donde también se pide que se implemente mecanismos de evaluación que identifique peligros y riesgos previa capacitación brindada por el empleador, siempre teniendo en cuenta las normativas sanitarias para la prevención del covid-19.

Aunado a ello, se añade el Reglamento de la ley de Salud Mental junto con el Decreto Supremo 007-2020 el cual contiene medidas y obligaciones que debe cumplir todo empleador para promocionar la salud mental y evitar los riesgos laborales. Dentro de estas medidas se encuentra la obligación de implementar programas de prevención

con distintas temáticas que promuevan la salud mental y estilos de vida saludable, entre estas temáticas también se encuentra el abordaje del agotamiento profesional y otras enfermedades laborales (Ministerio de Trabajo, 2022).

Partiendo de las normativas y leyes propuestas, en la actuación profesional de la carrera, la presente investigación también sirve como incentivo y herramienta para que los psicólogos diseñen protocolos o campos de atención enfocados en los factores de riesgo encontrados, realizando planes de evaluación continuo para controlar las variables, evaluando los espacios donde se desempeñan cada uno de los trabajadores y tomando medidas al respecto, teniendo en cuenta que los estresores se encuentran en distintos escenarios y en diversas magnitudes en donde se desarrolla la persona (Segura y Pérez, 2016). De esta forma se prevendrán afectaciones en la salud mental, física, en el desempeño organizacional y también mejorando la satisfacción.

Además, con respecto a la pandemia atravesada, el presente trabajo cuenta con información beneficiosa para poder tener conocimiento actualizado sobre el tema, teniendo presente las variaciones que existieron y persisten tanto a nivel personal, social y organizacional. Si bien es cierto, la situación en cuanto al covid-19 se encuentra más controlada, hay cambios que fueron implantados y que aún continúan, ejemplo de ello es el teletrabajo, las medidas de prevención sanitaria, la transformación digital, la incertidumbre del mercado laboral y el establecimiento de un nuevo orden de prioridades en donde la mayoría de empresas se han vuelto mayormente competitivas por lo que prima la autoexigencia dentro de sus trabajadores (Garrigues, sf).

En tal sentido, es evidente que existe mayor presión y hay personas que aún podrían continuar adaptándose a dichos cambios, por lo que el investigar sobre este

tema analizando estudios actualizados permitirá que se propongan las intervenciones más adecuadas previniendo enfermedades laborales como el burnout y actuando con los factores asociados para adaptar las mejores condiciones laborales según sea necesario para cada trabajador y puesto.

De igual modo, es necesario considerar que si no se hace una intervención adecuada, los factores de riesgo pueden ir sumándose constantemente y los trabajadores continuarán con estas dificultades, en especial con esta nueva modalidad de trabajo y cambios en el mercado laboral, es por ello que el burnout ha presentado un alto crecimiento en todo el mundo y hablando de manera más específica sobre nuestro país, tenemos que tener en cuenta que el contexto no es el más idóneo debido a la falta de recursos, la informalidad, las brechas tecnológicas y los bajos niveles de educación (San Román, 2021).

Por último, respecto a la información recabada según los diferentes países, es alentador mencionar que se han encontrado investigaciones a nivel nacional e internacional, por lo que el tema también ha sido de interés dentro de nuestro país. Sin embargo, considero recomendable expandir e impulsar la recolección de información en todo tipo de profesionales ya que se vio que la muestra comúnmente utilizada fue en docentes que realizan teletrabajo, por lo que sería interesante para futuras investigaciones conocer más sobre otro tipo de profesiones.

## CONCLUSIONES

A partir de la búsqueda bibliográfica y el análisis realizado en la presente investigación, se puede concluir lo siguiente con relación a los objetivos planteados:

- En cuanto a la conceptualización del síndrome de burnout según los distintos enfoques encontrados en la literatura, podemos decir que es un fenómeno que surge como respuesta a la exposición prolongada de estrés crónico dentro del entorno laboral. Si bien es cierto, aún no existe unanimidad en cuanto a su definición, hay modelos respaldados en teorías y enfoques que buscan explicar el síndrome.
- Los modelos teóricos sobre el síndrome de burnout encuentran divididos en: enfoque sociocognitivo, el cual hace referencia a las cogniciones y percepciones individuales; el enfoque de intercambio social, que se focaliza en las inter relaciones con los demás miembros del trabajo; el enfoque organizacional, en donde se habla sobre los aspectos contextuales presentes en el ambiente de trabajo y por último, el enfoque estructural que es integrador y reúne las características de las distintas teorías previamente mencionadas.
- El modelo teórico explicativo más aceptado y con mayor validez científica es el de Cristina Maslach, este adopta un enfoque integrativo y psicosocial para comprender el burnout, reconociendo tanto los factores individuales como los contextuales en la experiencia del agotamiento laboral y concibe al síndrome de burnout como un término tridimensional constituido por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

- Entre los factores organizacionales/contextuales más comunes se encuentran la sobrecarga laboral, jornadas y ritmos de trabajo extensos, el poco tiempo para la recreación, la demasiada fragmentación de las tareas, los conflictos entre el trabajo y la vida familiar, la poca autonomía y control sobre el trabajo, la adaptación a las nuevas herramientas tecnológicas y formatos online, la poca concentración debido a la procrastinación o distractores en casa, el bajo apoyo y comunicación con los miembros de trabajo y el aislamiento social.
- Los factores psicológicos asociados al burnout que se identificaron en las investigaciones fueron el bajo control de emociones, los pensamientos con respecto a la situación de la pandemia, entre ello se encontraba el miedo a contraer la enfermedad, preocupación por temas financieros, por el mercado laboral, la familia, entre otros. También se encontró como factor asociado a la autoestima y autoeficacia, el engagement, la capacidad de afrontamiento al estrés, la motivación, el autocuidado y ciertos tipos de personalidad, siendo las personas con comportamiento tipo A (caracterizado por impulsividad, impaciencia y agresividad) las que se encontraban más expuestas a desarrollar el síndrome; por otro lado las personas extrovertidas y optimistas eran más predispuestas a hacer frente a situaciones desafiantes y estresantes generando respuestas óptimas y adaptativas.
- Respecto a los factores sociodemográficos no se encontró mucha información ya que pocas investigaciones han estudiado al respecto, pero se logró identificar que el ser mujer, ser de bajo nivel socioeconómico y tener hijos es un factor de riesgo para desarrollar el síndrome porque se tiene más responsabilidades y

preocupaciones. Además, también se halló que las personas que eran más adultas tenían menos posibilidad de tener burnout debido a que contaban con mayor experiencia y estaban más acostumbrados a trabajar bajo presión a diferencia de los jóvenes. Sin embargo, la edad también jugaba en contra para algunas personas, ya que mientras más joven sea la persona se encontraba más capacitado en cuanto a las herramientas tecnológicas, a diferencia de las personas mayores quienes a algunos se les complica adaptarse al cambio de modalidad.

- El presente estudio brinda información valiosa para generar soluciones o agentes saludables para cada factor de riesgo y fortalecer los factores protectores, de esta forma evitar que surja y previniendo también otras enfermedades laborales.
- A través del análisis de las investigaciones se pudo identificar como limitación que no hay muchas investigaciones que hablen sobre el teletrabajo específicamente, por lo que también se tuvo que incluir investigaciones sobre el trabajo remoto. Otra limitación encontrada es que en algunos estudios suelen confundir el uso del término de síndrome de burnout con el de estrés laboral, siendo muchas veces considerando al estrés como si fuera el síndrome.
- Se recomienda fomentar el mayor desarrollo de instrumentos de medición que estén adaptados al contexto para así obtener resultados más confiables y válidos. Además de componer instrumentos que no solo midan los síntomas del burnout sino también las causas y los factores que se asocian a este.

- Es recomendable realizar una investigación comparativa sobre los factores asociados al burnout previo y posterior a la aparición del covid-19, para poder analizar los cambios que ha habido y a partir de qué circunstancias. Asimismo, sería adecuado desarrollar más estudios con enfoque mixto ya que en la revisión bibliográfica sólo se encontró uno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, E. y Benlloch, C. (2020). Teletrabajo y conciliación: el estropeo se ceba con las mujeres. Recuperado de: <https://theconversation.com/teletrabajo-y-conciliacion-el-estres-se-ceba-con-las-mujeres-137023>
- Aguayo, R. (2018). La investigación en el síndrome de burnout: reflexión crítica desde una perspectiva metodológica. Recuperado de: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/85210/715-1602-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alaimo, V., Chaves, M. y Soler, N. (2019). El futuro del teletrabajo en América Latina y el Caribe ¿Cómo garantizar los derechos de los trabajadores en la era digital? Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/es/el-futuro-del-trabajo-en-america-latina-y-el-caribe-como-garantizar-los-derechos-de-los-0>
- Alan, D., y Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Almonacid Nieto, J., Calderón, M., y Vicente, W. (2020). Teleworking effect on job burnout of higher education administrative personnel in the Junín Region, Peru. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/346354027\\_Teleworking\\_effect\\_on\\_job\\_burnout\\_of\\_higher\\_education\\_administrative\\_personnel\\_in\\_the\\_Junin\\_Region\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/346354027_Teleworking_effect_on_job_burnout_of_higher_education_administrative_personnel_in_the_Junin_Region_Peru)
- Andrew, A. et al. (2020). Parents, especially mothers, paying heavy price for lockdown. Recuperado de: <https://ifs.org.uk/news/parents-especially-mothers-paying-heavy-price-lockdown>

- Anghel, B., Cozzolino, M y Lacuesta, A. (2020). El teletrabajo en España. Recuperado de: <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/12361>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411011>
- Barriga Medina, H. et al. (2021). The Influence of Work–Family Conflict on Burnout during the COVID-19 Pandemic: The Effect of Teleworking Overload. Recuperado de: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/19/10302/htm>
- Bellido, J. (2016). El pensamiento de Edgar Morin y su aplicación a la terapia ocupacional psicosocial. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5789779.pdf>
- Benitez, M., Fernández-Pacheco, G., y Cuervo, A. (2019). Metodología mixta; estudios de caso. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/340818034\\_Metodologia\\_mixta\\_estudios\\_de\\_casobibliografia](https://www.researchgate.net/publication/340818034_Metodologia_mixta_estudios_de_casobibliografia)
- Blasco, F., et al (2021). Informe Adecco sobre empresa saludable y gestión del absentismo. The Adecco Group. Recuperado de: <https://www.adeccoinstitute.es/wp-content/uploads/2021/07/informe-absentismo-2021-1-1.pdf>
- Bosqued, M. (2008). Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dECyprintsec=frontcover&dq=sindrome+de+burnout&hl=es&sysa=Xyved=0ahUKEwjFIJ3p3b7pAhWid98KHb1FCTQQ6AEIJAA#v=onepage&q=sindrome%20de%20burnout&f=false>
- Bravo, V., De la Ossa, M., Fragozo, M. y Polo, J. (2020). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la protección de la salud mental en el trabajo. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/88368/79123>

- Brooks, S., et al (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*. Recuperado de: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30460-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30460-8/fulltext)
- Cadillo, R. (2021). Estrés laboral. A propósito del síndrome de trabajador quemado durante la pandemia. Recuperado de: <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/rdpt/article/view/492/690>
- Calvo, M., y Navarro, M. (2021). Estudio revela que Síndrome de Burnout afecta al 18% de las personas encuestadas que laboran en teletrabajo. Recuperado de: <https://psicologiacr.com/estudio-revela-que-sindrome-de-burnout-afecta-al-18-de-las-personas-encuestadas-que-laboran-en-teletrabajo/>
- Campos, Y Quiranza, J. (2021). Estrés laboral durante la COVID-19: a propósito de una revisión sistemática. Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4182>
- Carballeira, A. (2017). El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la salud pública gallega. Recuperado de: [https://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analia.pdf?sequence=1](https://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1)
- Cárdenas, Y. (2020). Guía de prevención del burnout. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2021/07/guia-prevencion-del-burnout-.pdf>
- Carlin, M. (2014). El Síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro. Wanceulen SL.

- Carmona, R. y Robles, H. (2012). Características de personalidad como predicadores del burnout en personal sanitaria de cuidados intensivos. Recuperado de: [https://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=3766](https://www.infocop.es/view_article.asp?id=3766)
- Carvajal, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Castro, M., Urquiza, G., y Leyva, E. (2022). Prevalencia del síndrome de burnout en personal militar del Instituto Geográfico Nacional del Perú. Recuperado de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstractypid=S1695-61412022000200424](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstractypid=S1695-61412022000200424)
- Celio, J. (2021). Burnout y satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por COVID- 19. Recuperado de: <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/142>
- Cerdán, E. (2018). Síndrome de burnout en los trabajadores del área de call center de una empresa privada de Lima Metropolitana. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2200?show=full>
- Chinga- Basurto, K., Hernández, A., y Rodríguez, L. (2021). Teletrabajo y síndrome de burnout en docentes de la unidad educativa “Madre Laura Montoya”. Recuperado de: <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/37/64>
- Cohut, M. (2018). What are the benefits of being social? Recuperado de: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/321019>
- Consejo de Salud Ocupacional. (2016). Estrés en el trabajo. Recuperado de: [https://www.cso.go.cr/temas\\_de\\_interes/psicosociales/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf](https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf)

- Consejo General de la Psicología de España. (2021). Consecuencias psicológicas y sociales del teletrabajo como nuevo modelo laboral en el contexto actual. Recuperado de: [https://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=16999](https://www.infocop.es/view_article.asp?id=16999)
- Consejo General de la Psicología en España. (2019). El bienestar del trabajador: factor determinante de la efectividad a largo plazo de una organización, según la OIT- Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Recuperado de: [https://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=8109](https://www.infocop.es/view_article.asp?id=8109)
- Cueva, M. (2022). Relación entre el síndrome de burnout y el engagement en enfermeras del servicio de hospitalización de un hospital militar de lima metropolitana. Recuperado de: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11434/Relacion\\_CuevaOxolon\\_Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11434/Relacion_CuevaOxolon_Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Arco, L. y Castillo, J. (2020). Síndrome de burnout en época de pandemia: caso colombiano. <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2675/4570>
- Delgado M. (2004). Estrés Laboral. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Madrid. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Demerouti, E., Bakker, A., Peeters, M., Breevaart, K. (2021). New directions in burnout research. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/1359432X.2021.1979962?needAccess=true&role=button>
- Diario El Comercio. (2021). El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral. Recuperado: <https://elcomercio.pe/bienestar/mente-sana/seis-consejos-para-ejercitar-la-memoria-segun-expertos-de-la-universidad-de-harvard-i-prevencion-de-demencia-noticia/>

Diario El Peruano. (2022). Congreso aprobó nueva ley del teletrabajo para el sector público y privado. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/160249-atencion-empleadores-congreso-aprobo-nueva-ley-del-teletrabajo-para-el-sector-publico-y-privado>

Diario El Peruano. (2022). Teletrabajo: empresas deben acatar ley desde el primero de enero. Recuperado de: <https://www.elperuano.pe/noticia/199528-teletrabajo-empresas-deben-acatar-ley-desde-el-1-de-enero#:~:text=La%20Ley%20N%C2%B0%2031572,p%C3%BAblicas%20para%20garantizar%20su%20desarrollo>

Diario Gestión (2016). Burnout: Empresas pueden perder hasta seis meses de productividad por trabajador estresado. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/burnout-empresas-perder-seis-meses-productividad-trabajador-estresado-119028-noticia/>

Diario La República. (2021). Teletrabajo y trabajo remoto: en que se diferencian estas modalidades. Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/2020/08/05/teletrabajo-y-trabajo-remoto-que-es-cuales-son-las-diferencias-y-que-caracteristica-tienen-en-peru-atmp>

Díaz, F. y Gómez, I. (2011). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. Recuperado de: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/6442/8385>

Dixon, M. (2019). The IWG Global Workspace Survey. International Workplace Group. Recuperado de: <https://assets.regus.com/pdfs/iwg-workplace-survey/iwg-workplace-survey-2019.pdf>

- Dos Santos, R., Carmo Cruz & Cassia de Marchi. Saùde mental e teletrabalhadores: revisao integrativa. Recuperado de: <https://intermeio.ufms.br/index.php/sameamb/article/view/12890/9890>
- Edú- Valsania, S., Laguía, A y Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. Recuperado de: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/3/1780>
- El- Sahili, L. (2015). Burnout, consecuencias y soluciones. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJyprintsec=frontcover#v=onepageyqyf=false>
- Fernández, I. (2021). Burnout, prevención y evaluación de la carga mental. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7800507>
- Fidalgo, M. (2000). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. Recuperado de: [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_704.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf)
- Fundez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. Recuperado de: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttextypid=S0718-24492017000100059#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20Maslach%20define,el%20trabajador%20y%20su%20empleo](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttextypid=S0718-24492017000100059#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20Maslach%20define,el%20trabajador%20y%20su%20empleo)
- Fuster, G. (2017). Occupational Burnout on University Teachers Through the Confirmatory Factorial Model. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300008yscript=sci\\_abstractytlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300008yscript=sci_abstractytlng=en)
- Galli, A., Pages, M. y Swieszkowski, S. (2017): Factores determinantes de la salud. Recuperado de: <https://www.sac.org.ar/wp-content/uploads/2020/10/factores-determinantes-de-la-salud.pdf>

García- Bulle, S. (2020). Salud mental el verdadero reto del trabajo a distancia.  
Recuperado de: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/teletrabajo-bienestar/>

García- Carmona, R y Robles, H. (2012). Característica de personalidad como predicadores del burnout en personal sanitario de cuidados intensivos.  
Recuperado de:

García Ruano, B. (2018). El tecnoestrés. Recuperado de:  
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/10875/Garc%EDa%20Ruan%20Berta.pdf;jsessionid=A21D872FFAD73D73AF69C91F110DA30B?sequence=1>

Gari, M., y Martín, R. (2021). Modelo de demanda y recursos laborales: Marco Teórico. Recuperado de:  
<https://www.insst.es/documents/94886/566858/NTP+1166+Modelo+de+demandas+y+recursos+laborales.+Marco+te%C3%B3rico+-+A%C3%B1o+2021.pdf/d378faa8-05eb-8642-78bc-163f7ca34444?version=1.0yt=1639572327442>

Garrigues. (Sf). ¿Qué ha cambiado el COVID-19 para las empresas en material legal?.  
Recuperado de: <https://www.garrigues.com/doc/especial-estado-alarma-covid-19/>

Gil- Monte, P. y Peiro, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/39174796\\_Perspectivas\\_teoricas\\_y\\_modelos\\_interpretativos\\_para\\_el\\_estudio\\_del\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo](https://www.researchgate.net/publication/39174796_Perspectivas_teoricas_y_modelos_interpretativos_para_el_estudio_del_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo)

Gil Monte, P. et al (2006). Jornada “El síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales”. Recuperado de: <https://www.want.uji.es/wp->

content/uploads/2017/10/2006\_Salanova-Medida-y-evaluaci%C3%B3n-del-burnout.pdf

Guabloche, J. y Gutiérrez, A. (2021). La evolución y el futuro del trabajo a distancia en el Perú. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-187/moneda-187-07.pdf>

Guevara R. (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos?. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n44/n44a11.pdf>

Gurumendi, I., Panunzio, A., Calle, M., y Santillán, M. (2021). Síndrome de burnout en docentes universitarios. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8056947>

Hayes, S., Priestley, J., Ishmakhametov, N., y Ray, H. (2020). “I’m not Working from Home, I’m Living at Work”: Perceived Stress and Work-Related Burnout before and during COVID-19. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/344948113\\_I%27m\\_not\\_Working\\_from\\_Home\\_I%27m\\_Living\\_at\\_Work\\_Perceived\\_Stress\\_and\\_Work-Related\\_Burnout\\_before\\_and\\_during\\_COVID-19](https://www.researchgate.net/publication/344948113_I%27m_not_Working_from_Home_I%27m_Living_at_Work_Perceived_Stress_and_Work-Related_Burnout_before_and_during_COVID-19)

Herrera, T., Alberich, J., Vicente, A., Inñiguez De la Torre, V y Capdevila, L. (2018). El teletrabajo en salud mental. Recuperado de: [https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4668/2970https://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=3766#:~:text=Las%20tres%20caracter%C3%ADsticas%20fundamentales%20del,ha%20relacionado%20con%20estresores%20organizacionales](https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4668/2970https://www.infocop.es/view_article.asp?id=3766#:~:text=Las%20tres%20caracter%C3%ADsticas%20fundamentales%20del,ha%20relacionado%20con%20estresores%20organizacionales)

Instituto Nacional de Estadística. (2016) Cuidado y educación diaria de hijos. Recuperado de: <https://www.ine.es/prodyser/myhue17/bloc-3d.html>

- Instituto Nacional de Estadística. (2016). Cuidado y educación diaria de hijos. Recuperado de: <https://www.ine.es/prodyser/myhue17/bloc-3d.html>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). Síndrome de desgaste profesional como un problema relacionado con el trabajo. Recuperado de: <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- Janus, A y Sasá, A. (2022). The impact of home-bases work on stress at work and burnout during the Covid-19 pandemic in Slovenia. Recuperado de: <https://press.um.si/index.php/ump/catalog/view/679/907/2225-1>
- Jimenez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Kaiser Family Foundation. (2021). Mental Health Impact of the COVID-19 Pandemic: An Update. Recuperado de: <https://www.kff.org/coronavirus-covid-19/poll-finding/mental-health-impact-of-the-covid-19-pandemic/>
- Kolokowski, N. (2020). COVID-19 Burnout growing among Remote workers. <https://insights.dice.com/2020/05/05/covid-19-burnout-growing-remote-workers/>
- Llaja, V., García, P., y Sarria, C. (2007). Mbi Inventario Burnout De Maslach y Jackson, Muestra Peruana. Recuperado de: <https://isbn.cloud/9789972333767/mbi-inventario-burnout-de-maslach-jackson-muestra-peruana/>
- López, S. (2018). Rasgos de la personalidad extrovertida en el proceso cognitivo de la atención de los estudiantes de tercer año de bachillerato de la unidad educativa de Rumiñahui”. Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27699/1/Sandra%20Isabel%20L%C3%B3pez%20Reinoso%201804765228.pdf>

Luceño- Moreno, L., Talavera, B., García, Y., y Martín, J. (2020). Symptoms of Posttraumatic Stress, Anxiety, Depression, Levels of Resilience and Burnout in Spanish Health Personnel during the COVID-19 Pandemic. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32751624/>

Malla, Á. J. (2019). Relación entre el síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos de una asociación de psicooncología de Lima Metropolitana.

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. Recuperado de: <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

Maslach, C., Schaufeli, W., Leiter, M. (2001). Job Burnout. Recuperado de: <https://www.annualreviews.org/doi/full/10.1146/annurev.psych.52.1.397sm>

Maurizio, R. (2021). Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_811301.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_811301.pdf)

Medina, M., Layne B., Galeano M., y Lozada C. (2007). Lo psicosocial desde una perspectiva holística. Recuperado de: <https://xdoc.mx/documents/lo-psicosocial-desde-una-perspectiva-holistica-5fc08a2c6a3d4>

- Medina, M., Layne, B., Galeano, M., y Lozada, C. (2007). Lo psicosocial desde una perspectiva holística. Recuperado de: <https://xdoc.mx/documents/lo-psicosocial-desde-una-perspectiva-holistica-5fc08a2c6a3d4>
- Mejía, J., Giraldo S., y Rueda, Y. (2020). Ruta de atención psicosocial para docentes con síndrome de burnout a causa de la cuarentena generada por el COVID-19. Recuperado de: <https://revistaseidec.com/index.php/GISST/article/view/18>
- Mena, A., Erazo, P., Salazar, E y Botero, J. (2020). Relaciones entre el liderazgo y el síndrome de burnout. Un análisis bibliométrico. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n38/a20v41n38p16.pdf>
- Ministerio de Salud (2020). Guía para la aplicación del trabajo remoto. Recuperado de: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA\\_PARA\\_LA\\_APLICACION\\_DEL\\_TRABAJO\\_REMOTO.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf)
- Miravalles, J. (2009). Modelos explicativos del síndrome de burnout. Recuperado de: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Modelos%20explicativos.pdf>
- Montalvo, C. (2021). Estrés laboral durante la Covid.19. A propósito de una revisión sistemática. Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4182/1/Quiranza%20Montalvo%20Juan%20Carlos.pdf>
- Montiel- Carbajal, M. et al (2015). Análisis de propiedades psicométricas del inventario de sintomatología del estrés, inventario de burnout de maslach, escala de carga percibida de zarit y escala general de salud aplicados en una muestra de mujeres amas de casa mexicanas. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007078017300081>
- Morales, C. (2018). Síndrome de burnout y factores sociodemográficos en trabajadores de una empresa en la zona industrial de Atlacomulco. Recuperado de:

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99598/SINDROME%20E%20BURNOUT%20Y%20FACTORES%20SOCIODEMOGR%C3%81FICOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nieto, V y Tipismana, U. (2022). Propiedades psicométricas de la Escala Shirom – Melamed Burnout Measure en policías en servicio. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659783/Canales\\_NV.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659783/Canales_NV.pdf?sequence=3)

Ojeda, G. (2016). Modelo causal social cognitiva de Burnout en profesionales de la salud de Lima metropolitana. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4930/Ojeda\\_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4930/Ojeda_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Olivares, V. y Gil Monte, P. (2009). Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). Recuperado de: [https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009\\_Olivares\\_y\\_Gil-Monte.pdf](https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009_Olivares_y_Gil-Monte.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 y después de ella. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2020). Teletrabajo y salud mental: avances y desafíos más allá de la pandemia. Recuperado de: [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS\\_757609/lang--es/index.htm#:~:text=Si%20bien%20el%20teletrabajo%20puede,19%20en%20el%20mundo%20del](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang--es/index.htm#:~:text=Si%20bien%20el%20teletrabajo%20puede,19%20en%20el%20mundo%20del)

- Organización Internacional del Trabajo. (2021). El teletrabajo en tiempo de COVID. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_793281.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_793281.pdf)
- Ovidiu, I., Lazar, I., Panisoara, G., Chirca, R., y Simona, A. (2020). Motivation and Continuance Intention towards Online Instruction among Teachers during the COVID-19 Pandemic: The Mediating Effect of Burnout and Technostress. Recuperado de: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/21/8002/htm>
- Page, M., McKenzie, J., Bossuyt, P., Boutron, I., Hoffmann, T., Mulrow, C., Shamseer, L., Tetzlaff, J., Akl, A., Brennan, S., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J., Hróbjartsson, A., Lalu, M., Li, T., Loder, E., Mayo, E., McDonald, S., McGuinness, L., Stewart, L., Thomas J., Tricco, A., Whiting, P., y Moher, D. (2021). Declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. Recuperado de: <https://www.revespcardiol.org/es-declaracion-prisma-2020-una-guia-articulo-S0300893221002748#:~:text=La%20declaraci%C3%B3n%20PRISMA%20>
- Pardomo, L., Acosta J y Molano, A. (2019). Relaciones entre el síndrome de desgaste profesional, las creencias irracionales y el estilo docente: análisis multinivel. Recuperado de: <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RCE/article/view/4394>
- Perez, A. (2010). El síndrome de burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Picoy, J. (2020). Analfabetismo Digital en el Perú. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/sistemasdeinformacionanto/APORTTES-ANTONIO-PICOY/analfabetismo-digital-en-per%C3%BA?pli=1>

- Polo, O., Román, A., y Sánchez, X. (2021). Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI-ED) dirigido a los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad técnica de Machala. Recuperado de: [https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/70/367#:~:text=Cuestionario%20Maslach%20Burnout%20Inventory%20\(MBI\)%2C%20est%C3%A1%20constituido%20por%202022,que%20se%20sufre%20el%20Burnout](https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/70/367#:~:text=Cuestionario%20Maslach%20Burnout%20Inventory%20(MBI)%2C%20est%C3%A1%20constituido%20por%202022,que%20se%20sufre%20el%20Burnout)
- Prasad, K., Rajesh, V., y Mangipudi, R. (2020). Effect of occupational stress and remote working on psychological well-being of employees: an empirical analysis during covid-19 pandemic concerning information technology industry in hyderabad. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/341778937\\_Effect\\_of\\_occupational\\_stress\\_and\\_remote\\_working\\_on\\_psychological\\_well-being\\_of\\_employees\\_an\\_empirical\\_analysis\\_during\\_covid-19\\_pandemic\\_concerning\\_information\\_technology\\_industry\\_in\\_hyderabad](https://www.researchgate.net/publication/341778937_Effect_of_occupational_stress_and_remote_working_on_psychological_well-being_of_employees_an_empirical_analysis_during_covid-19_pandemic_concerning_information_technology_industry_in_hyderabad)
- Ramírez, J., Castro, D., Lerma, C., Yela, F y Escobar, F. (2021). Consecuencias de la pandemia covid-19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. Recuperado de: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/303/358>.
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., y Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. Recuperado de: <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/download/1450/1034/4657>
- Reis, C. et al (2021). Psychometric Properties of the Oldenburg Burnout Inventory in a Portuguese Sample of Aircraft Maintenance Technicians. Recuperado de: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.725099/full>

- Rimbau, E. (2021). ¿Cuál es el posible efecto del teletrabajo preferente sobre el reparto de tareas domésticas entre hombres y mujeres?. Recuperado de: [http://www.infocoponline.es/pdf/rimbau\\_noticias\\_cielo\\_n5\\_2020.pdf](http://www.infocoponline.es/pdf/rimbau_noticias_cielo_n5_2020.pdf)
- Rodriguez, M., y Ponce, J. (2022). Burnout en docentes universitarios. Recuperado de: <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/133>
- Rodriguez, R y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Recuperado de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006)
- Sampieri, R. (2014). Metodologías de la investigación. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- San Román, L. (2021). Implicancias entre el teletrabajo y el síndrome de burnout en la población peruana tras la pandemia. Recuperado de: [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17017/1/SANROMAN\\_LUCIONI\\_ROD\\_BUR.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17017/1/SANROMAN_LUCIONI_ROD_BUR.pdf)
- Sánchez, C. y Suarez, L. (2017). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Sandón, V. (2022). Salud mental e intervención psicológica en periodos de pandemia. Recuperado de: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/11649>
- Santa María, R y Cerón, L. (2019). Rasgos de personalidad y síndrome de burnout en grupo de conductores de transporte de Lima. Recuperado de: <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/217>

- Schuster, M y Veiga, V. (2018). Oldenburg Burnout Inventory - validation of a new way to measure Burnout in Brazil. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/csc/2018.v23n2/553-562/pt/>
- Segura, R. y Pérez, I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. Recuperado de: <https://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>
- Seguro Social de Salud. (2022). Factores de riesgo Psicosocial en el trabajo. Recuperado de: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio\\_2015.htm](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm)
- Senturk, E. et al (2021). Predictors of depression, anxiety and stress among remote workers during the COVID-19 pandemic. Recuperado de: <https://content.iospress.com/articles/work/wor210082>
- Sorce, A y Roberto de Lucca. (2020). Factores psicosociales y Síndrome de Burnout entre los profesionales de servicios de salud mental. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/Qvm6b5FzSBCXTLLSsfTpRVd/?lang=es>
- Suarez, L y Escudero, C. (2017). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Subha, B., Mashsudhanan, R., y Ajai, A. (2021). An Investigation of the Impact of Occupational Stress on Mental health of remote working women IT Professionals in Urban Bangalore, India. Recuperado de: <https://vc.bridgew.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2488&context=jiws>
- Shirom, A. (2009). Employee burnout and health. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/227577753\\_Burnout\\_and\\_Health\\_Review\\_Current\\_Knowledge\\_and\\_Future\\_Research\\_Directions](https://www.researchgate.net/publication/227577753_Burnout_and_Health_Review_Current_Knowledge_and_Future_Research_Directions)

- Torres, E., El- Sahili, L, y Gutiérrez, B. (2018). Análisis del burnout y sus escalas de medición. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6951593.pdf>
- Torres, O., Gonzales, M., Guerrero, P., y Rozo, P. (2020) Investigación aplicada promoción y prevención de la salud mental- El teletrabajo se vive sin estrés. Recuperado de: <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1974/El%2520teletrabajo%2520se%2520vive%2520sin%2520estres-convertido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valencia, F., Parra, C., y García, B. (2018). Síndrome de burnout en personal de la salud latinoamericano. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7529914>
- Valle Linares, G. y Guedez, Y. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de salud. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/>
- Van Zoonen, W., Sivunen, A., Blomqvist, K., Olsson, T., Ropponen, A., Henttonen, K y Vartiainen, M. (2021). Understanding stressor–strain relationships during the COVID-19 pandemic: the role of social support, adjustment to remote work, and work–life conflict. Recuperado de: <https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/106D5B5F348EF221CD571280092F96D4/S183336722100050Xa.pdf/understanding-stressorstrain-relationships-during-the-covid-19-pandemic-the-role-of-social-support-adjustment-to-remote-work-and-worklife-conflict.pdf>
- Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. Recuperado de:

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45759-la-pandemia-covid-19-su-efecto-tendencias-mercados-laborales>

Wiederhold, B. (2019). Connecting Through Technology During the Coronavirus Disease 2019 Pandemic: Avoiding “Zoom Fatigue”. Recuperado de: <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/cyber.2020.29188.bkw>

Yildirim, M., y Solmaz, F. (2022). Covid-19 burnout, Covid-19 stress and resilience: Initial psychometric properties of COVID-19 Burnout Scale. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32915702/>