



**“TELETRABAJO Y CUARENTENA: SINDROME DE BURNOUT  
EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA  
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO – BOGOTÁ SEDE SUR”**

**ESTUDIANTES**

**ALBARRACÍN MENESES MARLON  
COLORADO JAIMES JHOAN SEBASTIAN**

**DIRECTOR**

**ALVARO URIBE RESTREPO  
MG. GESTION PUBLICA**

**DIRECCIÓN NACIONAL UDCII  
UNIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA, LA INVESTIGACIÓN Y LA  
INNOVACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO**

**BOGOTÁ, DICIEMBRE 2020**



## Índice de Contenido

Pág.

1. Introducción.....	1
2. Justificación.....	4
3. Estado del Arte.....	8
4. Objetivos.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
5. Marco Teórico.....	18
Síndrome De Burnout.....	18
Teletrabajo.....	24
6. Metodología.....	30
7. Resultados y Análisis.....	34
8. Conclusiones y Logros.....	50
9. Bibliografía Citada.....	54
10. Anexos.....	58



## Índice de Tablas

Pág.

1. Tabla 1. Distribución de Puntuación.....	34
2. Tabla 2. Semestre.....	35
3. Tabla 3. Trabajo en cuarentena.....	35
4. Tabla 4. Teletrabajo en cuarentena.....	35
5. Tabla 5. Sexo.....	36
6. Tabla 6. Edad.....	37
7. Tabla 7. Estado Civil.....	38
8. Tabla 8. Personas a cargo.....	39
9. Tabla 9. Resultados Generales.....	42
10. Tabla 10. Resultados Individuales.....	42
11. Tabla 11. Prevalencias.....	44
12. Tabla 12. Conocimiento del Síndrome de Burnout.....	47
13. Tabla 13. Preferencia laboral.....	48



## Índice de Gráficos

Pág.

1. Gráfico 1. Teletrabajo en cuarentena.....	36
2. Gráfico 2. Sexo.....	37
3. Gráfico 3. Edad.....	38
4. Gráfico 4. Estado Civil.....	39
5. Gráfico 5. Personas a cargo.....	40
6. Gráfico 6. Prevalencia.....	44
7. Gráfico 7. Síntomas.....	46
8. Gráfico 8. Conocimiento del Síndrome de Burnout.....	48
9. Gráfico 9. Preferencia laboral.....	49



## **Agradecimientos**

*A nuestros padres por su apoyo y compañía en todos los momentos a lo largo de nuestras vidas y en cada uno de los obstáculos que se han presentado a lo largo de este camino de formación.*

*A la Universidad Antonio Nariño por orientarnos en esta hermosa carrera de administración de empresas,*

*A nuestro tutor Álvaro Uribe Restrepo por su paciencia y su apoyo incondicional para la realización de este gran trabajo.*

## **Dedicatoria**

*Dedicamos este trabajo a nuestros padres Héctor y Heidy, Rafael y Consuelo, por su esfuerzo para brindarnos una buena educación desde el hogar.*

*A todos nuestros docentes, quienes aportaron un escalón a la vez para poder alcanzar una de nuestras metas.*

**ALBARRACÍN MENESES MARLON    Y    COLORADO JAIMES JHOAN SEBASTIAN**



## **1. RESUMEN EJECUTIVO DE LA PROPUESTA**

En la actualidad, el teletrabajo se ha convertido en una necesidad para muchas organizaciones respecto a la cuarentena que se ha vivido, convirtiéndose en la herramienta más eficiente ante la situación atípica que se está viviendo en el mundo, de tal forma que resulta útil poder profundizar en las características y en las repercusiones que trae consigo. Se valida como el síndrome de Burnout o agotamiento por trabajo, afectan tanto física como psicológicamente, por la sobrecarga laboral y/o sus derivados de forma negativa a los estudiantes del programa de administración de empresas de la Universidad Antonio Nariño - Bogotá sede Sur, los cuales laboran en las diferentes empresas de la ciudad y como a su vez puede verse reflejado en su rendimiento académico.

Por ello, se realiza una investigación que permite establecer las características y los factores asociados al síndrome de Burnout en los estudiantes de Administración de Empresas, de igual forma se logra establecer la prevalencia de las diferentes dimensiones que se manifiestan mediante el trastorno de “estar quemado”. De tal forma que se logra determinar que el síndrome de Burnout mantiene un estado de agotamiento emocional y físico que se hace evidente mediante un tiempo prolongado de situaciones que son altamente demandantes.

### **PALABRAS CLAVES**

**Síndrome de Burnout**, Agotamiento, Estrés, Teletrabajo, Organización.



## **ABSTRACT**

Currently, teleworking has become a necessity for many organizations regarding the quarantine that has been experienced, becoming the most efficient tool in the face of the atypical situation that is being experienced in the world, in such a way that it is useful to be able to deepen in the characteristics and in the repercussions that it brings. It is validated as the Burnout syndrome or exhaustion due to work, both physically and psychologically, due to work overload and / or its negative derivatives to the students of the business administration program of the Universidad Antonio Nariño - Bogotá South headquarters, which They work in the different companies of the city and as in turn can be seen reflected in their academic performance.

For this reason, an investigation is carried out that allows to establish the characteristics and factors associated with Burnout syndrome in Business Administration students, in the same way it is possible to establish the prevalence of the different dimensions that are manifested by the disorder of "being burned ". In such a way that it is possible to determine that the Burnout syndrome maintains a state of emotional and physical exhaustion that is evident through a prolonged time of situations that are highly demanding.

## **KEYWORDS**

Burnout Syndrome, Exhaustion, Stress, Telework, Organization.



## INTRODUCCIÓN

Según lo definen autores como García (2001) y Cipres (2012), se conoce como Teletrabajo a las labores que se hacen a distancia, ya que permite trabajar en un lugar diferente a las instalaciones, como la oficina, y que usualmente se realizan en casa mediante el uso de tecnologías apropiadas para poder realizarlas, teniendo la información clara y una debida comunicación. A raíz de la cuarentena que inicio en el mes de marzo del 2020 no solo en Colombia, sino a nivel mundial por el Covid-19 o mejor denominado como el Coronavirus, se ha evidenciado que las empresas en gran carácter utilizan esa metodología, aunque cabe aclarar que algunas ya lo manejaban antes.

Por tanto, es un ambiente en el cual las personas deducen que es más cómodo, tal como lo sugieren autores como Martin(2018), ya que habría menos estrés y con el tiempo se observa que ejerce algún tipo de efecto mental, emocional y/o físico; siendo comúnmente relacionado con la sobrecarga laboral, en este documento se hablara de estudiantes a los que les fue implementado el sistema de Teletrabajo en las organizaciones donde trabajan y a su vez deben cumplir con sus obligaciones académicas con la universidad de forma virtual, como lo están manejando los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño - Bogotá sede sur.

Al mismo tiempo, se tiene en cuenta la variedad de componentes psicosociales como la comunicación y las relaciones interpersonales, las cuales eran manejadas tanto en el trabajo como en la universidad de forma presencial, ya que lo ideal es seguirlos implementando y no dejarse llevar por las consecuencias motivacionales que podrían afectar el desempeño y la productividad de los colaboradores, ya sea por la prevención de





riesgo al contagio del virus o en algún momento a quedar desempleados, de la misma forma en que la percepción que se pueda tener hacia la organización se afecte de manera positiva o negativa.

Por consiguiente, el Síndrome de Burnout se convierte en una de las manifestaciones dadas por las circunstancias a las que se encuentran sometidas las personas en condiciones inadecuadas principalmente emocional, tal como lo indica Martínez, (2010):

El síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces. Es decir, que en el ámbito individual, los sujetos, en su esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, pueden llegar a esforzarse en exceso y de manera prolongada en el tiempo. (p.46)

De este modo, se puede sugerir que la respuesta dada por las personas que se someten a este tipo de ambientes terminan manifestando criterios similares a la sensación de estar quemados emocionalmente, lo que se traduce fácilmente en una respuesta asociada al bajo rendimiento.

Por ello, se evidencia la problemática que plantean diferentes autores y los cuales permiten identificar antecedentes manifestados en diferentes escritos, tal es el caso que expone López et al. (2007), quienes resaltan el desarrollo de una carga laboral alta durante la jornada de trabajo en residentes de una institución de salud mexicana, obteniendo como resultado el deterioro en el rendimiento de los médicos de dicha entidad, por lo cual se logra asociar significativamente una relación entre la jornada laboral y la presencia del



Síndrome de Burnout. Otro antecedente que resalta por su importancia, es el descrito por Ardila (2015), en el cual relata como el teletrabajo es una nueva alternativa para las organizaciones colombianas, bien sea por su innovación y por la necesidad de la inclusión de las tecnologías de la información que brinde herramientas para una adecuada comunicación o para el desarrollo eficiente de la actividad de una empresa.

Por esta razón, este trabajo de investigación busca explorar las consecuencias del Teletrabajo durante la cuarentena en los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño - Bogotá Sede Sur, bien sea al momento de implementar esos factores en su vida cotidiana, así como sus resultados tanto laborales como académicos podrían variar en comparación a como manejaban antes sus obligaciones de forma presencial. De tal forma, se pretende explorar la percepción que podrían tener los estudiantes para implementar alternativas o herramientas que permitan un correcto desarrollo de sus actividades, así mismo, que manejen sus funciones con resultados idóneos y esperados tanto académica como profesionalmente.



## 2. JUSTIFICACIÓN

El futuro de las organizaciones se basa en diferentes aspectos de gran relevancia, uno de ellos es el factor humano, en este radica la correcta gestión y la productividad de toda organización. Dentro de las amenazas más recurrentes en el entorno empresarial, se evidencia la fragilidad que tienen los colaboradores en relación a diferentes factores que puedan afectar su eficiencia. De este modo, la visión organizacional se ve comprometida con el correcto desarrollo humano que se da en los futuros profesionales y en la preparación académica que recibieron en las diferentes instituciones de educación superior para poder afrontar los retos que se presentan a diario.

A lo largo del proceso educativo, muchos estudiantes pueden experimentar diferentes situaciones que pueden llegar a manifestarse de manera negativa en aspectos emocionales y/o físicos, en muchos casos, el poco conocimiento en cuanto a los diferentes factores que afectan y terminan manifestando una serie de consecuencias, genera en los estudiantes una variedad de problemas de salud en la esfera física, psicológica, social y espiritual que comprometen la eficacia y eficiencia en el rendimiento académico y laboral en quienes también trabajan, por esta razón, estos antecedentes suelen ser analizados haciendo énfasis en el Síndrome de Burnout.

No obstante, la actualidad en el contexto global ha conllevado una serie de retos y sacrificios en torno a la necesidad de adaptación en las actividades a nivel general, siendo así la virtualidad un factor relevante en el cual se ha transformado una nueva condición



habitual en la vida cotidiana, tanto de las diferentes organizaciones como de todas las personas activas en el campo laboral, educativo, entre otros.

Es así como la modalidad del Teletrabajo trae consigo la innovación que se convierte en una herramienta necesaria, tal como lo sugieren autores como García (2001) y Ciprés (2012), quienes recalcan y reconocen el modelo de Teletrabajo como un factor esencial en las organizaciones, siendo esta modalidad un instrumento para el factor humano quien es uno de los principales recursos en las empresas y es el encargado de los procesos en las organizaciones, de tal forma que Martín (2018) afirma:

Cuando el físico Jack Nilles buscaba formas de ahorro energético, y abogaba por el trabajo a distancia. Su idea fue “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”, debemos partir de una premisa básica: no existe una definición simple y absoluta del concepto de teletrabajo. (p. 12)

Lo anterior indicaría que al momento de tener buen manejo del tiempo, por más que el estudiante se encuentre ubicado en su casa, es un factor predominante en las operaciones, no solo organizacionales, sino a su vez diarias incluidas las académicas, ya que al manejar de forma organizada todos estos factores, las funciones requeridas para cada uno de ellos pueden ser concluidas de forma adecuada, de tal modo que el estudiante podrá responder en sus labores por el teletrabajo, así como en sus estudios.



Por consiguiente, para que las personas se entreguen más a sus labores sin llegar al límite de sobrecarga, y se preocupen más por manejar estándares de calidad y rapidez, Bottos (2008) indica que:

Se recalca los tiempos de trabajo. Por un lado, se remarca que el teletrabajador puede llevar adelante su propio ritmo, y por otro que esta modalidad de trabajo se adapta a las necesidades del trabajador a partir de los horarios flexibles, al no registrarse por los horarios de oficina. (p. 38)

En consecuencia, se deben respetar algunos tiempos y el que determina la gestión adecuada es el mismo estudiante, evitando el estrés crónico por el contexto nacional.

De tal modo que este trabajo plantea una línea de investigación que busca brindar solución a las amenazas que se puedan presentar en torno a la Gestión de la Calidad en toda organización, ya que el proceso administrativo y operacional de una empresa requiere de una cadena organizada de actividades y parámetros que permitan la realización eficaz y eficiente de la operación de toda empresa, es así como “El teletrabajo Significa más que una forma de hacer, es ante todo un nuevo estadio de organización del trabajo”. (Cipres, 2012, p. 27). En relación a lo anterior, los estudiantes universitarios pasan por dificultades, pruebas y obstáculos en su diario vivir, muchos de ellos para poder costear sus estudios y su preparación, necesitan de un trabajo, tienen la necesidad de desarrollar sus actividades laborales en una infinidad de empresas que de cualquier manera ayudan a la preparación del estudiante de manera aptitudinal, a dar desarrollo a la cultura organizacional que maneja la



empresa. En efecto, en la medida que una empresa capacite de forma adecuada a sus funcionarios para la ejecución del teletrabajo, así mismo se obtendrán resultados gratificantes para la organización.

Por otro lado, no podemos pasar por alto que mediante unos resultados negativos y/o nocivos, se puedan ocasionar algunas alteraciones tanto físicas, emocionales y/o mentales, dentro de las cuales podemos encontrar el estrés, la ansiedad, la depresión, angustia o agobio, en muchos casos que se torna muy evidente se le denomina “quemarse por el trabajo”. Es fundamental realizar una investigación explicativa que permita encontrar soluciones, nuevas alternativas y nuevos procesos, tal como menciona Martín (2018):

La implantación de un sistema de teletrabajo implica la aceptación de conceptos difíciles de asumir para la mentalidad empresarial tradicional, como pueden ser los de gestión por objetivos-resultado, formación continua de directiva y trabajadores en las nuevas tecnologías de la comunicación. (p. 13)

Por consiguiente, este trabajo resulta importante en la línea de investigación de Gestión de la Calidad, ya que busca evidenciar las falencias que se tienen en la preparación de los futuros profesionales de Administración de Empresas, en consecuencia, esto permitirá disminuir los índices de estar quemado en el trabajo y garantizará que los futuros gerentes de toda organización se puedan enfrentar a los diferentes retos y desafíos que toda empresa pueda vivir a diario.



### 3. ESTADO DEL ARTE

#### I. Antecedentes Internacionales

**Título: Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid.**  
*Revista española de salud pública, 78, 505-516. Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. E., & Domínguez, V. (2004).*

Los tres aspectos o dimensiones del Burnout: el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. En primer aspecto, resalta que se ha definido como cansancio emocional, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física y/o psicológicamente, como segundo aspecto relatado es la tendencia a la despersonalización, por la que aparece un cambio negativo en las actitudes hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, y el último componente del Burnout es el sentimiento de falta de realización personal, por el que aparecen causales típicas de depresión, baja moral, incremento de la irritabilidad, evitación de las relaciones profesionales, baja productividad, pérdida de la motivación hacia el trabajo y baja autoestima.

**Muestra:** Se realizó un estudio transversal, eligiendo a los participantes mediante muestreo aleatorio estratificado por los distintos servicios hospitalarios, entre todo el personal adscrito al Área de Enfermería del Hospital Clínico Universitario de San Carlos. Compuesta por 622 profesionales clasificados.



**Metodología:** Para recoger la información se han aplicado dos instrumentos, en primer lugar, un cuestionario donde se obtuvo; (Edad, sexo, categoría profesional, antigüedad en la profesión y en el puesto de trabajo, situación y turno laboral, número de enfermos a su cargo). Como resultado se observa que es directamente proporcional en el caso del cansancio emocional y la despersonalización e inversamente proporcional en la escala de realización personal. De esta manera se considera Burnout cuando se puntúa alto en cansancio emocional y despersonalización y bajo en realización personal.

**Resultados:** La población real estaba constituida por 622 profesionales, de los cuales el 58,7% trabajaban como personal de enfermería y el 41,3% como auxiliares/técnicos. Respecto a las variables laborales y de opinión hallamos que el tiempo medio de antigüedad en la profesión fue de 15, 8,26 y en el puesto de trabajo de 7, 10, 12,20. El 67,2% de los participantes en el estudio desempeñan su puesto de trabajo en calidad de fijos, el 27,3% con contrato indefinido/interino y un 4,8% realiza suplencias. Al considerar su horario de trabajo hallamos que el 35% trabajaba en el turno de mañana, el 18,2% por la tarde, el 10,1% por la noche, un 34,6% rotaba y el 1,2% desempeñaban turnos de 12 o 24 horas.

**Conclusión:** En relación directa al síndrome estaría la antigüedad profesional. Diferentes autores han indicado que después de 10 años puede existir un período de sensibilización a partir del cual el profesional sería especialmente vulnerable. Así, tras este tiempo de ejercicio profesional se ha producido ya la transición de las expectativas





idealistas hacia la práctica cotidiana, viéndose que tanto las recompensas personales como las profesionales y las económicas no son ni las prometidas ni las esperadas.

**Título: El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica Interação Psy*, 1(1), 19-33. Gil-Monte, P. R. (2003).**

El síndrome de burnout se ha establecido como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan directamente con los usuarios, actualmente es esencial considerar aspectos como el bienestar laboral para evaluar la eficiencia de una organización concreta, puesto que la calidad del bienestar laboral que conlleva puede tener repercusiones en la organización, tales como el ausentismo, disminución de la productividad, entre otras cosas.

**Objetivo:** Esta investigación tiene como finalidad, el poder determinar el impacto del síndrome de burnout en los profesionales de enfermería en España, para así poder realizar una contextualización del problema que enfrentan los profesionales de este sector y las consecuencias que el síndrome de burnout se evidencia tanto en los colaboradores como en las organizaciones.

**Metodología.** El instrumento usado con mayor frecuencia para medir el síndrome de quemarse por el trabajo, independientemente de las características ocupacionales de la muestra y de su origen, es el "Maslach Burnout Inventory" (MBI) (Maslach y Jackson,



1981/1986). Es también uno de los instrumentos que mayor volumen de investigación ha generado. Casi se podría afirmar que a partir de su elaboración se normaliza el concepto de "quemarse por el trabajo", pues su definición más aceptada es el resultado de la factorización del MBI, que en sus versiones iniciales lo conceptualiza como un síndrome caracterizado por baja realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización.

**Conclusión:** Resulta evidente inferir en las estrategias para abordar la problemática que conlleva el síndrome de agotamiento, por tanto resulta necesaria la utilización de entrenamientos para la solución de problemas, asertividad y el manejo del tiempo de manera eficaz. Todo esto a su vez que se implemente un sistema de evaluación y retroalimentación que permita cambiar la ejecución a través del autoaprendizaje, permitiendo que los profesionales tengan un rol activo en la planeación de la ejecución laboral en la organización.

**Título: Síndrome de Burnout en residentes con jornadas laborales prolongadas.**

***Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 45(3), 233-242. López-Morales, A., González-Velázquez, F., Morales-Guzmán, M. I., & Espinoza-Martínez, C. E. (2007).***

Un médico por lo general desarrolla una carga laboral alta, trabajando más de ocho horas diarias, pueden provocar privación del sueño, que deteriora el rendimiento laboral, así mismo también provocan problemas de carácter e incrementan las probabilidades de error.



De igual manera, los trastornos fisiológicos conllevados por la sobrecarga laboral son los desórdenes del sueño, estrés, ansiedad, depresión y síndrome de desgaste profesional o “burnout”. (López et al, 2007).

**Objetivo:** Determinar la presencia del síndrome de desgaste profesional o *Burnout* y evaluarlo en médicos residentes con jornadas laborales prolongadas.

**Metodología:** Estudio analítico transversal, por muestreo aleatorio simple, de médicos residentes que trabajaron 80 horas a la semana, la medición se llevó a cabo con la escala de *burnout* de Maslach.

**Resultados:** la muestra obtenida fue de 143 médicos residentes (72 del grupo de estudio y 71 del control); la edad promedio fue de  $29. \pm 45$  años; 65 % era del sexo masculino y 51 %, soltero; la antigüedad promedio fue de  $22 \pm 47$  años. El grupo de estudio acumuló por jornadas laborales  $100.5 \pm 7.2$  horas por semana y el grupo control,  $64.4 \pm 9.3$ . Se encontró síndrome de desgaste profesional en 63.8 % de los médicos residentes con jornadas prolongadas

El tamaño de la muestra y la comparabilidad de los grupos estudiados en sus características sociolaborales permiten describir las características del síndrome de desgaste profesional en médicos residentes. Señala que las jornadas prolongadas se asocian con deterioro en el rendimiento laboral. Además, 48.3 % de los médicos residentes cursaba con falta de realización personal y profesional, lo que afectaba su desempeño laboral. (López et al, 2007).



**Conclusión:** En esta investigación se logró evidenciar una asociación significativa entre las jornadas prolongadas de trabajo y la presencia del síndrome de burnout en los médicos evaluados, arrojando una muestra del agotamiento y desgaste por el síndrome. De igual manera se logra establecer una relación del síndrome por tipo de especialidad, en la cual las especialidades de tipo quirúrgico tuvieron mayor frecuencia de casos que presentaban síntomas del síndrome.

## **II. Antecedentes Nacionales**

**Título: Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados. Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia. Ortega, L. F. (2017).**

Se busca dar a conocer el teletrabajo y todos sus conceptos y generalidades en Colombia, mediante las estrategias gubernamentales para poder implementarlo. El propósito es dar una orientación acerca de esta modalidad laboral para que sea implementada de la mejor forma posible de acuerdo al tipo de organización, exponiendo las ventajas, que podría brindarles y evidenciando casos prácticos de organizaciones que implementaron el Teletrabajo y les ha arrojado resultados favorables. (Ortega, 2017).

**Objetivos:** Se basa en el enfoque hacia el desarrollo del análisis del teletrabajo como una opción laboral en Colombia y sus organizaciones.

**Metodología:** Este estudio se realizara mediante una investigación documental de tipo descriptivo, llevando a cabo una evaluación de forma sistemática, para ver las



características, los campos de acción y demás factores que inciden en el teletrabajo como modalidad laboral, (Geiuma, 2007). De tal manera que se realizaran procesos metodológicos de carácter inductivo, investigativos y de valoración de la información recopilada.

**Conclusiones:** Ortega, (2017), afirma que se logra establecer que la implementación del teletrabajo en Colombia atraería muchos beneficios de carácter productivo en las organizaciones, a su vez una optimización en los costos de las operaciones, disminuye el ausentismo y a la actualización de las tecnologías de la información. La modalidad permite generar un equilibrio para el colaborador a través del manejo de su tiempo de labor, otorgando la minimización de posibles casos de fatiga laboral.

**Título: Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá. Ardila, C. O. (2015).**

El análisis a continuación basado en un trabajo de investigación trata de abordar el tema del teletrabajo como una opción para muchas personas y como una nueva estrategia laboral. De esta forma la investigación conlleva a ver el teletrabajo como una alternativa innovadora, que se diferencia del trabajo tradicional porque no se desarrolla necesariamente desde un espacio físico determinado y porque requiere de la incorporación significativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC`s). Es decir, el teletrabajo



implica que se puede trabajar desde la casa o desde cualquier otro espacio, ya que el contacto con los clientes, proveedores o empresas se establece por medio de un soporte electrónico (Blázquez 2004).

**Objetivo:** Esta investigación tiene como propósito el determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de la gestión en el caso del PIC (Proceso Integral de crédito) de una empresa del sector financiero en Bogotá en el año 2013.

**Metodología:** Esta investigación tiene como enfoque la investigación descriptiva y explicativa, ya que busca describir la situación y los eventos generados por el teletrabajo, para ello se usaron la metodología cuantitativa y cualitativa, debido a las características y especificaciones del campo a investigar, y se tomaron en cuenta los aspectos referentes a una investigación mixta, de tipo descriptivo y explicativo, usando como instrumento de recolección la encuesta con preguntas cerradas y abiertas. (Ardila, 2015).

**Conclusión:** Esta investigación logra determinar que la implementación del teletrabajo en la organización tiene una respuesta positiva, por medio del cumplimiento de los parámetros y las expectativas que se plantearon en la organización, ya sea por la optimización de recursos, el aumento de la productividad y en general una eficiente gestión administrativa.



De igual manera se establece con mayor firmeza, que la implementación del teletrabajo otorga beneficios intangibles para los trabajadores, como mayor motivación y comodidad en el desarrollo de sus asignaciones laborales, ya que manifestaron tener la sensación de trabajar en completa libertad, autónomamente y flexible, ya que el ambiente donde se desarrollan las tareas se tiene presente el tiempo con la familia, lo cual se traduce en un mayor nivel de satisfacción del trabajador con la organización, por lo cual las organizaciones van a recibir la retribución de su inversión tecnológica como una garantía de productividad.

De tal forma que, basados en los antecedentes mencionados en el estado del arte, surge un planteamiento que nos lleva a preguntarnos:

**Pregunta Principal:**

- ¿Cuáles son las consecuencias y los factores asociados al síndrome de Burnout en relación al teletrabajo durante la cuarentena, en los estudiantes de Administración de Empresas de la universidad Antonio Nariño - Bogotá Sede Sur?



#### **4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar las consecuencias y los factores asociados del síndrome de Burnout por el Teletrabajo durante la cuarentena en los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño sede Sur.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer las características fundamentales de los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño Bogotá sede Sur.
- Fijar las características principales del síndrome de Burnout que se revelan con mayor reiteración en los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño Bogotá sede Sur.
- Identificar las consecuencias del síndrome de Burnout en los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño Bogotá Sede Sur.





## 5. MARCO TEÓRICO

### **Síndrome de Burnout**

Este trabajo de grado, llamado monografía se maneja a partir de la definición del síndrome que afecta los seres humanos en las diferentes circunstancias en que se encuentre. Para este caso será en los estudiantes de administración de empresas de la Universidad Antonio Nariño - Bogotá sede sur.

Ciertamente, dentro de los autores que se han referido al término de Burnout, Herbert Freudenberger, psiquiatra estadounidense en 1947, y Cristina Maslach, profesora de psicología en la Universidad de California en 1976, fueron quienes lo tomaron del lenguaje coloquial a “estar quemado”, por tal razón Freudenberger lo define como:

Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. En la experiencia de Freudenberger, esta palabra era usada para referirse a los efectos del abuso crónico de las drogas. Maslach la tomó del vocabulario de los abogados que trabajaban en ambientes de pobreza y utilizaban este término para referirse a algunas manifestaciones similares al fenómeno que ella investigaba (Schaufeli, Maslach y Marek, 1993). (Ramírez Castillo, M, 2008, pág. 12)

De igual forma, autores como Carlin y De Los Fayos (2010) citan a Pines y Kafry, quienes definen el síndrome de burnout como un estilo general de cansancio físico,



actitudinal y emocional, el cual es causado al estar la persona durante largos periodos de tiempo involucrada en situaciones que le perturban emocionalmente.

Tanon (2003), por su parte define al síndrome como una reacción al ambiente laboral crónico que se produce, especialmente, en el marco laboral de las profesiones que se centralizan en la prestación de servicios.

Así mismo, Alarcon (2018), cita a Maslach y Leiter, quienes definen al síndrome de Burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional. Por lo tanto, resulta enriquecedor entender que Maslach y Jackson (1986), anteriormente se refirieron al síndrome como un estado de cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.

### ***Factores asociados al síndrome de burnout***

Primero, **la edad**, aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las



recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperadas.

(Barría, 2002)

Segundo, **el sexo** sería principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, quizá en este caso de los profesionales de la salud por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer. (Barría, 2002)

Tercero, **el estado civil**, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar. (Barría, 2002)

Cuarto, **la turnicidad laboral** y el horario laboral de estos profesionales, pueden conllevar para algunos autores la presencia del síndrome aunque tampoco existe unanimidad en este criterio; siendo en enfermería donde esta influencia es mayor. (Barría, 2002)



Quinto, sobre **la antigüedad profesional** tampoco existe un acuerdo. Algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome. Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes. (Barría, 2002)

Con base en las definiciones anteriores, autores como Maslach y Jackson, coinciden en que el síndrome de burnout es una respuesta inapropiada a la exposición de estrés laboral crónico, el cual se basa en tres componentes principales en su sintomatología, tal como los cita Ortega y Ríos (2004) y Barraza (2011), los cuales detallan así:

**Agotamiento Emocional**, para Maslach y Jackson, se establece como la primera parte del proceso del síndrome de Burnout, se presenta mediante una respuesta de cansancio y/o fatiga la cual puede ser manifestada de manera física o psicológicamente, conllevando a la sensación por parte del individuo como la incapacidad de dar más de sí mismo hacia su entorno.

**Despersonalización**, sería la segunda fase del proceso del síndrome de Burnout, y esta se distingue por ser una característica integral del síndrome, ya que en esta se presenta una reacción negativa del individuo hacia su entorno, desarrollando así una actitud distante



y tajante negativamente hacia las personas que lo rodean, tanto a nivel personal como profesional.

**Realización Personal**, para terminar el enfoque tridimensional el síndrome, se cataloga como la perspectiva tanto personal como profesional del individuo en relación a sus objetivos y logros establecidos, mediante una valoración propia de la persona en cuanto al nivel de satisfacción de él con su entorno, por lo cual, su contraposición negativa se ve manifestada mediante un sentido de desilusión, sensación de fracaso y baja autoestima.

## **Consecuencias**

Dentro de las consecuencias, Rodríguez y otros (2011), manifiestan que el síndrome de burnout puede provocar en quien lo padecen unas respuestas de carácter fisiológico, cognitivo afectivas y conductuales, las cuales se explican brevemente a continuación:

- i.** Psicosomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso y dolores musculares.
- ii.** Conductuales: ausentismo laboral, abuso de drogas, incapacidad para relajarse, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo y aumento de conductas violentas.



**iii. Emocionales:** distanciamiento afectivo como forma de protección, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad y sentimientos depresivos.

**iv. Ambiente laboral:** detrimento de la capacidad de trabajo, de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles y comunicaciones deficientes.

**v. Manifestaciones mentales:** Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración con comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los clientes, compañeros y la propia familia. (Rodríguez et al, 2011, p. 29 - 30).

### Síntomas Descriptivos

Dentro de las consecuencias podemos resaltar los síntomas que más se pueden presentar en una persona cuando padece Síndrome de Burnout, tal como lo sugieren (Buendía y Ramos, 2001; 60), citados por Martínez, (2010):

Cuadro Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout

EMOCIONAL	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Depresión.	Pérdida de significado.	Evitación de Responsabilidades	Evitación de contactos.
Indefensión.	Pérdida de valores.	Absentismo.	Conflictos Interpersonales.
Desesperanza.	Desaparición	Conductas inadaptables.	Malhumor familiar Aislamiento.
Irritación.	Expectativas.	Desorganización.	Formación de grupos críticos.
Apatía.	Modificación Autoconcepto	Sobre implicación.	Evitación profesional
Desilusión.			

Pesimismo.	Desorientación cognitiva	Evitación de decisiones.	
Hostilidad.	Pérdida de la creatividad.	Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	
Falta de tolerancia.	Distracción.		
Acusaciones a los clientes.	Cinismo		
Supresión de sentimientos	Criticismo Generalizado		

Fuente: (Buendía y Ramos, 2001; 60), citados por Martínez, (2010)

## II. Teletrabajo

El término Teletrabajo, de manera etimológica viene del latín “*tele*” y “*tripalliare*”, es decir lejos y trabajo, respectivamente. (Segura, 2013), teniendo claramente una connotación de trabajar a la distancia.

Sin embargo, el término fue utilizado en los años 70 por Jack Nilles, físico considerado el padre del teletrabajo, ya que creó el modelo y lo implementó en el año de 1973 en una empresa de seguros, y quien se refería al término así: “Teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena”

De tal manera que, esto permite entender que el trabajo se desarrolla en lugares distintos a los de la operación de las organizaciones, bien sea en el hogar, en un automóvil, o en cualquier otro lugar que así lo permita para poder trabajar, claro está por medio de la tecnología necesaria para tener una correcta comunicación. (Ortiz Chaparro, 1996).



Para la Organización Internacional del Trabajo, OIT (2016), la definición de teletrabajo es: “Una forma de trabajo en la cual, el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”

De igual manera, mediante el artículo 2 del Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo de 2002, se define al teletrabajo como: “Una forma de organización y/o de realización del trabajo utilizando las tecnologías de la información, en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la que un trabajo, que también habría podido realizarse en los locales del empresario, se ejecuta habitualmente fuera de esos locales.” (OIT, 2016, p.4).

### **b. Características**

Más allá de la definición, mediante el Libro Blanco, impulsado por los ministerios de trabajo y de las TICs, en colaboración con Colombia Digital, el teletrabajo se entiende a partir de sus características:

- Una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos
- La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.





- Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

### c. Fundamento Legal

El teletrabajo se encuentra regulado en la Ley 1221 de 2008 y reglamentado en los Decretos 884 de 2012 y la Resolución 2886 de 2012. En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido en el artículo No.1 de la Ley 1221 de 2008 como: “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”.

Así mismo, según el Artículo No.2 de la ley 1221 de 2008 de Colombia (2008), se despliegan tres modalidades de teletrabajo, las cuales corresponde a:

- **Teletrabajo autónomo:** “Son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.”, así, el Libro Blanco, (2012), explica que estos son los “Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el



desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos.”

· **Teletrabajo suplementario:** “Son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.”, por tanto, en esta modalidad el libro blanco (2012) también nos indica que estos son “Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.”.

· **Teletrabajo móvil:** “Son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.”, para entenderlo mejor, el Libro blanco (2012), explica que estos son “Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.”



#### **d. Condiciones laborales del teletrabajo**

El decreto N. 884 de Mintic (2012), nos menciona las condiciones laborales del teletrabajo, como a cualquier otro trabajador en el territorio colombiano, que deben cumplir a cabalidad con los requisitos del Artículo No. 9 del Código Sustantivo de Trabajo, mediante el que se establece que el contrato de trabajo escrito debe contener necesariamente:

- i. Identificación y domicilio de las partes.
- ii. Lugar y fecha de su celebración.
- iii. Lugar en donde se haya contratado el trabajador y en donde debe Prestar el servicio.
- iv. Naturaleza del trabajo.
- v. Cuantía de la remuneración, forma y periodos de pago y en caso de que haya suministros de habitación y alimentación como parte del salario.
- vi. Duración del contrato, su desahucio y terminación.
- vii. Adicional de las cláusulas que las partes acuerden.

Condiciones especiales para ejercer el teletrabajo según el decreto N. 0884 de 2012:



- viii. Las condiciones de servicio, los medios tecnológicos y de ambiente requeridos y la forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y si es posible de espacio.
- ix. Los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada máxima legal.
- x. Las responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos de trabajo y fijar el procedimiento de la entrega por parte del teletrabajador al momento de finalizar la modalidad de teletrabajo.
- xi. Las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir el teletrabajador.

El teletrabajador debe estar afiliado al Sistema de Seguridad Social Integral, que lo rige la Ley 100 de 1993 (pensiones, salud, riesgos laborales y otros complementarios).



## 6. METODOLOGÍA

Para realizar este trabajo se recurrirá a una **investigación cualitativa**, que es definida por Rodríguez, Flores & García (1996) como aquella que:

Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales, entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (pág. 32).

Sin embargo, también se recurrirá al enfoque cuantitativo para poder realizar un análisis detallado de la información recolectada, de tal manera que permita medir las variables del estudio con mayor precisión.

El método de investigación tiene un enfoque de tipo descriptivo, de tal modo que “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”. (Sampieri, 2014, p. 92). Por tanto, el enfoque descriptivo brinda la oportunidad de reunir y analizar la información obtenida de manera individual o grupal.



La población del estudio está determinada por todos los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño en la ciudad de Bogotá, sede sur, en el espacio de tiempo comprendido en el confinamiento de la cuarentena obligatoria en la ciudad de Bogotá, durante el año 2020.

De igual manera se plantean variables que ayudan a darle una mirada más completa a la problemática.

**Variable Dependiente:**

- Consecuencias durante el teletrabajo a causa del síndrome de Burnout.

**Variable Independiente:**

- Factores asociados al síndrome de Burnout.

Para contextualizar mejor el problema de investigación, se sugieren algunas preguntas secundarias:

- ¿Qué factores influyen negativamente en el lugar donde los estudiantes pasan su cuarentena?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción actual de los estudiantes de la universidad por la modalidad virtual de su carrera?



## **Métodos de recolección de información**

### **Fuentes de información primarias.**

Según Sampieri (2014), las fuentes primarias son documentos que han sido publicados por primera vez, sin ser filtrados, resumidos, evaluados o interpretados por algún individuo y forman parte de la revisión bibliográfica proporcionando datos de primera mano. Para el desarrollo de este trabajo, se creó un documento base de tipo cuestionario, el cual proporcione una mirada personal a un periodo de tiempo en un momento histórico.

### **Fuentes de información secundarias.**

Sampieri (2014) refiere que las *“fuentes secundarias contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales”*. Para el desarrollo del presente escrito monográfico se manejarán artículos, libros, tesis y otros documentos como datos de empresas especializadas en el sector, y Trabajos de grado realizados anteriormente enfocados al sector. Además de Artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones de otros.

En base a las fuentes de información primarias y secundarias, la recolección de la información se realizó mediante una serie de encuestas de elaboración propia que contienen preguntas de características sociales como su demografía, su ambiente y condiciones laborales, su entorno familiar y educativo, los cuales brindan las características necesarias



para poder brindar un análisis profundo a las condiciones de vida de la población objeto del estudio.

De igual forma, la implementación del cuestionario de elaboración propia se realizó a través de la plataforma Google Drive, mediante el uso de la característica de formularios de Google, lo que permitió que los datos obtenidos en la recolección, fueran tabulados de igual forma a través de la herramienta de hojas de cálculo de Google y de Microsoft Excel.

Los criterios de inclusión están basados en los estudiantes activos en la carrera de Administración de Empresas, quienes se matricularon en la Universidad Antonio Nariño de la ciudad de Bogotá, sede sur, y que a su vez se encuentren trabajando o que hayan trabajado y que a lo largo de la cuarentena usaron el teletrabajo como una de las modalidades para continuar con sus trabajo. Por otra parte, los criterios de exclusión se definieron entre las personas que no trabajaron o que a lo largo de la cuarentena no usaron el teletrabajo como una de las modalidades para desempeñarse laboralmente.

Dentro de los instrumentos utilizados también se hace uso del cuestionario de nombre “Maslach Burnout Inventory (MBI)”, el cual brinda una evaluación más deductiva de los componentes del síndrome de burnout, determinado por una serie de 22 características, los cuales se basan en tres dimensiones:

- Agotamiento Emocional (AG), especificado en el cuestionario MBI por las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización (D), se identifica en el cuestionario MBI por las preguntas 5, 10, 11, 15, 22.





- Realización Personal (RP), se determina en el cuestionario MBI por las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La puntuación de las características en el cuestionario MBI está basado en la siguiente escala: (1) Nunca, (2) Algunas veces al año, (3) Algunas veces al mes, (4) Algunas veces a la semana, (5) Diariamente.

**Tabla 1. Distribución de Puntuación**

Nivel	Agotamiento Emocional (A.E)	Despersonalización (D)	Realización Personal (R.P)
<b>Alto</b>	= 0 > 27	= 0 > 10	= 0 < 29
<b>Medio</b>	19 – 26	6 – 9	30 – 35
<b>Bajo</b>	= 0 < 18	= 0 < 5	= 0 > 36

Fuente: Escala MBI. Elaboración propia.

## 7. RESULTADOS Y ANÁLISIS

**Frente al objetivo específico 1.** “Establecer las características fundamentales de los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño Bogotá sede Sur”, se encontró que:

Los estudiantes matriculados y activos de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño – Bogotá sede Sur está compuesto por 28 personas, se logra recopilar que los estudiantes matriculados se encuentran distribuidos en diferentes semestres educativos en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño, tal como se puede observar en la tabla 2.



**Tabla 2. Semestre Universitario**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Primer semestre	3	11%
Segundo semestre	4	14%
Tercer semestre	4	14%
Cuarto semestre	4	14%
Quinto semestre	3	11%
Sexto semestre	3	11%
Séptimo semestre	3	11%
Octavo semestre	4	14%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3. Trabajo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	27	96%
No	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 3, de la muestra tomada solo el 96% (n=27) son estudiantes que durante la cuarentena desempeñaron algún tipo de actividad laboral, esto en comparación con el 4% (n=1), el cual está determinado por los estudiantes que no ejercieron ningún tipo de trabajo, lo que permite la exclusión de los datos que no logran alimentar el análisis de esta investigación.

**Tabla 4. Teletrabajo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	26	96%
No	1	4%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 4, se puede apreciar que al realizarse un nuevo escrutinio se logra identificar que solo 96% (n= 26), corresponde a personas que durante sus actividades también usaron la modalidad de teletrabajo como una forma de poder llevar a cabo sus labores cotidianas, esto en comparación al 4% (n=1), de las personas consultadas, en las cuales solo desarrollaron sus actividades laborales en las mismas condiciones o diferentes a la modalidad de teletrabajo

¿Realiza o realizo Teletrabajo durante la cuarentena?

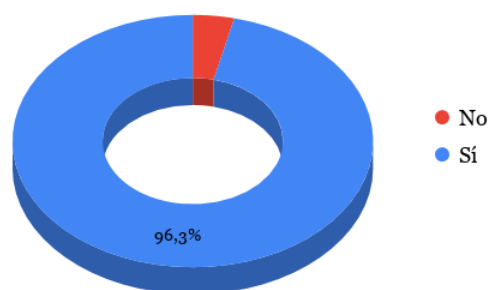


Grafico 1. Fuente: Elaboración propia.

Esto permitió que se pudiera cumplir con los criterios de exclusión para que el propósito de la investigación no se viera adulterado por datos que no eran fieles a los objetivos establecidos, por lo tanto, se establece en 26 la cifra de estudiantes que cumplen con las características idóneas para lograr el desarrollo de esta investigación.

**Tabla 5. Sexo**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	13	50%
Mujeres	13	50%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Del total de encuestas efectivas que dieron un valor de 26 sobre 28 de los estudiantes activos, es decir solo el 93% de los encuestados son acordes con el propósito de la investigación, por lo que se pudieron recolectar nuevos datos como se evidencia en la tabla 5, se puede determinar que el 50% (n=13) corresponde al sexo masculino, así mismo como el otro 50% (n=13) corresponde a estudiantes del sexo femenino, en los estudiantes activos de Administración de Empresas que trabajaron mediante el uso del teletrabajo como una de sus modalidades de trabajo.

Sexo

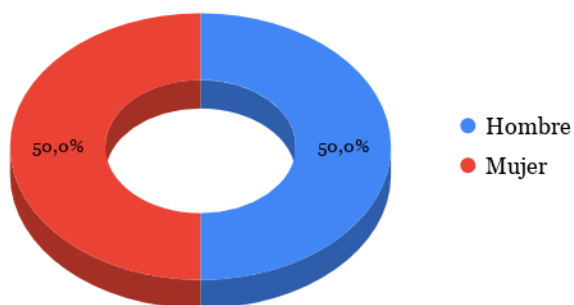


Grafico 2. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Entre 26 a 30 años	13	50%
Entre 20 a 25 años	11	42%
Entre 31 a 35 años	1	4%
Menor a 20 años	1	4%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Continuando con el objetivo, se puede evidenciar en la tabla 6, que la mayoría de los encuestados que realizaron teletrabajo durante la cuarentena corresponde a la clasificación de edad entre los 26 a 30 años mediante una proporción del 50% (n=13), seguidamente de la clasificación de edad correspondiente a 20 a 25 años con una proporción del 42% (n=11), de igual manera, se evidencia en la clasificación de edad entre 31 a 35 años una participación del 4% (n=1), y por ultimo a la clasificación de edad de menor a 20 años, el cual tiene una participación del 4% (n=1), en el peso de los encuestados.

Edad

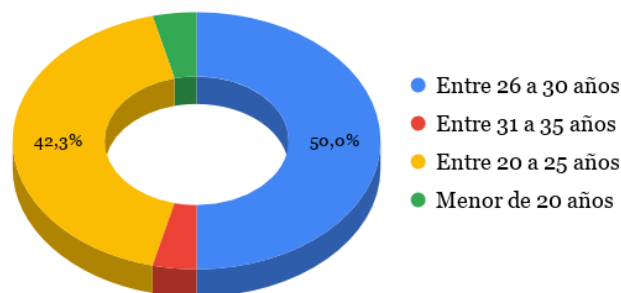


Grafico 3. Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 7. Estado Civil**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casado	3	12%
Soltero	12	46%
Unión Libre	11	42%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera en la tabla 7, se logra establecer que la mayoría de los encuestados son personas que presentan un estado civil de soltero, representado por el 46% (n=12) del total, logrando evidenciar que son personas en las que se puede presentar mayor susceptibilidad de agotamiento emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, en comparación a las personas con estado civil de unión libre, representado por el 42% (n=11) o las personas casadas representados por el 12% (n=3), ya que las personas que no tienen pareja estable se han asociado más con la aparición de síndrome de Burnout (SB).

Estado Civil

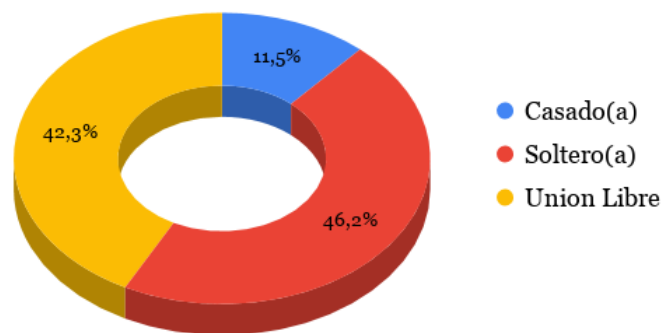


Grafico 4. Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 8. Personas a cargo**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	38%
No	16	62%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Conjuntamente con el análisis del estado civil, mediante la tabla 8 se puede observar que de los encuestados solo el 38% (n=10) de estos tienen personas a cargo, es decir que tienen hijos, personas de cuidados especiales y/o personas de la tercera edad las cuales están bajo su responsabilidad, esto en comparación al 62% (n=16) de los encuestados, ya que se manifiesta que la existencia de estas responsabilidades puede ocasionar en los individuos una resistencia o no al síndrome de Burnout, esto ligado a una condición de mayor madurez y estabilidad, así como una más alta capacidad para afrontar conflictos y/o problemas personales.

¿Tiene hijos, personas de cuidados especiales o personas de la tercera edad a su cargo?

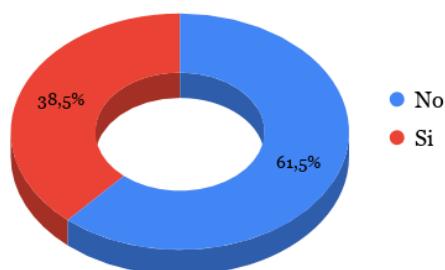


Grafico 5. Fuente: Elaboración propia.

**Frente al objetivo específico 2**, “Fijar las características principales del síndrome de Burnout que se revelan con mayor reiteración en los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño Bogotá sede Sur”, se encontró que:

Los estudiantes a lo largo de su desempeño tanto académico como laboral, han manifestado diferentes esfuerzos en pro de responder a todas sus obligaciones, esto aun a



costa de sacrificar su salud física y/o mental, por lo cual se logra resaltar características principales de síntomas de la presencia del Síndrome de Burnout mediante respuestas de fatiga o agotamiento físico y/o mental, las cuales se manifestaron en un nivel alto en el 81% (n=21) de los estudiantes, y en un nivel medio en el 19% (n=5), así como también alta presencia de episodios de depresión, la cual se ve ligada en su mayoría al agotamiento físico y emocional y la alta presencia de estrés general, las cuales se manifestaron en él 73% (n=19) de los estudiantes, lo cual también indica un nivel alto de esta característica del Síndrome de Burnout, seguido de una presencia de nivel medio y bajo del 23% (n=6) de los estudiantes y del 4% (n=1) respectivamente.

Lo anterior está determinado por la duración de la cuarentena y enfocado en la presión por cumplir las demandas que exige tanto su preparación académica y sus respectivas responsabilidades, así como lo demanda su entorno laboral, de igual forma, dentro de las características más recurrentes que se presentan en los estudiantes, se logra establecer que se presentan altos índices de tedio o aburrimiento en relación de las expectativas que tienen los estudiantes respecto a su trabajo y el desempeño que ellos manifiestan en su labor, esto demostrado en un nivel alto en el 42% (n=11) de los estudiantes, así como en un nivel medio en el 38% (n=10) y en un nivel bajo en el 19% (n=5) de los estudiantes, así mismo, esto puede ir ligado a la crisis de la edad media y joven de la vida, ya que manifiestan poca preparación para afrontar diferentes retos y conflictos emocionales que se han dado a lo largo de la cuarentena y su respectiva modalidad de teletrabajo.





Como se evidencia en la tabla 9, se exponen los datos relativos de puntuación en los resultados generales de las encuestas efectivas tomadas de los 26 estudiantes activos, estos resultados están determinados por la media, los mínimos y los máximos de cada dimensión.

**Tabla 9. Resultado General**

Escala	Media	Min.	Max
Agotamiento Emocional (A.E)	27,77	18	34
Despersonalización (D)	11,73	5	22
Realización Personal (R.P)	30,38	23	40

Fuente: Escala MBI. Elaboración propia.

De igual manera, en la tabla 9 se pueden observar los resultados individuales de las encuestas efectivas y su puntuación en cada una de las dimensiones.

**Tabla 10. Resultados Individuales**

Encuesta	Agotamiento Emocional (A.E)	Despersonalización (D)	Realización Personal (R.P)
1.	34	22	25
2.	26	9	32
3.	19	16	28
4.	27	14	35
5.	30	10	31
6.	30	15	26
7.	19	10	23
8.	28	13	23
9.	30	11	40
10.	30	14	32



11.	32	10	28
12.	25	10	31
13.	27	16	31
14.	27	8	36
15.	31	5	23
16.	28	13	36
17.	30	14	27
18.	27	6	36
19.	28	15	24
20.	29	9	29
21.	33	10	32
22.	28	10	36
23.	21	6	33
24.	30	16	29
25.	27	9	30
26.	28	14	34
<b>Media</b>	<b>27,85</b>	<b>11,73</b>	<b>30,38</b>

Fuente: Escala MBI. Elaboración propia.

De tal forma que se logra establecer entre las tablas 9 y 10, que en la medida de AE la media está determinada por una puntuación de 27.77, por lo cual identificamos según la tabla 1, que esta dimensión se encuentra en un nivel alto de la escala de síndrome de Burnout, lo cual indica una condición de alarma. De igual manera, la despersonalización muestra una puntuación media de 11.73, por lo cual se identifica que se presenta un nivel alarmante ya que se encuentra en la franja de alto nivel en la escala de SB. En última consideración esta la dimensión de RP, en esta evidenciamos una puntuación media de 30.38, demostrando una vez más un nivel alto en comparación a la escala del síndrome de Burnout.

**Tabla 11. Prevalencia**

Escala	Alta (%)	Media (%)	Baja (%)
Agotamiento Emocional (A.E)	81%	19%	0%
Despersonalización (D)	73%	23%	4%
Realización Personal (R.P)	42%	38%	19%

Fuente: Escala MBI. Elaboración propia.

En la tabla 11, se realiza un resumen en el cual se tienen presentes los niveles de presencia del síndrome de Burnout en los estudiantes de Administración de Empresas que usaron el teletrabajo como una de las modalidades de trabajo a lo largo de la cuarentena, estos niveles de presencia del SB están definidos por un nivel alto, medio y bajo, considerando así que un nivel alto es determinante manifiesto de alta presencia del síndrome de Burnout.

**Índice de Prevalencia**

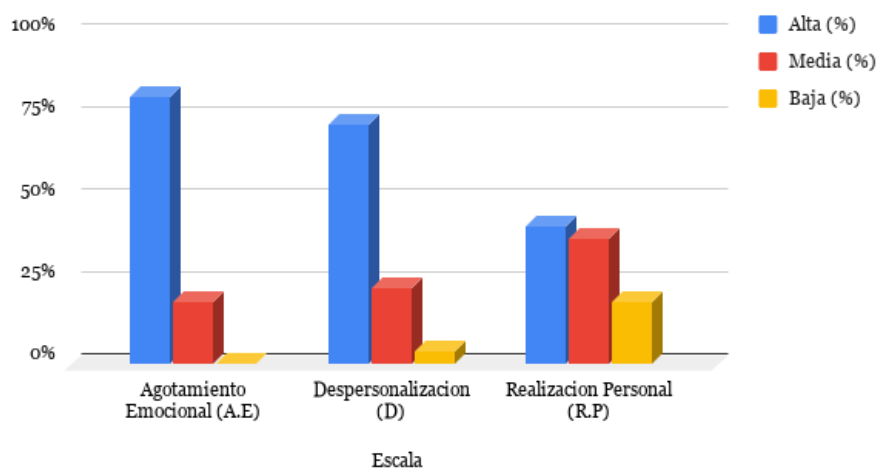


Grafico 6. Fuente: Elaboración propia.



**Frente al objetivo específico 3** “Identificar las consecuencias del síndrome de Burnout en los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño Bogotá Sede Sur”. Se encontró que:

De manera general, se halla coincidencia entre las respuestas que manifestaron los estudiantes respecto a los síntomas y las consecuencias del Síndrome de Burnout. Se destaca el estrés crónico como una de las respuestas negativas de la presencia del síndrome de estar quemado por el trabajo, esto se puede dar a lo largo del periodo de la cuarentena, así como de manera acumulativa en el proceso, lo anterior da como resultado bajos niveles de efectividad tanto individual, como organizacional.

Por tanto, basados en la tabla 11, la cual indica el índice de prevalencia mediante la recopilación de las respuestas manifestadas por los estudiantes, se logra determinar que existe un alto índice de Agotamiento Emocional (AG) en el 81% de los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño - Bogotá sede sur, gracias al cuestionario del Inventario de Maslach se determina por medio de 12 de las 22 preguntas que están dirigidas al componente emocional, que las consecuencias más recurrentes están determinadas por episodios de depresión, sentimientos de fracaso, baja autoestima, carácter agresivo y rabia.

De igual modo, se logra establecer que en la dimensión de Despersonalización (D), se tiene una presencia significativa en el 79% de los estudiantes, esto va relacionado a las

consecuencias cognitivas, sociales y conductuales, las cuales se presentan en contraposición a la presencia del Síndrome de Burnout, estas se han manifestado a través de situaciones negativas del individuo hacia su entorno por medio de episodios de cinismo, distracción, hostilidad, mal humor, absentismo y desorganización.

Por otra parte, los estudiantes presentaron un alto nivel de presencia del síndrome de Burnout mediante la dimensión de Realización Personal (RP), la cual figura en el 42% de los estudiantes de Administración de Empresas que fueron encuestados, de tal forma que las consecuencias de esta prevalencia están ligadas a la diferencia entre la expectativa que se tiene frente a su ambiente real, lo que conlleva a manifestaciones de frustración, así como también a episodios de desvalorización radical y autocrítica personal, desarrollando altos niveles de desmotivación, baja productividad y desempeño de poca calidad.

### Síntomas con mayor presencia

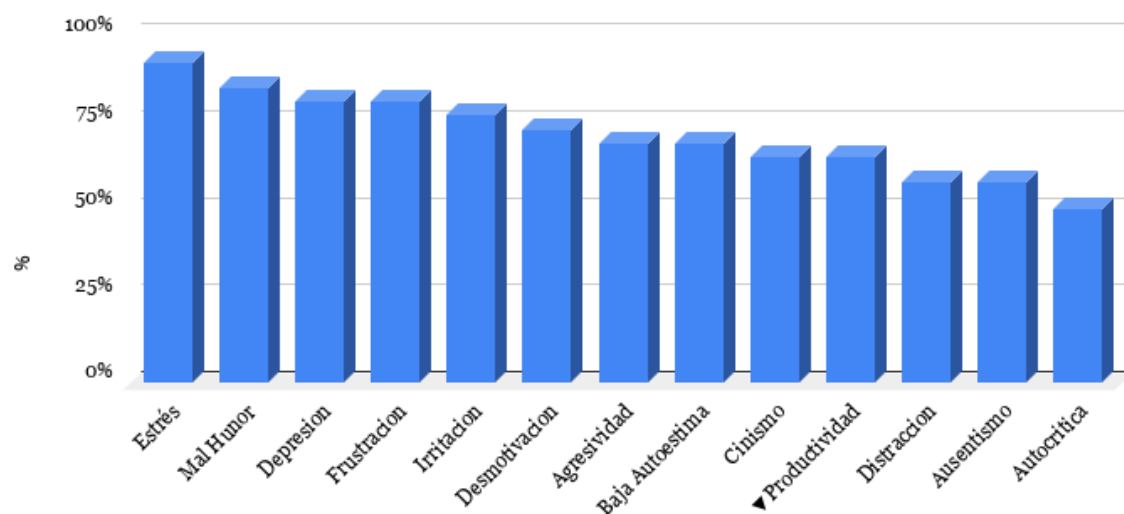


Grafico 7. Fuente: Elaboración propia.



Como se observa en el grafico n°7, los estudiantes manifestaron tener o haber tenido síntomas como consecuencia a los altos niveles del Síndrome Burnout, donde se destaca que el 92 % de los encuestados aseguran haber tenido episodios de estrés como principal factor relevante de los síntomas, esto seguido un 85% de los encuestados que informaron identificar al mal humor como uno de los síntomas que presentaron, de igual manera el 81% de los estudiantes manifestaron haber tenido episodios de frustración y depresión respectivamente. En menor escala se presentó información relativa en cuanto a la presencia de síntomas como desmotivación, baja autoestima, autocrítica y baja productividad.

**Tabla 12. Conocimiento S.B.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	11	42%
No	15	55%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Después de analizar los resultados del cuestionario de nombre “Maslach Burnout Inventory (MBI)”, en la tabla 12, logramos determinar el nivel de conocimiento que tenían las personas encuestadas en relación al síndrome de Burnout, demostrando que tan solo el 42% (n=11) tenían información sobre lo que es el síndrome de Burnout, esto en relación al 58% (n=15), que demuestra el poco o nulo conocimiento que se tiene en la mayoría de los encuestados en relación al síndrome de Burnout, de tal forma que este desconocimiento del síndrome (SB) hace pensar en los estudiantes que las consecuencias antes marcadas por ellos como síntomas que tienen o han tenido a lo largo de la cuarentena, puedan ser

consecuencias de deficiencias personales y no derivadas de otros factores ajenos a su personalidad y si marcadas por su entorno.

¿Conoce o a escuchado sobre el Síndrome de Burnout?

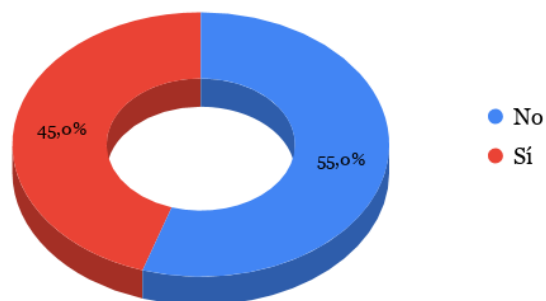


Grafico 8. Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 13. Preferencia Modalidad Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo Presencial	23	88%
Teletrabajo	3	12%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Por último, en la tabla 13, podemos evidenciar que las personas tienen una mayor preferencia en cuanto a las modalidades de trabajo que desarrollan cotidianamente, y es que resulta bastante llamativo como de manera contundente el 88% (n=23), de las personas encuestadas en esta investigación tiene una mayor determinación por preferir la modalidad presencial como su modalidad de trabajo, esto se puede dar por la alta influencia que tienen las consecuencias negativas de la alta presencia del Síndrome de Burnout, en comparación a tan solo el 12% (n=3) de las personas encuestadas, las cuales si tiene una mayor

preferencia por inclinarse hacia la modalidad de teletrabajo como su manera de desempeñarse laboralmente.

¿Qué modalidad de trabajo prefiere?

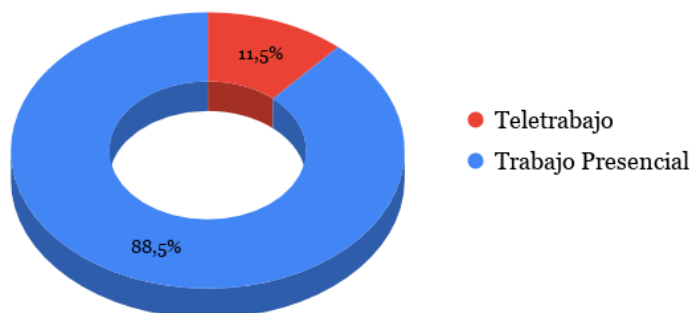


Grafico 9. Fuente: Elaboración propia.

La prevalencia del síndrome de burnout en los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño, Bogotá sede Sur, se determina debido a que el 55% (n=13) de la muestra son de cuarto semestre hacia abajo, se evidencia en un promedio estandarizado y relativo, que el número de estudiantes con sexo masculino y femenino equivalen cada uno al 50% de la muestra, el 50% de la población, cuenta con una edad entre los 26 a 30 años y en su mayoría con un 46% los estudiantes se encuentran solteros, por lo general como las cifras indican el 96% de los estudiantes encuestados se encuentran realizando labores extras, las cuales no son remuneradas y eso ocasiona a que se resalten los balances obtenidos en sus respuestas haciendo que desmejoren en sus funciones y se identifiquen con algunas de las consecuencias nombradas respecto al síndrome.





## 8. CONCLUSIONES Y LOGROS

Teniendo en cuenta la información recogida en todo el proceso de la investigación y con los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos, sus objetivos y en teoría la pregunta principal de la que se despliega toda la información en detalle para llevar a cabo la investigación, se determina que esta investigación logra alcanzar el objetivo planteado, ya que este permitió responder a la pregunta orientadora. Sin embargo, este trabajo posee ciertas limitantes en cuanto a la veracidad y la fidelidad de la información recogida, ya que el trabajo cuenta con elementos subjetivos de gran importancia. No obstante, mediante el análisis descriptivo que se realizó se halló que los índices respecto al síndrome de burnout se evidencian en una cifra alta a la que hay que prestarle la debida atención.

La contextualización y la respectiva caracterización, permitieron determinar cuáles segmentos de los estudiantes encuestados en específico padecen los síntomas posterior a la caracterización que se realizó en la muestra, ya que se concluye que los estudiantes demuestran hábitos dañinos para la salud, así como también son proclives a manifestar síntomas relevantes del síndrome como los mencionados en el marco teórico, entre los cuales se destacan principalmente el agotamiento físico y emocional, de carácter fisiológico, cognitivo afectivo, conductual y social.

De igual manera se analizó que uno de los factores que más resaltaron fue el estrés y la depresión, debido a que se incrementaron las labores y a pesar de que los estudiantes se encuentran en sus hogares ejecutando sus funciones, se debe tener en cuenta que hay más



distracciones debido a que es un modelo organizacional diferente al cotidiano, siendo este el caso de la muestra efectiva de la encuesta (n=26), ya que esto modifica la forma de comunicación interna de la organización y en realidad genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

Las consecuencias sociales por lo general están compuestas por el ambiente que se vive en las empresas y la forma en que se interactúa con los respectivos compañeros, por otra parte, en la modalidad de teletrabajo se determinó que prevalece de cierto modo que los estudiantes encuestados han implementado variedad de aspectos relacionados al aislamiento y su poco interés de cualquier forma de interacción social, lo anterior tiene relación con el ausentismo propagado por la sensación de agotamiento emocional y despersonalización, lo cual puede desencadenar en la obtención del deterioro de las interacciones personales.

También, se debe resaltar la cifra del 88% de los estudiantes encuestados que seleccionan como preferencia la modalidad presencial de trabajo, esto pueda deberse principalmente a las incapacidades de adaptación al cambio que pueden manifestar los individuos en relación al desarrollo de sus actividades, por otra parte, esto presenta una oportunidad de mejoramiento continuo en las organizaciones en pro de establecer nuevas herramientas que permitan la mejora tanto en la comunicación con los actores internos y externos de las organizaciones, así como también en torno a la serie de actividades que se entrelazan para el correcto desarrollo operacional de la organización.



De igual forma, se puede concluir que el síndrome siendo la combinación de consecuencias negativas, revela que los individuos tienen mayor probabilidad de presentar estrés crónico laboral, este puede estar ligado a tener que responder eficazmente las demandas y presiones laborales, siendo este una amenaza para toda organización. Este factor negativo puede desencadenar una serie de situaciones desafortunadas como un bajo rendimiento, el deterioro en la calidad del servicio, por otra parte, la sensación de inconformidad laboral puede desarrollar no solo el ausentismo laboral, si no también ocasionar un alto número de rotación personal en las empresas.

Con base a todo lo visto durante el desarrollo de esta investigación, es importante continuar con nuevas investigaciones que permitan esclarecer las limitaciones que puedan existir en la implementación de la modalidad de teletrabajo, siendo esta una herramienta importante en el desarrollo de las tecnologías de la información en las empresas, así como también en la adopción de nuevas metodologías que permitan desarrollar diferentes estrategias de mejora continua. Por otra parte, es necesario continuar con la realización de nuevas investigación enfocadas en los estudiantes de la Universidad Antonio Nariño, puesto que se pueden hallar diferencias significativas que pueden permitir tener mayores diagnósticos en cuanto a las diferentes características y a la prevalencia de este trastorno en nuestra población estudiantil y que se encuentra en etapa de formación como futuros profesionales.



Por lo tanto, por medio de esta investigación sugerimos una serie de recomendaciones a modo que permitan una mayor preparación de adaptabilidad en los retos y los conflictos que cada uno de los estudiantes en formación puede llegar a presentar:

- Brindar oportunamente los resultados obtenidos en esta investigación al área correspondiente de la Universidad Antonio Nariño para que se logren implementar medidas de prevención que permitan que la prevalencia del síndrome de burnout disminuya en los estudiantes.
- Innovar con nuevas estrategias de integración social dentro de la Universidad Antonio Nariño, que permitan desarrollar la colaboración y el trabajo en equipo que permitan disminuir la sensación de aislamiento.
- Desarrollar planes de monitoreo que permitan establecer y detectar síntomas de síndrome de Burnout en los estudiantes de primeros semestres, para poder garantizar un buen manejo del trastorno desde su primera etapa.



## 9. BIBLIOGRAFÍA CITADA

Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. E., & Domínguez, V. (2004). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid*. *Revista española de salud pública*, 78, 505-516.

Alarcón, M. E. B. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Palibrio.

Anabella, M. P. (2010). *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN*. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 46.

Ardila, C. O. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá*.

Barraza, A. (2011). *Validación psicométrica de la escala unidimensional del burnout estudiantil*. *Revista intercontinental de Psicología y Educación*, 13(2), 51-74.

Barros, A. S. S. (2017). *Bienestar subjetivo (BS) y síndrome de burnout (SBN): Análisis correlacional en teletrabajadores del sector educativo*. In *Educación, salud y TIC en contextos multiculturales: nuevos espacios de intervención* (pp. 972-988). Universidad de Almería.

Barroso, A. A. R. *Estrés laboral. Definición, síntomas y consecuencias*.

Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* (Vol. 253). Grupo Planeta (GBS).

Bottos, A. V. (2008). *TELETRABAJO SU PROTECCION EN EL DERECHO LABORAL*. En A. V. Bottos, (pág. 192). Buenos Aires: Ediciones Cathedra Jurídica.

Carlin, M., & de los Fayos, E. J. G. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-180.

Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.

Cipres, J. B. (2012). *EL TELETRABAJO ENTRE EL MITO Y LA REALIDAD*. En J. B. Cipres, *EL TELETRABAJO ENTRE EL MITO Y LA REALIDAD* (pág. 112). Barcelona: Editorial UOC.

Com, S. L, G. A. (2013). *Metodología de la investigación*. En S. L. Com. Buenos Aires: Ediciones Del Aula Taller.



- Contreras, O. E., & Rojas, I. R. (2015). *Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. Suma de negocios*, 6(13), 74-83.
- Colombia, C. C. (2008). *Ley 1221 de 2008. Normas para promover y regular el Teletrabajo. Corte Constitucional de Colombia. Bogotá, DC.*
- Dalle, P., Boniolo, P., Sautu, R. & Elbert, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología.* Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- García, C. C. (2014). *Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria.*
- García-Camino, B. M. (2001). *TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>*
- Gil-Monte, P. R. (2003). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.
- Guerra, J. A., Zevallos, I. J. V., Centeno, M. R. V., & Pin, T. D. R. M. (2019). *Síndrome de burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 3(6), 839-859.
- Gorgues, A. C. (2004). *Innovación organizacional y domesticación de internet y las TIC en el mundo rural, con nuevas utilidades colectivas y sociales. La figura del Telecentro y el Teletrabajo. CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (49), 77-116.
- Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill*
- Kaschka, W. P., Korczak, D., & Broich, K. (2011). *Burnout: a fashionable diagnosis. Deutsches Ärzteblatt International*, 108(46), 781.
- Martínez, P, A. (2010). *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. Revista de Comunicación Vivat Academia*, 46.
- Maslach, C. Jackson, S.E. (1981). *The measurement of experienced Burnout. Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, California: Consulting Psychology Press.*



Mintic.gov.co. 2012. *Decreto 884 De 2012 - Ministerio De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones*. [online] Available at:  
<<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/3638:Decreto-884-de-2012>>

Morales, F. (Septiembre de 2010). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*.

*Organización Internacional del Trabajo*. 2016. *Las Dificultades Y Oportunidades Del Teletrabajo Para Los Trabajadores Y Empleadores ...* [online] Available at:  
<[https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS\\_531116/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_531116/lang--es/index.htm)>

Ortega, L. F. (2017). *Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados*. Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia.

Ortega Ruiz, Cristina, & López Ríos, Francisca (2004). *El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas I*. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160. [Fecha de Consulta 28 de Abril de 2020]. ISSN: 1697-2600. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337/33740108>

Pacheco, M. L. (2009). *Internet en el proceso de enseñanza aprendizaje*.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouansp/reader.action?docID=3182853&query=teletrabajo>.

Ramírez Gordillo, M. D. L. D., & Padilla González, L. E. (2008). *El síndrome del desgaste profesional en académicos*. Universidad Autónoma de Aguascalientes.

República de Colombia. (2008, julio 16). *Ley 1221 de 2008*. Recuperado 9 de mayo de 2020, de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1221\\_2008.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html)

Rodríguez Paipilla, J. Y. (2011). *Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud de tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010 (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario)*.

Sierra, E. M. B. (2017). *EL TELETRABAJO EN ESPAÑA aspectos teórico- prácticos de interés*. En M. B. Esperanza Macarena Sierra Benítez, *EL TELETRABAJO EN ESPAÑA aspectos teórico- prácticos de interés* (pág. 398). Madrid: Wolters Kluwer España, S.A

Suin-juriscol.gov.co. 2019. *CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO*. [online] Available at:  
<<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019323>>

TONON, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de burnout*. Bs. As., Espacio Editorial



*Toyos, M. M. (2009). Como escribir una tesis de turismo. En Esquema Metodologico (pág. 129). Paraguay: Ediciones Turisticas.*

*Victoria, M. L., & Eloisa, M. (2016). Propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo.*





## ANEXO 1

### Encuesta "Teletrabajo y Cuarentena"

¡Buen día, compañero(a)!

Esta encuesta es realizada por dos estudiantes de la modalidad de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño con fines netamente académicos para el desarrollo final de su trabajo de grado, por lo tanto sus respuestas serán completamente confidenciales, no le pediremos ningún dato de información personal.

Agradecemos su colaboración y esperamos su apoyo al responder con total honestidad las siguientes preguntas.

Mil Gracias.

#### Sexo

- Mujer   
Hombre

#### ¿Rango de edad?

- Menor de 20 años   
Entre 20 a 25 años   
Entre 26 a 30 años   
Entre 31 a 35 años   
Mayor de 36 años

#### Estado Civil \*

- Soltero(a)   
Casado(a)   
Union Libre   
Separado(a) /  
Divorciado(a)   
Viudo(a)

#### Semestre

- 1er Semestre   
2do Semestre   
3er Semestre   
4to Semestre   
5to Semestre   
6to Semestre   
7mo Semestre   
8vo Semestre



**¿Tiene hijos, personas de cuidados especiales o personas de la tercera edad a su cargo?**

- Si
- No

**¿Trabaja o trabajo durante la cuarentena? \***

- Si
- No

**¿Realiza o realizo Teletrabajo durante la cuarentena? \***

- Si
- No

**¿Qué Síntomas tiene o a tenido?**

- |                 |                          |                    |                          |
|-----------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| Agresividad     | <input type="checkbox"/> | Cinismo            | <input type="checkbox"/> |
| Ausentismo      | <input type="checkbox"/> | Depresion          | <input type="checkbox"/> |
| Autocritica     | <input type="checkbox"/> | Desmotivacion      | <input type="checkbox"/> |
| Estrés          | <input type="checkbox"/> | Distraccion        | <input type="checkbox"/> |
| Frustracion     | <input type="checkbox"/> | Mal Hunor          | <input type="checkbox"/> |
| Baja Autoestima | <input type="checkbox"/> | Baja productividad | <input type="checkbox"/> |
| Irritacion      | <input type="checkbox"/> |                    |                          |

**¿Conoce o a escuchado sobre el Síndrome de Burnout?**

- Si
- No

**¿Cuál de estas dos modalidades de trabajo prefiere?**

- Trabajo Presencial
- Teletrabajo



## ANEXO 2

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

AE – Agotamiento Emocional

D - Despersonalización

RP – Realización Personal

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento.

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente



Por favor señale el número que considere más adecuado:

	Elemento	1	2	3	4	5
AG	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
AG	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
AG	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
RP	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
AG	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
RP	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
AG	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
RP	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
RP	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
AG	13. Me siento frustrado por el trabajo					
AG	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
AG	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
RP	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
RP	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
RP	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
AG	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
RP	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					



## ANEXO 3

### Instrumento base de recolección de la información.

The image shows a screenshot of a Google Forms survey titled "Encuesta 'Teletrabajo y Cuarentena'" from Universidad Antonio Nariño. The survey is displayed in a browser window with the URL [docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6PHx7Uj-q8Ck8573eMBBD7P2\\_eoXkALS7WLCMQf6n8Z6pMg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6PHx7Uj-q8Ck8573eMBBD7P2_eoXkALS7WLCMQf6n8Z6pMg/viewform). The survey content includes the UAN logo, a greeting, a purpose statement, a confidentiality notice, a thank you message, and a "Siguiente" button. The browser's taskbar at the bottom shows the time as 8:35 p.m. on 25/09/2020.

Encuesta "Teletrabajo y Cuarentena"

¡Buen día, compañero(a)!

Esta encuesta es realizada por dos estudiantes de la modalidad de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño con fines netamente académicos para el desarrollo final de su trabajo de grado, por lo tanto sus respuestas serán completamente confidenciales, no te pediremos ningún dato personal.

Agradecemos tu colaboración y esperamos tu apoyo al responder con total honestidad las siguientes preguntas.

Mil Gracias.

[Siguiente](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Antonio Nariño. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios