

EL BURNOUT POR EL TELETRABAJO - TRABAJO EN CASA Y EL COVID-19

Burnout from teleworking - work at home and covid-19

*Dra. María Antonieta Monserrat Vera Muñoz (autor correspondencia) ¹, Dr. José Gerardo Serafín Vera Muñoz ², Lic.
y Karen Viridiana Serrano Pavón ³*

Fecha de recepción: 06 de julio de 2024

Fecha de aceptación: 28 de noviembre 2024

RESUMEN

Burnout (síndrome del trabajador quemado) ha sido eje central de diversos estudios relacionados con colaboradores, buscando entre otros aspectos, identificar sus detonantes y la forma de evitarlos para conservar la calidad de vida de las personas. La afección ha pasado de su descripción como un estado de agotamiento vital, a considerarse como desgaste resultante de estrés crónico derivado de actividades laborales; en enero 2022 la Organización de la Salud (OMS), integra en la 11ª edición de la clasificación internacional de enfermedades (CIE-11), al Burnout y de acuerdo con la misma, desde 2017 México ocupa el primer lugar en Burnout, situación que se mantiene para 2024, sumando a los detonantes del Burnout el Incremento del teletrabajo y el trabajo en casa derivado de la pandemia por COVID-19 que llegó a México en febrero de 2020 y hasta el 2024 sigue presente. Por lo que el objetivo general del trabajo es: identificar la existencia del Burnout, sus principales detonantes y su relación con la realización del teletrabajo-trabajo en casa, ante la pandemia COVID-19. Metodológicamente se aborda de forma mixta. Los resultados se presentan prioritariamente de forma cuantitativa, la muestra está integrada a conveniencia por 72 trabajadores de la educación superior poblana, a quienes se aplicó un cuestionario de 46 preguntas; de mayo a agosto 2023. Los resultados muestran la presencia del burnout en los integrantes de la muestra, como principales detonantes la falta de control y familiaridad con las actividades del teletrabajo-trabajo en casa y la existencia débil de la relación entre el Burnout y el teletrabajo-trabajo en casa. Como hallazgo, empíricamente se identificó que, de un rechazo inicial al trabajo en casa ahora es preferido sobre el trabajo presencial. Teniendo como

¹ Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría Pública, México, monseveram@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-1940-5326>

² Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría Pública, México, gervier61@yahoo.com.mx, <https://orcid.org/0000-0002-9934-6276>

³ Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría Pública, México, karen.serrano@correo.buap.mx, <https://orcid.org/0009-0007-3341-2537>

limitación haber trabajado únicamente con una muestra de trabajadores de educación superior poblana.

PALABRAS CLAVE: Burnout; Teletrabajo; Trabajo en casa; COVID-19.

ABSTRACT

Burnout has been the central axis of various studies related to employees, seeking, among other aspects, to identify its triggers and how to avoid them to preserve people's quality of life. The condition has gone from being described as a state of vital exhaustion, to being considered as wear and tear resulting from chronic stress derived from work activities; in January 2022, the Health Organization (WHO) integrates Burnout into the 11th edition of the International Classification of Diseases (ICD-11) and according to it, since 2017 Mexico has ranked first in Burnout, a situation that will continue for 2024, adding to the triggers of Burnout the increase in teleworking and working at home derived from the COVID-19 pandemic that arrived in Mexico in February 2020 and until 2024 is still present. Therefore, the general objective of the work is: to identify the existence of Burnout, its main triggers and its relationship with teleworking-working at home, in the face of the COVID-19 pandemic. Methodologically, it is approached in a mixed way. The results are presented primarily quantitatively, the sample is made up of 72 workers of Puebla higher education, to whom a questionnaire of 46 questions was applied; from May to August 2023. The results show the presence of burnout in the members of the sample, as the main triggers are the lack of control and familiarity with the activities of teleworking-working at home and the weak existence of the relationship between Burnout and teleworking-working at home. As a finding, empirically it was identified that, from an initial rejection of working at home, it is now preferred over face-to-face work. Having as a limitation having worked only with a sample of Puebla higher education workers.

KEYWORDS: Burnout; Telecommuting; Work at home; COVID-19.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia por COVID-19 iniciada en México en 2020, ha traído severas consecuencias de diversa índole; ha cambiado el comportamiento de las personas y de las empresas en sus formas de trabajo como la práctica del trabajo en casa, el tener que usar mascarilla, la implementación de protocolos sanitarios en las actividades laborales presenciales, afectaciones físicas, emocionales y monetarias en la población en general y por ende en la población laboral activa. Todo lo mencionado se evidencia a través de lo señalado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Con la pandemia por COVID-19 se vivió una etapa de desconcierto, seguida de la etapa de sobrevivencia y se pasó a una de retención por parte de las empresas y por ende los colaboradores de las mismas.

Es por ello de gran importancia identificar como ha intervenido la pandemia en la alteración o no de la presencia del Burnout en los colaboradores. por lo que el objetivo del trabajo es: identificar la existencia del Burnout, sus principales detonantes y su relación con la realización del teletrabajo - trabajo en casa, ante la pandemia COVID-19. Para alcanzar el mencionado objetivo, el trabajo se estructura de la siguiente forma. Se inicia con un resumen, seguido de la introducción, que da paso al marco teórico y referencial, continuando con la metodología, siguiendo con la presentación de resultados y discusión, conclusiones y se finaliza con las referencias.

II. BURNOUT TELETRABAJO TRABAJO EN CASA Y EL COVID-19 MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

II.1. Burnout

En 1974 Freudenberg (1974, como se citó en Díez y Martínez, 2021) describió el Burnout como una impresión de fracaso y una mala experiencia resultante de una carga extrema de trabajo acompañada de exigencias de recursos personales y energía.

Se considera al Burnout como resultado del estrés laboral crónico.

“El síndrome de Burnout, es una alteración psicológica relacionada al contexto del trabajo y que se puede considerar un trastorno debido a sus efectos dañinos en la calidad de vida” (García-allen, 6 de octubre, 2022).

Existen profesiones que quienes las ejecutan están más propensos al Burnout, entre ellos los que interactúan con clientes o usuarios como los que se encuentran en el ámbito docente. Los síntomas y causas principales se integran en la tabla 1.

Tabla 1
Síntomas y causas del Burnout

Síntomas o dimensiones	Causas
Agotamiento emocional	Falta de control
Despersonalización	Expectativas laborales poco claras
Falta de realización personal	Dinámica de trabajo disfuncional
	Diferencia en los valores
	Falta de ajuste entre empleo e intereses
	Trabajo monótono o caótico
	Falta de apoyo social
	Desequilibrio entre la vida laboral, familiar y social

Nota: Elaboración propia con base en Redacción National Geographic.

Las manifestaciones del Burnout, de acuerdo con la gravedad del síndrome, se clasifican en:

Leves a través de: quejas inespecíficas y frecuentes, cansancio, pocas ganas de acudir al trabajo, dificultad para levantarse en la mañana.

Moderadas: cinismo, aislamiento, suspicacia y negativismo.

Graves: ausentismo laboral, desempeño lento de las actividades, automedicación, aversión y abuso de drogas lícitas e ilícitas.

Extremas: aislamiento social marcado, colapso, cuadros psiquiátricos y suicidios (Salinillas, 2017).

Los efectos del Burnout son psicológicos y en la salud: fatiga, insomnio, desbordamiento negativo en las relaciones personales o vida en el hogar, depresión, ansiedad, alcoholismo, abuso de sustancias, deterioro cardiovascular, colesterol alto, diabetes, infarto cerebral, obesidad, úlceras, vulnerabilidad a las enfermedades, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma y problemas con la menstruación (Delgado, 2020).

Identificación del Burnout en los colaboradores

Maslach (1982, como se citó en Rendón et al., 2020) desarrolló un cuestionario, para medir y valorar las 3 dimensiones básicas del síndrome:

El agotamiento emocional (AE)

Es la sensación en el colaborador de no poder dar más de sí mismo para cumplir con sus actividades y responsabilidades, por lo cual la persona tiende a aislarse como medio de protección.

La despersonalización (DP) se manifiesta por actitudes como:

Indiferencia afectiva

Falta de empatía

Irritabilidad

La Falta de Realización Personal (FRP) se asocia con la imposibilidad de la persona para valorar su propio trabajo (Álvarez y Fernández, 1991; Castillo, 2001).

Los tres puntos anteriores integran un conjunto de conductas como: disminución del rendimiento físico e intelectual, pérdida de responsabilidad, actitudes pasivo-agresivas con los receptores del servicio profesional, disminución de la motivación. Relacionadas con factores internos entre los que se encuentran valores individuales y sociales, rasgos

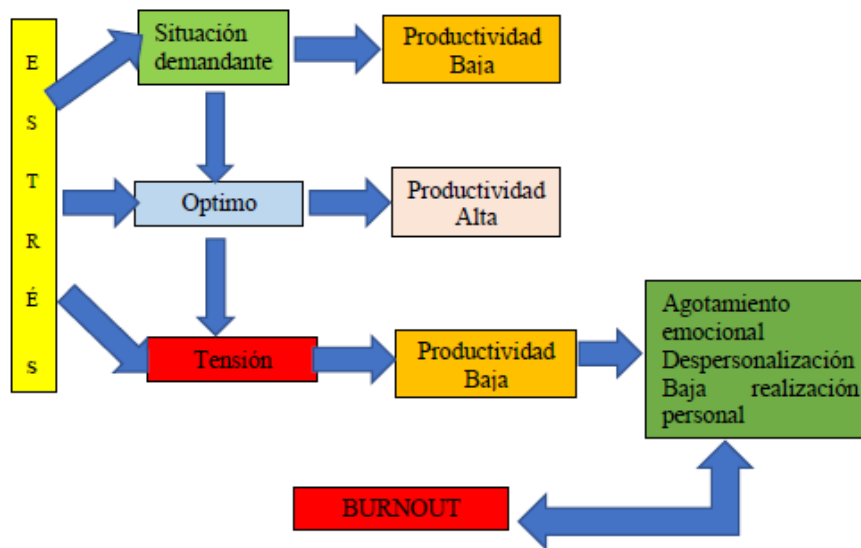


de personalidad; y factores externos como: organizacionales, laborales y grupales (Martin, 2015).

Es pertinente mencionar que el Burnout no se presenta en los colaboradores de forma inesperada, tiene como precedente al estrés laboral, como se ilustra en la figura 1.

Figura 1

Estrés laboral-Burnout



Nota: Elaboración propia con base en Serna y Martínez (2020)

El estrés laboral ha posicionado a México como el país que tiene el más alto nivel por COVID-19, a nivel mundial, lo que permite comentar que el 60% de los trabajadores lo padece, y con ello una alta probabilidad que detone en los trabajadores el burnout (Chávez, 2022, 15 de febrero).

Por la pandemia los trabajadores educativos académicos y no académicos se vieron obligados a adaptarse al teletrabajo-trabajo en casa, en una situación de emergencia y estar disponibles en línea por más tiempo (Delgado, 2020).

Presentando agotamiento físico extremo e irritabilidad (Rodríguez et al., 2017). Obedeciendo a que muchos no se encontraban preparados y cualificados, ni

familiarizados con el uso de tecnología y plataformas lo que derivó en sufrimiento emocional. Además, la experiencia de aislamiento, distanciamiento social y exceso de trabajo por enfrentarse al teletrabajo-trabajo en casa. Lo anterior expone a los colaboradores de la educación al estrés laboral y al burnout (Santiago et al., 2021).

II. 2 Teletrabajo

La Organización internacional del Trabajo (OIT, 2002), respecto al teletrabajo menciona que, es el “trabajo en el que se utilizan las TIC y que se lleva a cabo de manera regular fuera de las instalaciones del empleador” (p. 33).

Según la Ley Federal del Trabajo (LFT) en CAPÍTULO XII BIS Teletrabajo Capítulo adicionado DOF 11-01-2021 Artículo 330-A.-

El teletrabajo es una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, en el centro de trabajo, utilizando primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón.

La persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo será quien preste sus servicios personales, remunerado y subordinado en lugar distinto a las instalaciones de la empresa o fuente de trabajo del patrón y utilice las tecnologías de la información y la comunicación.

Para efectos de la modalidad de teletrabajo, se entenderá por tecnologías de la información y la comunicación, al conjunto de servicios, infraestructura, redes, software, aplicaciones informáticas y dispositivos que tienen como propósito facilitar las tareas y funciones en los centros de trabajo, así como las que se necesitan para la gestión y transformación de la información, en particular los componentes tecnológicos que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información. Se registrarán

por las disposiciones del presente Capítulo, las relaciones laborales que se desarrollen más del cuarenta por ciento del tiempo en el domicilio de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, o en el domicilio elegido por ésta. No será considerado teletrabajo aquel que se realice de forma ocasional o esporádica. (pp. 82-83)

El análisis del artículo 330-A de la LFT permite identificar lo siguiente respecto al teletrabajo.

Forma de organización laboral subordinada y remunerada.

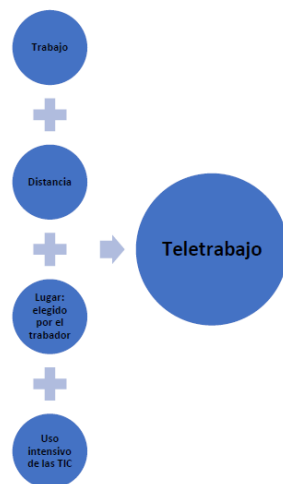
Se desarrolla en lugares distintos al establecimiento del patrón.

Utilización primordial las tecnologías de la información y comunicación.

Desarrollar más del cuarenta por ciento del tiempo en el domicilio de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, o en el domicilio elegido por ésta.

De forma ilustrativa en la figura 2 se presenta los puntos que identifican al teletrabajo.

Figura 2
Identificación del teletrabajo



Nota: elaboración propia con base en Osio, 2010.

En México fue hasta el año 2021, como consecuencia del confinamiento que trajo consigo el COVID-19, que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2021) emitió el comunicado en el que, daba a conocer la reforma al Artículo 311 de la LFT, misma que ya incluía un apartado para el teletrabajo o “Home Office” y las respectivas obligaciones tanto de trabajadores como los empleadores (Fernández, 2023).

Para Osio (2010, como se citó en Fernández, 2023 pp. 43-44) las ventajas y desventajas del trabajo son:

Ventajas

- Los trabajadores deciden dónde trabajar.
- Los horarios se vuelven flexibles, lo que permite tener tiempo para disfrutar de la familia o mejorar su calidad de vida.
- Las personas discapacitadas tienen la oportunidad de hacer teletrabajo.
- Ahorros en infraestructura para la empresa y para el trabajador en desplazamientos.
- Oportunidades de trabajar para empresas nacionales o internacionales.
- Crecimiento y expansión de la empresa geográficamente.
- Capital humano diversificado.
- Mayor productividad para la empresa.

Desventajas:

- Problemas psicológicos en los teletrabajadores por no relacionarse con otros.
- Inseguridad de permanencia laboral.
- Sedentarismo y problemas de obesidad.

- Dificultad para motivar a los teletrabajadores.
- Pérdida de supervisión por parte de las empresas hacia los trabajadores.
- Falta de lealtad o compromiso de los trabajadores.
- Nula autogestión del tiempo por parte de los trabajadores.

El teletrabajo es en muchas de las veces considerado como sinónimo del trabajo en casa, pero cada uno de ellos tiene sus peculiaridades por lo que a continuación se presenta lo referente al trabajo en casa.

II. 3 Trabajo en casa

El trabajo en casa, se genera por circunstancias excepcionales y transitorias como la pandemia; que no permite que el colaborador desarrolle sus actividades laborales en la empresa donde está contratado.

Por lo general para el trabajo en casa el empleador habilitó al colaborador para que, desarrolle sus actividades laborales en un lugar distinto al en que normalmente las realiza.

Ley Federal Del Trabajo (LFT, 1970), consideró el término “Trabajo a domicilio” en el Artículo 311, Capítulo XII, dentro de su definición: “Trabajo a domicilio es el que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo”.

De acuerdo a la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI, 2018, p. 41) fue hasta el 2012 que se incorporó a ese Artículo un párrafo que menciona el trabajo a domicilio con el uso de las TIC.

De lo anteriormente expuesto se puede señalar:

Forma de relación laboral subordinada y remunerada.

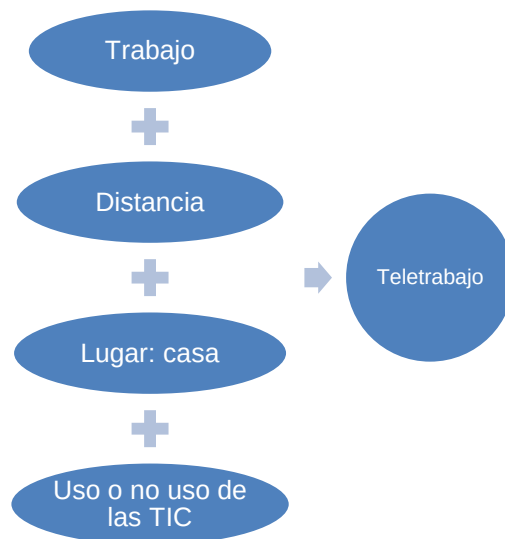
Se desarrolla en lugares distintos al establecimiento del patrón, generalmente elegido por el trabajador.

No hay vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo.

De forma sencilla se ilustra en la figura 3 lo que identifica el trabajo en casa.

Figura 3

Identificación del trabajo en casa



Nota: la figura ilustra la identificación del Teletrabajo, elaboración propia con base en Osio, 2010.

Para Fernández (2023) con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los colaboradores y considerando que, en ciudades con alta población, la mayoría de colaboradores invierte de 4 a 5 horas en trasladarse a sus trabajos y en apoyo a disminuir la contaminación por el uso de vehículos, ya se velaba para que los colaboradores realizaran trabajo en casa.

Las ventajas y desventajas del trabajo en casa de acuerdo con Oliver (s/f) son:

Ventajas

- Ahorro de tiempo de traslado

- Ahorros monetarios en traslado
- Contar con una retribución
- Mayor tiempo con la familia
- Evitar conflictos por convivir con los compañeros

Desventajas

- Necesidad de un espacio en casa para realizar el trabajo
- Distracciones
- Soledad
- Conflictos familiares
- Mayor inversión de tiempo en el trabajo
- Flexibilidad en los horarios de trabajo
- No establecer un ambiente laboral.

Diferencias teletrabajo y trabajo en casa

Existen semejanzas, pero también diferencias entre el teletrabajo y el trabajo en casa; entre las semejanzas se puede mencionar que en ambos el colaborador puede ser productivo y también eficiente.

Y entre las diferencias se mencionan las siguientes:

El trabajo desde casa significa trabajar desde tu hogar, el teletrabajo, se puede realizar desde algún sitio que se elija sin que sea precisamente la casa.

Con el trabajo en casa suele establecerse una relación más intensa con la familia y relaciones comerciales profundas y con quienes se relaciona el trabajador lo puede

invitar a su casa. Con el teletrabajo se puedes crear una red de contactos y relacionarse con personas con intereses comunes.

En el trabajo que se desarrolla se considera que por la situación vivida por la pandemia los colaboradores se vieron en la necesidad de realizar el trabajo desde casa, sin una especificación al respecto en la contratación, pero tuvieron que utilizar las TIC para desarrollarlo y seguir con su actividad laboral y así protegerse ellos y a sus familias, pero el enfrentar esta situación sin estar preparados los llevo en algunos casos a manifestar diferentes niveles de Burnout.

El trabajo en casa ha sido durante el 2020 y 2021 la alternativa utilizada por las empresas para seguir operando y prevenir contagios de COVID-19 entre los colaboradores, pero la falta de familiaridad del colaborador con el mismo, ha incrementado la duración de la jornada laboral y con ello el ser mayormente propenso al Burnout. En un estudio de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se menciona la muerte de un elevado número de personas, que tenían en común el rebasar 55 horas de trabajo a la semana, señalando que, la existencia de largas jornadas laborales son un factor de riesgo ocupacional, a las que se les atribuye una considerable carga de enfermedades (Juárez, 2021, 12 de julio).

En diversas partes del mundo y en México muchas personas, trabajan desde casa, por el confinamiento como una medida tomada por las empresas y/o como medida de prevención ante el COVID-19.

Finalmente, para cerrar el apartado de la construcción teórica se menciona lo siguiente. El teletrabajo y el trabajo en casa si no se establecen adecuadamente pueden detonar en exceso de tareas, inadecuada relación familiar; derivando en que la persona que los desarrolla pueda incrementar su nivel de estrés laboral, hasta llegar a presentar un estrés laboral crónico que desencadene en Burnout.

III. METODOLOGÍA.

Se realizó un estudio observacional, descriptivo con un diseño transversal y no experimental. Respecto al trabajo de campo, se aplicó un cuestionario integrado por 46 ítems. La población de estudio estuvo constituida por el personal académico y no académico que labora en una Facultad del área económico-administrativa de una Universidad pública poblana, con 156 trabajadores. La muestra, se integró de forma no probabilística, a conveniencia de los investigadores.

El tamaño de la muestra fue de 72 trabajadores de la educación, académicos y no académicos que prestan atención directa al alumnado. Para la recolección de datos de este estudio se utilizó un cuestionario integrado por 46 preguntas, 44 de ellas corresponden al Maslach Burnout Inventory (MBI) y 2 para caracterizar la muestra. Respecto la medición de los 44 ítems se utilizó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS [Maslach Burnout Inventory Human Services Survey] por sus siglas en inglés): este cuestionario, permite identificar y valorar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal y ha sido validado en poblaciones latinoamericanas y en específico en la población mexicana (Olivares et al., 2014).

El cuestionario está constituido por 22 ítems, mismos que se adaptaron considerando el trabajo en casa al inicio de la pandemia y con otros 22 se consideró, la situación del colaborador familiarizado con el trabajo en casa ya en el desarrollo del mismo, llegando a 44 ítems más dos para caracterizar la muestra.

Las respuestas se consideraron en forma de afirmaciones medidas en una escala de Likert de 0 (nunca), 1 (pocas veces al año o menos), 2 (una vez al mes o menos), 3 (unas pocas veces al mes), 4 (una vez a la semana), 5 (unas pocas veces a la semana y 6 (todos los días).

La puntuación puede fluctuar de 0 a 132 puntos y el resultado es directamente proporcional a la presencia del Burnout, mide las tres dimensiones del síndrome:

agotamiento emocional, despersonalización y la falta realización personal. Cada nivel se mide de acuerdo con lo señalado en la tabla 2.

Se separa la medición en dos etapas. La primera considera la situación del colaborador antes de la pandemia y la segunda durante la pandemia, haciendo llegar el instrumento a los integrantes de la muestra de forma personal. Lo anterior se complementó con la observación in situ al momento de aplicar el instrumento.

Tabla 2

Niveles de burnout

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	≤ 18	19-26	≥ 27
Despersonalización	≤ 5	6-9	≥ 10
Falta de realización personal	≥ 40	34-39	≤ 33

Nota: Elaboración propia con base en Rendón et al. 2020.

Los niveles totales de burnout considerando las tres dimensiones antes mencionadas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, se clasifica en tres niveles, bajo (menor o igual a 43), medio (44-87) y alto (mayor o igual a 88).

IV. RESULTADOS

En la presentación de resultados se da inicio con la caracterización de la muestra. 40 integrantes de la muestra son de género femenino y 32 masculino. Colaboradores académicos 54 y 18 no académicos. Resultados de la dimensión Agotamiento Emocional que se integra por 20 ítems, 10 para situación del colaborador antes de la pandemia y 10 para la situación del colaborador durante la pandemia, se presentan en frecuencias en la tabla 3 únicamente los que, presentan cambios significativos.

Se aclara que el instrumento se aplicó en los dos momentos a los mismos colaboradores.

Tabla 3

Agotamiento Emocional

No.	Cuestionamiento	Respuestas antes de la pandemia								Respuestas durante la pandemia							
		0	1	2	3	4	5	6		0	1	2	3	4	5	6	
3-4 A	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	35	14	2	8	2	5	6		32	20	6	4	2	6	2	
5-6 A	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	30	12	5	10	3	4	8		30	18	2	10	4	4	4	

Nota: Elaboración propia

Lo que se puede resaltar de los resultados presentados en porcentajes en la tabla 3 son: las respuestas con los números 3 y 4 que exhiben un incremento en el agotamiento del 14 a 20 en frecuencias y en porcentajes, del 19% al 27%. En los ítems 5 y 6 se aprecia un aumento en el cansancio de 12 a 18 en frecuencias y en porcentajes del 17% al 25%. Las respuestas 7 a la 20 con ligeras variaciones por lo que, no se incluyen en la tabla3.

La tabla 4 presenta los resultados en los que se observan cambios significativos en frecuencias de la dimensión despersonalización

Tabla 4

Resultados de la dimensión Despersonalización

No.	Cuestionamiento	Respuestas antes de la pandemia								Respuestas durante la pandemia							
		0	1	2	3	4	5	6		0	1	2	3	4	5	6	
27-28 D	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis colaboradores/as.	19	8	5	9	3	3	25		13	10	8	4	5	7	25	

Nota: Elaboración propia

Los resultados de la tabla 4 despersonalización en las respuestas a los ítems del 21 al 26 y el 29 y 30 no muestran variaciones que resalten. Y en los ítems 27 y 28 se aprecia una disminución en la No preocupación por lo que, realmente les ocurra a algunos de los colaboradores/as de 19 a 13 en frecuencias y en porcentajes del 26% al 18%.

Los resultados de la dimensión de realización personal no presentan cambios significativos, por lo que, se omite presentarlos en frecuencias.

Los resultados globales por dimensión se integran en la tabla 5 en frecuencias.

Tabla 5

Resultados globales por dimensiones antes de la pandemia y durante la pandemia.

Dimensiones	Antes de la pandemia			Durante la pandemia		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	55	5	12	55	6	11
Despersonalización	40	23	9	32	29	11
Falta de realización personal	31	14	27	31	17	24

Nota: Elaboración propia

Las dimensiones que se incluyen en la tabla 5 permiten comentar que, el agotamiento emocional se mantiene bajo antes y durante la pandemia, la despersonalización se incrementa durante la pandemia en el nivel medio de 23 a 29 en frecuencias que en porcentaje representa de 32% a 40% y la falta de realización personal tiene un ligero incremento durante la pandemia en el nivel medio en frecuencias de 14 a 17 y en porcentajes de 19% a 24%.

Complementando los resultados se menciona que las manifestaciones del burnout identificadas son: agotamiento, cansancio, dificultad para levantarse, y estrés; lo que coincide con lo manifestado por Salinillas (2017).

De la observación in situ, misma que se realizó como espectador, sin formar parte del grupo de colaboradores, los resultados obtenidos permiten señalar como causa del burnout en los colaboradores de la educación la falta de control y familiaridad con las actividades derivadas del teletrabajo – trabajo en casa. También se comenta que, el iniciarse en el teletrabajo –

trabajo en casa de forma inesperada causo alteración, pero con el quehacer cotidiano en el mismo, se tiene preferencia por evitar el trabajo presencial.

Los efectos del burnout se reflejan en: fatiga, negativas relaciones personales; en acuerdo con lo señalado por Delgado (2020). Y agotamiento físico extremo e irritabilidad según lo señala (Rodríguez et al., 2017).

Y de acuerdo a los sujetos que integran la muestra existe coincidencia con lo señalado por Santiago et al. (2021) no estar y cualificados, ni familiarizados con el uso de tecnología y plataformas dio como resultado sufrimiento emocional. Sumado a la experiencia de aislamiento, distanciamiento social y exceso de trabajo por enfrentarse al teletrabajo-trabajo en casa. Expuso a los colaboradores de la educación al estrés laboral y al burnout, lo anterior se determina empíricamente por el sentir manifiesto de los colaboradores durante la observación in situ.

V. CONCLUSIONES

El burnout sentirse quemado en el trabajo, derivado de un estrés laboral alto y permanente, ha existido desde ya tiempo atrás, se atribuye a causales estrictamente laborales.

México es uno de los países con alta presencia de burnout en sus colaboradores y hay profesionales como los del área de la salud y los del área de la educación, que están más propensos a padecerlo.

Con la pandemia que inició en México a principios de 2020 y que trajo como una de sus consecuencias el confinamiento obligo a muchas empresas a continuar sus operaciones, realizándolas los colaboradores desde casa. Y con ello desconcierto y resistencia en los colaboradores al tener que utilizar en la mayoría de los casos la tecnología de forma inevitable. Para realizar teletrabajo o trabajo en casa. Ya que existe diferencia entre uno y otro.

Existen señalamientos que la situación anterior incrementó el burnout en los colaboradores.

En el trabajo realizado se menciona empíricamente que los colaboradores del área de la educación realizaron actividades laborales con un híbrido del teletrabajo y el trabajo en casa.

Finalmente se menciona que, el objetivo general del trabajo: identificar la existencia del Burnout, sus principales detonantes y su relación con la realización del teletrabajo - trabajo en casa, ante la pandemia COVID-19; fue alcanzando, se identificó la presencia del burnout en los integrantes de la muestra, sus principales detonantes falta de control y familiaridad con las actividades del teletrabajo – trabajo en casa y la existencia débil de una relación entre el Burnout y el teletrabajo - trabajo en casa.

VI. REFERENCIAS

- Álvarez y Fernández. (1991). El síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional: revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española Neuropsiquiatría*. www.revistaaen.es/index.php/aen/article/download/15231/15092
- Castillo. (2001). El síndrome de “Burnout” o síndrome de agotamiento profesional. *Med Leg Costa Rica*. 17 (2):11-14. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es.
- Chávez. (2022, 15 de febrero). Los mexicanos padecen el mayor estrés laboral del mundo: estudio. *El Financiero*. [Los mexicanos padecen el mayor estrés laboral del mundo: estudio – El Financiero](#).
- Delgado. (2020). *Un efecto secundario de la cuarentena es el burnout, un sentimiento de estar agotado que está afectando a docentes, directivos, alumnos y familias*. Institute for the future of education. Tecnológico de Monterrey. [Burnout, el efecto de la cuarentena - Observatorio / Instituto para el Futuro de la Educación \(tec.mx\)](#)
- Díez y Martínez (2021,16 de julio). Burnout: qué es el creciente síndrome de estar "quemado" por el trabajo y cómo combatirlo. News Mundo. Burnout: qué es el creciente síndrome de estar "quemado" por el trabajo y cómo combatirlo - *BBC News Mundo*. [Burnout: qué es el creciente síndrome de estar "quemado" por el trabajo y cómo combatirlo - BBC News Mundo](#)
- Fernández, (2023). Programa de Capacitación para facilitar el Teletrabajo en la Empresa Arkanum S.A. de C.V. [Tesis de Maestría; Benemérita Universidad Autónoma de Puebla].
- García-allen. (2022, 6 de octubre). *Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas. Psicología y Mente*. [Burnout \(Síndrome del Quemado\): cómo detectarlo y tomar medidas \(psicologiaymente.com\)](#).
- Juárez (2021, 12 de julio). Burnout, enfermedad laboral masiva todavía no reconocida por México. *El Economista*. [Burnout, enfermedad laboral masiva todavía no reconocida por México \(eleconomista.com.mx\)](#).

- Ley Federal del Trabajo (LFT), 1 (1970 reformada el 27 de diciembre, 2022) (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión). www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf .
- Martin R. (2015). Burnout en enfermería: prevalencia y factores relacionados en el medio hospitalario. *Revista Científica de la Sociedad Española de Enfermería Neurológica*. 41(1):9-14. 4.
- Olivares, Mena-Miranda, Jélvez-Wilker y Macía-Sepúlveda. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en profesionales chilenos. *Univ. Psychol.* V. 13 No. 1 PP. 145-159.
- Oliver. (s/f). Ventajas y desventajas de trabajar desde casa.
<https://davidolier.com/.../ventajas-y-desventajas-de-trabajar-desde-casa>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2002). TRABAJO. 44.
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786&info=resumen&idioma=ENG>.
- Redacción National Geographic (2022, 21 de noviembre). *Síndrome de burnout: síntomas, tratamiento y como enfrentar esta enfermedad*. [Síndrome de burnout: síntomas, tratamiento y cómo enfrentar esta enfermedad | National Geographic \(nationalgeographicla.com\)](https://www.nationalgeographic.com/es/salud/sindrome-de-burnout-sintomas-tratamiento-y-como-enfrentar-esta-enfermedad/)
- Rendón, Peralta, Hernández, Hernández, Vargas y Favela. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*. No. 59: 479-492.
- Rodríguez, Guevara y Viramontes. (2017). Síndrome de Burnout en Docentes. *IE REVISTA DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA DE LA REDIECH*. No. 14 abril-septiembre. 8: 45-67.
- Salillas R. (2017). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: un estudio descriptivo. *Revista Enfermería del Trabajo*. 7; 3: 65-69.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112224>
- Santiago, Scorsolini-Comin y Barcellos. (2021). Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental. *Index de Enfermería*, 29(3), 137-141. Epub 25 de enero de 2021. Recuperado en 30 de agosto de 2023, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200008&lng=es&tlng=es.
- Serna y Martínez. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico (CCM)* 2020; 24(1).