



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y  
TECNOLOGÍAS  
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

Burnout y teletrabajo en profesionales DECE

Trabajo de grado previo a la obtención del título de  
Licenciada en Psicología Educativa Orientación Vocacional y Profesional

**Autora:**

Ruth Micaela Alomoto Paucar

**Tutora:**

Dra. Patricia Cecilia Bravo Mancero

Riobamba, Ecuador. 2021

## **Autoría de la investigación**

La responsabilidad del contenido del presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación, Psicóloga Educativa. Sobre, Burnout y Teletrabajo en Profesionales DECE, pertenece a Ruth Micaela Alomoto Paucar con cédula de identidad N° 1550244808 y el dominio erudito le corresponde a la Universidad Nacional de Chimborazo.



RUTH MICAELA ALOMOTO PAUCAR

ESTUDIANTE

C.I: 1550244808

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

En calidad de tutora de tesis CERTIFICO:

Que, la estudiante **RUTH MICAELA ALOMOTO PAUCAR**, ha elaborado y ejecutado el trabajo de investigación con el tema: **BURNOUT Y TELETRABAJO EN PROFESIONALES DECE**. Cumpliendo así con las disposiciones reglamentarias, normas establecidas por la Unidad de Formación Académica y Profesionalización de la facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad de Chimborazo, por lo que apruebo su presentación para que sea sometida a la defensa pública.

PATRICIA  
CECILIA BRAVO  
MANCERO



Firmado digitalmente  
por PATRICIA CECILIA  
BRAVO MANCERO  
Fecha: 2021.12.14  
16:47:24 -05'00'

Dra. Patricia Cecilia Bravo Mancero

CI. 0602245094

**TUTORA**

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal revisan y aprueban el informe de investigación, con el título, “BURNOUT Y TELETRABAJO EN PROFESIONALES DECE”, trabajo de tesis de la carrera de PSICOLOGÍA EDUCATIVA, aprobado a nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo por el siguiente tribunal examinador de la estudiante RUTH MICAELA ALOMOTO PAUCAR.

Para conciencia de lo expuesto firman:

**Dr. Claudio Maldonado**  
**Presidente del tribunal**

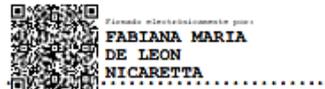


**Dr. Marco Paredes**  
**Miembro del tribunal**

MARCO  
VINICIO  
PAREDES  
ROBALINO

Firmado digitalmente  
por MARCO VINICIO  
PAREDES ROBALINO  
Fecha: 2021.12.08  
08:49:38 -05'00'

**Mgs. Fabiana de León**  
**Miembro del tribunal**



**Dra. Patricia Bravo**  
**Tutora**

PATRICIA  
CECILIA BRAVO  
MANCERO

Firmado digitalmente  
por PATRICIA CECILIA  
BRAVO MANCERO  
Fecha: 2021.12.07  
09:59:55 -05'00'



## CERTIFICACIÓN

Que, **RUTH MICAELA ALOMOTO PAUCAR** con CC: **1550244808**, estudiante de la Carrera de **PSICOLOGÍA EDUCATIVA, ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y FAMILIAR**, Facultad de **CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**; han trabajado bajo mi tutoría, el trabajo de investigación titulado “**BURNOUT Y TELETRABAJO EN PROFESIONALES DECE**”, que corresponde al dominio científico **desarrollo socioeconómico y educativo para el fortalecimiento de la institucionalidad democrática y ciudadana** y alineado a la línea de investigación **Ciencias de la Educación y Formación Profesional / no Profesional** , cumple con el 3 %, reportado en el sistema Anti plagio **Urkund**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 16 de noviembre del 2021.

PATRICIA  
CECILIA BRAVO  
MANCERO

Firmado digitalmente  
por PATRICIA CECILIA  
BRAVO MANCERO  
Fecha: 2021.11.16  
06:29:35 -05'00'

---

Mgs. Patricia Bravo Mancero  
**TUTORA**

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios y a mi familia por motivarme y apoyarme constantemente en cada paso de mi vida, sin su acompañamiento no sería posible esta investigación, además su presencia me inspira a continuar cumpliendo cada meta que me planteo.

Igualmente, quiero agradecer a la Universidad Nacional de Chimborazo, por las experiencias y conocimientos significativos que ha aportado en mi formación académica durante los últimos cuatro años, también, al aporte trascendental de aquellos docentes que me han motivado e inspirado en determinadas áreas del conocimiento que serán de utilidad para mi vida profesional y personal.

**Ruth Micaela Alomoto Paucar**

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar esta investigación a mis padres quienes han sido el pilar fundamental en este proceso de formación profesional con su apoyo incondicional de manera afectiva y económica me han motivado a cumplir esta meta personal que es la obtención de un título de tercer nivel en el área que me apasiona; psicología.

**Ruth Micaela Alomoto Paucar**

## Índice general

Portada .....	I
Autoría de la investigación .....	II
Dictamen favorable del profesor tutor .....	III
Certificado de los miembros del tribunal.....	IV
Certificación.....	V
Agradecimiento.....	VI
Dedicatoria.....	VII
Índice general.....	VIII
Índice de tablas .....	XI
Índice de gráficos.....	XII
Índice de anexos.....	XIII
Resumen.....	XIV
Abstract.....	XV
Capítulo I. ....	1
1. Marco referencial.....	1
1.1 Introducción .....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Justificación .....	5
1.4 Objetivos .....	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2 Objetivos específicos .....	6
Capítulo II. ....	7
2. Marco teórico.....	7

2.1. Burnout .....	7
2.2 Teletrabajo .....	11
2.3. Relación entre burnout y teletrabajo .....	16
Capítulo III.....	18
3. Metodología .....	18
3.1 Enfoque de investigación.....	18
3.2 Diseño de investigación .....	18
3.3 Tipo de investigación.....	18
3.4 Tipo de estudio.....	19
3.5 Unidad de análisis .....	19
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.7 Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información.....	20
Capítulo IV .....	22
4. Resultados y discusión.....	22
4.1 Resultados del Inventario “Burnout” de Maslach.....	22
4.1.1 Resultados de la Subescala Cansancio emocional.....	22
4.1.2 Resultados de la Subescala Despersonalización .....	23
4.1.3 Resultados de la Subescala Realización Personal.....	24
4.1.4 Resultado general del Síndrome de Burnout .....	25
4.2 Resultados del Cuestionario.....	26
4.2.1 Resultados de la Condición Autonomía.....	26
4.2.2 Resultados de la Condición Desempeño laboral.....	27
4.2.3. Resultados de la Condición Equilibrio vida y trabajo .....	28
4.2.4. Resultados de la Condición Salud .....	30
4.3 Correlación entre burnout y teletrabajo .....	31

Capítulo V.....	33
5. Conclusiones y recomendaciones .....	33
5.1 Conclusiones.....	33
5.2. Recomendaciones .....	34
Referencias bibliográficas.....	35
Anexos. ....	37

## Índice de tablas

Tabla 1: Indicador Cansancio Emocional .....	22
Tabla 2: Indicador Despersonalización.....	23
Tabla 3: Indicador Realización Personal .....	24
Tabla 4: Resultados generales del Síndrome de Burnout .....	25
Tabla 5: Condición Autonomía.....	26
Tabla 6: Condición Desempeño laboral.....	27
Tabla 7: Condición Equilibrio vida y trabajo .....	28
Tabla 8: Condición Salud .....	30
Tabla 9: Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables burnout y teletrabajo .....	31

## Índice de gráficos

Gráfico 1: Indicador Cansancio Emocional .....	22
Gráfico 2: Indicador Despersonalización .....	23
Gráfico 3: Indicador Realización Personal .....	24
Gráfico 4: Resultados generales del Síndrome de Burnout .....	25
Gráfico 5: Condición Autonomía .....	27
Gráfico 6: Condición Desempeño laboral .....	28
Gráfico 7: Condición Equilibrio vida y trabajo .....	29
Gráfico 8: Condición Salud .....	30
Gráfico 9: Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables burnout y teletrabajo .....	31

## **Índice de anexos**

Anexo 1: Aprobación del Perfil del Proyecto (Resolución del HCD de la Facultad) ....	37
Anexo 2: Instrumento del inventario “Burnout” de Maslach .....	38
Anexo 3: Cuestionario .....	42
Anexo 4: Aplicación de los instrumentos .....	44

## **Resumen**

El burnout y teletrabajo son conceptualizaciones de actualidad que se está vivenciando en los profesionales que han adaptado su modalidad de trabajo pasando de ser presencial a virtual (teletrabajo) de tal manera que ha provocado un desajuste en el desarrollo profesional especialmente en los psicólogos quienes serán la población de estudio de la presente investigación, la misma que afianzará los conocimientos teóricos sobre el bienestar psicológico de los profesionales DECE del distrito Riobamba-Chambo, ya que se ha observado el impacto psicosomático que han tenido dichos profesionales a casusa del confinamiento y aislamiento social por el SARS-CoV-2 (COVID-19) para evitar el contagio y la adaptación al mismo ha influido en los niveles del rendimiento físico y mental de los profesionales DECE. Por otra parte, se ha determinado que, en la mayoría de los casos, el burnout tiende a aparecer entre personas que eligen sus ocupaciones en áreas como enfermería, medicina, psicología y docencia, tienden a tener menos desempeño en el trabajo y estos malestares e incomodidades perjudicarán al rendimiento laboral, además, eventualmente afectará la vida social y familiar de los profesionales afectados. A través de técnicas e instrumentos de recolección de datos, se identifica la configuración de los niveles de estas variables y cómo han influido en el rendimiento laboral de los psicólogos, considerando que esta profesión al estar en un contacto directo con problemáticas netamente de tipo humanísticas están más expuestos a padecer de burnout.

**Palabras claves:** teletrabajo, burnout, SARS-CoV-2, confinamiento, psicólogos.

## Abstract

Burnout and teleworking are current conceptualizations that are experienced by professionals who have adapted their work mode from face-to-face to virtual (teleworking). In such a way, that has caused a mismatch in professional development, especially in psychologists who will be the study population of this research. This research will strengthen the theoretical knowledge on the psychological well-being of the DECE professionals of the Riobamba-Chambo district. Since it has been as a psychosomatic impact that these professionals have had, due to the confinement and social isolation caused by SARS-CoV-2 (COVID-19) to avoid the contagion and the adaptation. It has influenced the levels of physical and mental performance of the DECE professionals.

On the other hand, it has been determined that, in most cases, Burnout tends to appear among people who choose their occupations in areas such as nursing, medicine, psychology, and teaching. They tend to have less performance at work, and these discomforts and discomforts will impair work performance. In addition, it will eventually affect the social and family life of the affected professionals. Through data collection techniques and instruments, the configuration of the levels of these variables and how they have influenced the work performance of psychologists is identified, considering that this profession, being in direct contact with purely humanistic problems, is more exposed to suffer from Burnout.

**Keywords:** telework, Burnout, SARS-CoV-2, confinement, psychologists.



Firmado electrónicamente por:  
MARCELA PATRICIA  
GONZALEZ ROBALINO

Reviewed by:  
Mgs. Marcela González Robalino  
**English Professor**  
c.c. 0603017708

# Capítulo I.

## 1. Marco referencial

### 1.1 Introducción

La salud mental es parte importante para el desenvolvimiento psicosocial y laboral del hombre, por lo tanto fundamental en el bienestar personal, es por esto que la investigación abarca la influencia del burnout y teletrabajo en los profesionales DECE a través de esta se estudiará la afectación de la salud mental de los psicólogos, teniendo como objetivo determinar la relación entre burnout y teletrabajo en los profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo. Se han considerado como variable independiente de la investigación al teletrabajo ya que es una nueva forma de actividad laboral que se ha implementado a nivel mundial tras el contexto histórico por la aparición de un virus denominado científicamente SARS-CoV-2 que desde el 2020 ha ocasionado una pandemia mundial y con ella el confinamiento y aislamiento social. De tal manera que se ha elegido el tema por el impacto mundial y afectación en todas las áreas que mueven al mundo en especial la influencia que ha tenido en el bienestar psicológico de los profesionales. El burnout comienza con aparición de angustia y sentimientos de frustración, que se traduce como agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, de la actividad física, aparecen dolencias físicas y psíquicas y un sentimiento de inadecuación a las tareas.

El proyecto de investigación está estructurado por capítulos, en el Capítulo I se detallará el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos: general y específicos. En el capítulo II, se plasmará el marco teórico, fundamentando las temáticas que engloban las consideraciones generales y conceptualizaciones de las dimensiones del burnout y las condiciones del teletrabajo y juntas se correlacionarán con el impacto y factores influyentes en el desempeño personal y laboral de los profesionales, los cuales darán los indicios para el contrastar con el capítulo III, es decir, la metodología para comprobar la influencia del teletrabajo en los niveles de burnout. Fue de enfoque cuantitativo, correlacional, básica, de campo, transversal y no experimental. La muestra será no probabilística intencionada y será una investigación de carácter psicológico. Las técnicas que se utilizará será un cuestionario que determinará las condiciones del teletrabajo y un test psicométrico denominado

Inventario “Burnout” de Maslach que medirá las subescalas de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los profesionales DECE.

Por último en el capítulo IV de resultados y discusión, presenta tablas, gráficos, análisis e interpretación de los resultados obtenidos con los instrumentos y se hace una correlación de cómo la variable independiente; el teletrabajo, influye en los niveles de Burnout después de la aplicación del Inventario de “Burnout” de Maslach en los profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo.

## 1.2 Planteamiento del problema

El mundo vivió un cambio radical desde el 2020 por una pandemia mundial de tal manera que la humanidad ha tenido que aislarse; mantenerse en casa para evitar el contacto social y el contagio del virus denominado científicamente SARS-CoV-2 (COVID-19). De este modo, como resultado el estrés y la preocupación de la pandemia de COVID-19 han impactado la salud mental de casi la mitad de los adultos de Estados Unidos, según reveló una encuesta de la Kaiser Family Foundation. Más de dos tercios de los trabajadores estadounidenses dicen que este acontecimiento ha provocado el punto más estresante de su profesión, según una encuesta realizada por el proveedor de servicios de salud mental Ginger, y el 88 % dijo haber estado moderada o extremadamente estresado durante las cuatro a seis semanas anteriores (Mullen, 2020).

De la misma forma, Según Álvarez (2011), citado en Lovo (2021, p.114)

La influencia del teletrabajo en los niveles de burnout, como un primer agente de riesgo, está relacionado a las actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes. Adicionalmente, horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia, falsas expectativas, bajos niveles de desafío y exceso de estandarización.

Actualmente se está atravesando un momento histórico que ha impactado en las áreas socio económico, político, ambiental e incluso psicológico, permitiendo que los profesionales a nivel mundial y en Ecuador se adapten al teletrabajo, esto ligado con el crecimiento acelerado de las tecnologías permitiendo la adaptación de las jornadas laborales en el hogar. Lubiza (2010), define a los teletrabajadores como: “aquellos que trabajan de forma computarizada (con un ordenador), alejados del negocio de su empleador o de la persona que los contrata, y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación” (p.96). Esto quiere decir, que los profesionales hacen uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) acompañados de una conexión a internet para efectuar su jornada laboral desde su hogar, cumpliendo el aislamiento social provocado por la pandemia global.

En marzo de 2020 aproximadamente 240.000 personas teletrabajaron en Ecuador, el 90% de ellos pertenecían al sector público. Es evidente que esta tecnología, entre otras, ha

permitido que los profesionales cumplan con sus funciones laborales desde casa durante el confinamiento (Noboa, 2020).

Por otra parte, según Álvarez (2011), el síndrome de burnout también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Las características y condiciones obtenidas dentro de la información son la recolección a partir de las experiencias y vivencias de los profesionales DECE hasta la saturación de información, ya que la modalidad de teletrabajo ha generado laborar más horas de lo habitual y así mismo como una de las características principales ellos identifican el Burnout con los cambios actitudinales negativos o desagradables hacia los demás, haciendo énfasis en lo mencionado ha permitido una relevancia el estudio de la influencia del teletrabajo en aquellos profesionales.

Por consiguiente, el teletrabajo debido a la pandemia, también ha provocado un efecto notable en los psicólogos del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) del distrito Riobamba – Chambo, quienes fueron la población de estudio.

Ministerio de Educación del Ecuador (2016) explica que ellos son encargados de “implementar actividades orientadas a la comunidad educativa que promulguen la promoción, prevención y atención de problemáticas psicosociales, la orientación personal, académica, vocacional y profesional, procesos de inclusión y/o reinserción educativa, relaciones sociales y el desarrollo de habilidades para la vida” (p.20). De este modo los profesionales DECE han tenido que cumplir eficazmente aquellas funciones durante la pandemia a través del teletrabajo provocando una tendencia de padecer rasgos de burnout. De acuerdo con Lovo (2021) “La fisiopatología del síndrome se refiere al concepto de estrés, (...) cuando el individuo sometido a una situación de sobredemanda logra adaptarse, se le conoce como estrés” (p.113). Y aunque se ha determinado por varios estudios que la presencia del burnout afecta a esta profesión con más intensidad y dado el contexto psicosocial; el aislamiento, el miedo al contagio y el compromiso por cumplir eficazmente sus funciones laborales, son los motivos que permiten el estudio de Burnout y las dimensiones que se han modificado durante la pandemia por SARS-Cov-2 (COVID-19) en relación a las condiciones del teletrabajo.

### **1.3 Justificación**

El confinamiento a causa del SARS-Cov-2 (COVID 19) ha influido en la auto exigencia de las personas en relación a su trabajo provocando un desgaste físico y emocional, implicando un gran interés por conocer las consecuencias del teletrabajo en los niveles de burnout en los profesionales DECE del distrito Riobamba-Chambo. A partir de aquello se demuestra un estudio de actualidad que permite crear información sobre estas variables ya que influyen en el bienestar psicológico de los trabajadores.

Esta investigación surgió de la necesidad de estudiar los factores que interfieren en el rendimiento laboral de la población mencionada, con el propósito de identificar los niveles de burnout durante la modalidad de teletrabajo, tal como lo informan los propios psicólogos, al padecer de diversos síntomas físicos y emocionales que han presentado durante la nueva modalidad.

A la vez, el estudio será útil para toda la comunidad educativa porque se interesó por indagar fuentes de información para mejorar el conocimiento sobre las variables de estudio y prevenir este síndrome en los profesionales DECE. Además, este estudio es novedoso debido a que la modalidad virtual se implementó desde el 2020 para evitar el aumento de contagios por el SARS-Cov-2 (COVID-19) y por consiguiente no hay suficientes estudios sobre el tema.

Para la realización de la investigación se diseñó una trayectoria metodológica, mediante la cual permitió la ruta para desarrollar el estudio. De ahí que, presentó utilidad ya que los procedimientos fueron aplicados en función del tipo de investigación que se realizó.

La indagación fue viable porque se contó con la colaboración de la población establecida y por lo tanto fue posible la obtención de información sustancial cumpliendo con el objetivo propuesto. Así mismo, la aplicación virtual de los instrumentos permitió el acceso, aplicación y tabulación de los mismos.

Finalmente, los beneficiarios fueron los Psicólogos DECE por lo que se considera que la investigación ayudará a una mejor comprensión de las implicaciones de la problemática en la población estudiada.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre burnout y teletrabajo en los profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar las dimensiones del burnout en los profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo.
- Establecer las condiciones de teletrabajo en el que se desarrollan los profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo.
- Analizar la correlación burnout y teletrabajo en los profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo.

## Capítulo II.

### 2. Marco teórico

#### 2.1. Burnout

##### 2.1.1 Consideraciones generales e históricas

Desde los años ochenta han existido estudios sobre el Burnout, de tal manera que a fines de la década de los noventa, apareció los acuerdos básicos sobre la conceptualización, análisis, técnicas, incluyendo también programas de prevención (Martínez, 2010).

A la vez, el término burnout fue Maslach quién dio a conocer esta palabra de forma pública en 1977, dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A.). Ella usó esta expresión para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores acababan “quemándose”. (Álvarez y Fernandez, 1991, p.257)

Dicho de otro modo, el burnout, se ha estudiado con mayor intensidad con la psicóloga Maslach, además, de que ella fue quien determinó el inventario de burnout, mismo que se divide en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, los cuales se detallaran más adelante. Por otra parte, el burnout fue declarado por la Organización Mundial de la Salud en el año 2000 “como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre” (Aceves, 2006, citado en Morales & Hidalgo, 2015, p. 2).

##### 2.1.2 Conceptualización

Álvarez y Fernandez (1991, p.258) señalan sobre burnout como:

La definición del "burnout" más consolidada es la de Maslach y Jackson, quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico y/o psicológico, actitud fría y despersonalizada en relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar.

De esta manera un profesional con burnout está sujeto a síntomas de estrés que le impiden concentrarse y manifiesta incapacidad para rendir eficazmente en su trabajo.

Además, Pines y Aronson (2010) defienden que los síntomas de Burnout pueden presentar las personas que no trabajan en áreas de asistencia social. El síndrome se manifiesta igualmente como un estado de agotamiento emocional, mental y física que incluye

sentimientos de impotencia e inutilidad, falta de entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado se muestra durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes, lo que causa que la motivación se vea afectada y con ello la actividad que se desarrolla se torne monótono y sin interés para su realización.

A la vez Bianchi, Schonfeld y Laurent (2015) manifiestan que:

El agotamiento emocional, pieza central de la definición original, está asociado más consistentemente con síntomas depresivos que con los otros dos ejes del burnout, concluyendo que las definiciones que contienen este término deben ser modificadas para dar lugar a la incorporación de estos síntomas individuales dentro de la definición de depresión clínica. (pág. 113)

En general, el término Burnout es el resultado de un proceso en el que el individuo es propenso a una situación de estrés crónico, añadido con agotamiento laboral, sobre cargo de trabajo, ya sea relacionado con la asistencia social o no, presentan estrategias de afrontamiento no eficaces para cada una de la realidad de los individuos.

Hay que tomar en cuenta que uno de los síntomas del burnout es la depresión, la cual posee características clínicas como dolores de cabeza, tristeza extrema, perturbaciones en el sueño, entre otras, las cuales tiene una relación causal con la sintomatología del burnout, por lo cual no se debe minimizar su importancia.

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

Maslach y Jackson (1981) entienden que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional. Siendo un síndrome caracterizado por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Olivares, 2017).

Según lo que manifiesta Maslach y Jackson (1981) al momento que el individuo pierde la motivación laboral, ya sea por exceso de trabajo o por otras causas, afecta de manera directa en su desenvolvimiento laboral, demostrando una decaída en su calidad y cantidad de trabajo o se ve afectado en sus relaciones interpersonales con los miembros de su equipo, los cuales se van a basar en actitudes, sentimientos y reacciones negativas, llevándole al individuo a sentir una negatividad profunda tanto con su equipo de trabajo como con el mismo, a tal punto de sentir un estancamiento o fracaso en su vida personal.

#### **2.1.4 Dimensiones del Burnout**

Leiter y Maslach (2005) citados por Díaz y Gómez (2016) explican que cuando se presentan unas condiciones laborales en las cuales no se reconoce el lado humano del trabajo, se genera una brecha muy amplia entre la naturaleza del trabajo y la de las personas, lo cual ocasiona un mayor riesgo de desarrollo del burnout. (pág.115)

Para los autores antes mencionados, se puede disminuir el burnout si se establecen condiciones de trabajo más humanas o flexibles, esto también se menciona en psicología positiva donde manifiestan que de acuerdo al nivel de reconocimiento y motivación que presenten los trabajadores será el resultado del trabajo, es decir hay una relación causal entre motivación laboral y resultados positivos, por ende se disminuirá el personal que presente burnout.

Por consiguiente, estos autores han determinado tres dimensiones claves de respuesta como son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, las cuales se detallan a continuación.

##### **a. Agotamiento emocional**

Según Díaz y Gómez (2016):

El agotamiento emocional se refiere a sentimientos de estar sobre-exigido y vacío de recursos emocionales y físicos, los cuales hacen que los trabajadores se sientan debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición y carentes de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema. Esta dimensión tiene como fuentes principales la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. (pág.115)

En relación a lo expuesto en el párrafo anterior, cuando una persona llega a un punto de agotamiento emocional, empieza a realizar las actividades o el trabajo encomendado de manera automática, lo que resultará un trabajo sencillo o hasta incompleto, aquí se puede apreciar que el individuo está atravesando por una crisis emocional en su desempeño laboral, con el tiempo puede llegar a agravarse, además, del bajo rendimiento en sus actividades laborales, el individuo no posee la capacidad de recuperarse emocionalmente, es decir, no logra desacansar sus emociones, lo que con el paso de los días y problemas que se presentan se agudiza la sintomatología.

##### **b. Despersonalización**

Así mismo Díaz y Gómez (2016) afirman que:

Representa el componente del contexto interpersonal del burnout, que se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, convirtiéndose en amortiguador emocional de la preocupación individual. Esta dimensión de respuesta se caracteriza por ser negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo.

Si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzará a apartarse. Las complicaciones que genera esta dimensión giran en torno al desapego. (pág.115)

Otra de las dimensiones es la despersonalización, lo que sugiere que el individuo se aparte del trabajo en cuanto a detalles personales, esto tiene relación con la dimensión anterior el agotamiento personal. Al llegar al punto que el individuo se despersonalice en su trabajo tiene consecuencia negativas en sus resultados, lo que puede derivar en la pérdida de idealismo y en la deshumanización, lo que conlleva con el tiempo no solo a la creación de formas de contención y reducción de la cantidad de trabajo, sino también al desarrollo de una reacción negativa hacia su entorno y el trabajo.

### **c. Realización personal**

En esta dimensión, Díaz y Gómez (2016) afirman que son sentimientos de incompetencia, carencia de logros y productividad en el trabajo generando así una falta de autoeficacia por la falta de recursos de trabajo, falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente, provocando consideraciones negativas de sí mismo y de los demás, lo que puede hacer que el individuo se sienta frustrado y presente poca motivación en la realización de sus actividades, por lo cual se va a ver afectado el desempeño del mismo en sus obligaciones laborales, esto se debe evitar en un ambiente de trabajo, ya que si se posee trabajadores que se sientan realizados en sus objetivos laborales, va a desembocar en resultados positivos para la empresa, ya que demostrarán toda su energía.

#### **2.1.5 Causas del Burnout**

De manera general las causas de Burnout se tratan de la sobrecarga cuantitativa y cualitativa producida por el estrés laboral, como afirman Juárez, Idrovo, Camacho y Placencia (2014) citados en Lovo (2021):

El síndrome de burnout ha sido estudiado prácticamente en todas las profesiones determinando que el porcentaje de personas que han presentado la sintomatología clásica depende del tipo de profesión que ejerce, delimitado así las demandas que se deben cumplir en el trabajo, además, la percepción que tienen los trabajadores sobre su propia realización personal, entre otras variables que poseen influencia. (pág.113)

Por otra parte, el personal de salud, es de las profesiones más estudiadas, particularmente los profesionales médicos y de enfermería. Sin embargo, los profesionales de la salud mental como los psicólogos DECE tienen cercanía con los estudiantes o pacientes al trabajar de manera integral dentro de una institución educativa, causando niveles de

burnout en su desempeño laboral que no ha sido muy indagado , de tal modo que existe limitada información en esta población.

## **2.2 Teletrabajo**

### **2.2.1 Consideraciones generales e históricas**

Gschwind (2016) afirma que, la evolución del teletrabajo se divide en tres generaciones: Home Office, Mobile Office y Virtual Office. La primera generación de teletrabajo era el Home Office y Virtual Office, los cuales hacen referencia a los lugares de trabajo que eran las casas de los empleados, ejecutándose vía remota, pero de manera estacionaria ya que las computadoras y teléfonos en ese momento no eran móviles. Por otra parte, es complejo separar la primera de la segunda generación de teletrabajo debido a los cambios que tuvieron en diferentes etapas las organizaciones, industrias y países. Sin embargo, la primera y la segunda generación del teletrabajo puede estar separada por avances tecnológicos, en la Mobile Office surgieron los dispositivos móviles que permiten realizar el trabajo desde cualquier otro lugar.

En la actualidad la modalidad de teletrabajo se ha ido desarrollando paulatinamente, en el contexto latinoamericano es poco utilizado, sin embargo, tras la pandemia mundial por SARS-Cov-2 (COVID-19), muchas empresas y por ende trabajadores se han visto obligados a adaptarse a este modo de trabajo para evitar el contagio del virus y precautelar la salud de sus miembros, por otra parte el ritmo de trabajo, en conjunto con las horas laborables han sido modificados de manera personal, existiendo también una unión con sus actividades hogareñas, las cuales ha causado en los individuos un sobre cargo emocional, ya que no tiene la posibilidad de separar su trabajo con sus actividades hogareñas y responsabilidades con sus hijos, situaciones que se determinaran en los próximos ítems.

### **2.2.2 Características del teletrabajo**

Su principal característica es el uso de tecnologías de la información, permitiendo la facilidad de comunicación entre las partes sin necesidad de encontrarse en un sitio físico específico para cumplir con las funciones. Por otra parte, parafraseando a Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, Ministerio del trabajo, Corporación Colombia Digital (2012), es un modelo organizacional nuevo en relación con lo que tradicionalmente se aplica en las formas de comunicación internas de la organización y en efecto genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

Cabe destacar que el teletrabajo puede desempeñarse en correspondencia de dependencia o de manera autónoma debido a que cambia el tipo de trabajo más no la forma de trabajo. En el primer caso, la relación es empleado – empleador; en el segundo, prestador de tele servicios - cliente. Y en los dos casos, la ecuación es: distancia, más nuevas tecnologías es igual a teletrabajo (Chauvin, 2017).

### **2.2.3 Teletrabajo en Ecuador**

El teletrabajo en el Ecuador se ha desarrollado desde el año 2016 citando a Páez, Chávez, Apunte, & Rosales (2020) mencionan que:

Se han emitido dos acuerdos ministeriales, uno para el sector privado y otro para el público, en dónde se ha definido el marco regulatorio para los teletrabajadores a nivel nacional. De acuerdo con el Ministerio del Trabajo en el Ecuador al año 2019, existieron 15.200 personas teletrabajando oficialmente, la meta es que aquel número incremente a 76.000 en los próximos dos años. (pág.8)

Por otra parte, no se estimaba que una pandemia mundial a causa del SARS-Cov-2 (COVID-19) sea un factor determinante para que el teletrabajo aumente en el país, siendo una modalidad de trabajo para prevenir el aumento de contagios y precautelar la vida de los trabajadores y continuar con las proyecciones de objetivos que cada empresa tiene.

Además no se tenía previsto que el teletrabajo afectara a los individuos en su aspecto emocional, familiar y físico, ya que ahora además de no tener espacios separados para la realización de las actividades, y que un espacio sea completamente diferente al otro, por ende sean una salida de la monotonía, es decir que tengan la posibilidad de esparcimiento entre una locación y otra, se vean afectados emocionalmente debido a la incertidumbre de lo que será los años próximos y hasta tener la conciencia de la muerte más cercana, lo que indudablemente ha ocasionado que los individuos presenten un nivel de estrés mayor, añadido a esto se presenta la falta de actividades físicas, ya que al tener el trabajo y familia en el mismo lugar a disminuido la actividad físicas que desarrollaban anteriormente, igual que los espacios de esparcimiento que generalmente el individuo realizaba.

### **2.2.4 Teletrabajo en el departamento de consejería estudiantil**

A causa a la emergencia sanitaria a nivel mundial, en el Ecuador el Ministerio de Educación, creó el Plan Educativo: aprendamos juntos en casa, determinando las siguientes funciones para los profesionales de los Departamentos de Consejería Estudiantil (DECE):

Brindar acompañamiento psicosocial en tres niveles: individual, familiar y comunitario; Activar las rutas y protocolos de actuación relacionado con casos de violencia y drogas, detectados durante la emergencia; Dar seguimiento a los casos de vulneración de derechos detectados previo a la Emergencia Sanitaria; Dar seguimiento a los planes de acompañamiento de los casos de vulneración de derechos previo a la Emergencia Sanitaria; Dar seguimiento a los casos de vulneración de derechos y riesgos psicosociales detectados durante la Emergencia Sanitaria (Ministerio de Educación, 2020, pág. 17)

Estas directrices han permitido que se cumpla el rol del psicólogo de manera virtual, sin embargo al provocar que los profesionales se adapten a esta modalidad para sean ejecutadas con eficacia, se ha incrementado la demanda de trabajo como informes sobre cada actividad realizada en la jornada laboral, implicando más tiempo de teletrabajo.

### **2.2.5 Condiciones del teletrabajo**

Las condiciones del teletrabajo en Ecuador eran muy básicas antes de la pandemia mundial, fueron pocos los casos que tenían esta modalidad de trabajo, por lo cual las condiciones en que éste se desenvolvía no estaban muy bien planteadas entre la población.

Locke (1979) define aspectos principales y necesarios que inciden en el trabajador en referencia a su salud y bienestar, tanto en su entorno físico laboral como el confort térmico, es decir, iluminación, ruido, ventilación, tales factores que le afectan directamente. Dicho de otro modo, el teletrabajo no es únicamente llevarse el trabajo a casa, sino crear en el hogar un espacio adecuado para la realización apropiada de las responsabilidades laborales. De forma similar las condiciones de autonomía, desempeño laboral, equilibrio vida y trabajo, y salud permitirán cumplir con el objetivo general del presente estudio, detallando las mismas a continuación:

#### **a. Autonomía**

La autonomía refleja el nivel de independencia en el trabajo, de organización y toma de decisiones. Esta última es una variable muy importante ya que denota un mayor proceso de gestión participativa (López y Pacheco, 1994; Álvarez, 1994a , 2001b, citado en Hernández, 2019, p. 50)

Además, “el teletrabajador es quien dispone de su tiempo cumpliendo con la productividad” (Benjumea, Villa, y Valencia, 2016, p.66). Es así que se argumenta que “las mujeres se sienten más satisfechas con este ahorro que los hombres, a causa de las responsabilidades que tienen en su casa y con sus hijos” (Hilbrecht, Shaw, Johnson y Andrey, 2008 citados en Benjumea Arias, Villa Enciso & Valencia Arias, 2016, p.66).

Según lo que mencionan los autores, la autonomía se refiere al nivel que cada persona posee para realizar las actividades de manera individual, en donde se debe tener un control y distribución del tiempo adecuado para que los individuos puedan cumplir con todas sus obligaciones, además de poseer un nivel de organización elevada para poder distribuir su día en todas las actividades que debe cumplir como trabajo, hogar y en algunos casos hasta educación de sus hijos, los cuales pueden ser un distractor importante dentro del hogar, ya que no únicamente se adaptó el trabajo a esta modalidad, sino también la educación, añadiendo una responsabilidad mayor a los padres de familia, que además de realizar su trabajo deben estar pendientes de la educación y necesidades de sus hijos en las horas de clase.

### **b. Desempeño laboral**

La satisfacción influye sobre la productividad determinando que un empleado contento es un trabajador proactivo, sin embargo, se debe entender que la productividad está dada por el sistema de operaciones y procedimientos de cada organización. Esta afirmación se relaciona con lo que puede llegar a ocurrir en la realidad, a excepción de que esta conducta contrasta el hecho de estar feliz aumentará la productividad, sin estar sujeta a factores externos. Por otra parte, existen otros estudios que llegan a la conclusión de que la productividad lleva a la satisfacción. Esta posición también tiene validez: en la medida en que se realice un buen trabajo se generará una sensación de bienestar (Hernández, 2019).

En un enfoque más humanista Pinilla (1982) considera que al solucionar gran parte de sus necesidades en ocasión al trabajo genera sentimientos de satisfacción laboral y se tiene conciencia de esa satisfacción, por lo cual desencadena una libertad psicológica que hace que el trabajador se motive para superarse, haciendo que sus labores se tornen más productivas. Esto es lo que se pretende medir al aplicar el cuestionario que ha de construirse en esta investigación.

A su vez, la psicología positiva determina que el desempeño laboral está relacionado con la motivación que presenta el individuo, explicando que a mayor motivación, satisfacción y desenvolvimiento mayor desempeño laboral se obtendrá, por ende, hay que resaltar la importancia de que los trabajadores se encuentren satisfechos con las condiciones laborales que ofrece la empresa, para así tener trabajadores que realicen sus actividades de manera orgánica y eficaz.

### **c. Equilibrio vida y trabajo**

El teletrabajo permite administrar el tiempo en función del cumplimiento de metas, e indicadores. También, depende de la naturaleza del cargo, donde se debe cumplir con determinados horarios, aunque se trabaje de forma remota con dichas opciones, el equilibrio y los beneficios del teletrabajo están cercanos si se obtiene el balance entre el cumplimiento de las actividades laborales y un buen desenvolvimiento de la vida personal, lo cual es complejo llegar a este punto de balance, ya que, existen responsabilidades fuera del ámbito laboral que ocasionan inconvenientes, esto no se debe a una falta de comprensión por parte de la familia, más bien se basa en la naturaleza de la interacción entre la misma. Todos estos elementos, exigen que el trabajador sea innovador y que esté actualizado con las nuevas tendencias evitando generar malestar en su salud, misma que se explica a continuación (Hernández, 2019).

### **d. Salud**

Frecuentemente, la salud física y mental según suele ser influenciada por la satisfacción laboral Jex & Guadanowski, (1992); Spector, (1988). Dicho postulado se afirma de acuerdo a correlaciones encontradas de forma significativa. La nueva metodología de trabajo impacta sobre la salud de los trabajadores especialmente para quienes tienen enfermedades diagnosticadas (Hernández, 2019).

También, como manifiesta Eurofound (2020), en las cuestiones de salud y seguridad en el trabajo de los teletrabajadores, además de los beneficios conocidos para el bienestar de los trabajadores, los dos desafíos más reconocidos son los riesgos psicosociales y la ergonomía. Trabajar desde el hogar durante la pandemia de SARS-Cov-2 (COVID-19) es diferente al teletrabajo en condiciones normales, ya que los individuos trabajan desde el hogar durante un período prolongado, en circunstancias externas difíciles, además de esto en los hogares también se encuentran los hijos, los cuales producen ruidos y distracciones naturales, pero que afecta en la elaboración de las responsabilidades laborales, añadido a esto se tiene el estado de alerta que poseen todos los individuos alrededor del mundo por las variantes y los casos más cercanos de SARS-Cov-2 (COVID-19).

Esta situación en sí misma está provocando niveles de ansiedad más altos que los habituales en los trabajadores, debido a las consecuencias sanitarias, sociales y económicas de la crisis. Según la encuesta de Eurofound, iniciada el 9 de abril de 2020, el 18 por ciento

de los encuestados de la UE dijo que se había sentido muy tensos la mayor parte del tiempo durante las dos últimas semanas, en contraste con solo el 11 por ciento en la encuesta de 2016.

### **2.3. Relación entre burnout y teletrabajo**

El burnout es un problema en el que el profesional tiene un exceso de responsabilidades y presiones en el trabajo, en conjunto con un ambiente laboral de bajo reconocimiento. Se trata, pues, de un síndrome psicológico caracterizado principalmente por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

Además, en la literatura se identifican características generales en relación al burnout, determinando como el resultado es el estrés laboral crónico; provocando consecuencias negativas para el trabajador y la empresa, también, se muestra especialmente en determinados ocupaciones o trabajos tales como un servicio personal, sanitario y profesores, es decir, cuando el trabajo se realiza directamente con clientes o usuarios (Martínez, 2012).

Es importante manifestar que uno de los principales síntomas que se puede apreciar del burnout es el exceso de trabajo, así como otros factores, como los conflictos de rol, falta de autonomía y recompensas, entre otros. En los estudios bibliográficos revisados se identifican limitadas investigaciones que asocian al burnout con el teletrabajo y en específico con los psicólogos.

Por consiguiente en el contexto actual de la pandemia se identificó que el teletrabajo es viable en medio de un conjunto de medidas que permiten la flexibilidad del trabajo y el incremento del uso de la tecnología. De tal manera que provoca en el individuo un reto al conciliar la vida laboral y familiar para lograr una mejor gestión del tiempo por parte del trabajador. La adaptación de esta modalidad ha sido compleja pero exitosa (Organización Internacional del Trabajo, 2020) ya que existen directrices en cada organización que ayudan no solo para prevenir y salvaguardar la salud de los trabajadores y usuarios del servicio, sino también para garantizar la continuidad de los servicios públicos.

A pesar de los casos variados donde esta inserción entre la vida laboral y personal ha sido exitosa, también existen casos en los cuales ha sido la etiología para desencadenar complicaciones labores, debido al estrés que experimentan al estar relacionados en un solo

ambiente para el trabajo y la vida en familia, desembocando en falta de motivación, estrés emocional, malestar físico, lo cual se debe a que debido a las circunstancias que atraviesa el mundo eran limitadas las ocasiones que podían salir de sus hogares, llevándolos a una vida sedentaria y a pesar de tener esas pequeñas oportunidades se tenía la incertidumbre de contagio, lo cual afectó aún más el aspecto emocional de los trabajadores y se reflejó en sus obligaciones laborales, llevando a que los individuos se sintieran “quemados” dentro de su vida laboral.

## Capítulo III.

### 3. Metodología

#### 3.1 Enfoque de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo en virtud de que se recolectaron datos fundamentando la medición a través de instrumentos que permitieron identificar la influencia del teletrabajo en las dimensiones de burnout en los profesionales DECE durante la pandemia por el SARS-CoV-2 (COVID-19). Además, para la presentación de los resultados se utilizaron tablas y gráficos, mientras que para establecer la relación entre variables se utilizó la estadística inferencial.

Por otra parte, se trató de un estudio objetivo y bajo esta premisa, resultó posible investigar la realidad externa y autónoma del investigador especificando las condiciones en las que desarrollan el teletrabajo.

#### 3.2 Diseño de investigación

Se determinó que para esta investigación el tipo de diseño fue no experimental ya que no se manipularon las variables de estudio y, por lo tanto, se observó el fenómeno o acontecimiento tal cual se presentan en su contexto natural y real para el análisis e interpretación; no intervinieron manuales, guías, o propuestas que pretendieron dar solución al problema.

#### 3.3 Tipo de investigación

**Correlacional:** Debido a que se relacionaron las variables; burnout y teletrabajo, mediante un patrón predecible para un grupo o población. Se correlacionaron; las dimensiones de burnout en las condiciones del teletrabajo en los profesionales DECE.

**Básica:** Fue básica porque buscó elementos teóricos que configuraron la teoría que explicó las variables de estudio.

**De campo:** Fue un estudio de campo porque se conoció los datos a través de las técnicas psicométrica y cuestionario que desarrollaron los profesionales DECE.

### 3.4 Tipo de estudio

#### 3.4.1 Transversal

La investigación se realizó en periodo de tiempo determinado (diciembre de 2020 a julio de 2021) en donde se aplicaron instrumentos técnicos de recolección de datos y se analizó los mismos en una disertación que fue de tipo teórica-aplicada.

### 3.5 Unidad de análisis

#### 3.5.1 Población de estudio

La población en esta investigación fueron 67 profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo.

#### 3.5.2 Tamaño de muestra

La muestra fue no probabilística e intencionada en la que participaron 26 psicólogos que trabajan en instituciones educativas que se encuentran en los DECE del distrito Riobamba – Chambo.

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
BURNOUT	Psicométrica	Inventario “Burnout” Maslach	Está constituido por 22 de ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Además, son de respuesta en escala ordinal (tipo Likert) con 7 opciones de respuesta en la que 0 significa nunca y 6 todos los días.

<b>TELETRABAJO</b>	Encuesta	Cuestionario	El cuestionario está constituido por 12 ítems tomados del instrumento utilizado en la investigación titulada: “Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud” (Hernández Salazar, 2019), mismo que sirvió para determinar las condiciones de: autonomía; desempeño laboral; equilibrio vida y trabajo; y salud. Para las respuestas se utilizó una escala ordinal (tipo Likert) con 4 opciones de que van desde Muy Insatisfecho hasta Muy Satisfecho.
--------------------	----------	--------------	--

---

**Elaborado por:** Micaela Alomoto (2021)

### **3.7 Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información**

Con la información recolectada se procedió de la siguiente manera:

- Selección y elaboración de los IRD – Instrumentos de Recolección de Datos
- Aplicación de los IRD – Inventario de “Burnout” de Maslach y un cuestionario.

- Recolección de datos en base a la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación
- Revisión y barrido de la información obtenida
- Procesamiento de datos a través del aplicativo informático correspondiente – Formulario de Google
- Tabulación y representación gráfica de la información (estadígrafos)
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

## Capítulo IV

### 4. Resultados y discusión

#### 4.1 Resultados del Inventario “Burnout” de Maslach

En esta sección se detallan los resultados del inventario de burnout de Maslach en las siguientes subescalas: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

##### 4.1.1 Resultados de la Subescala Cansancio emocional

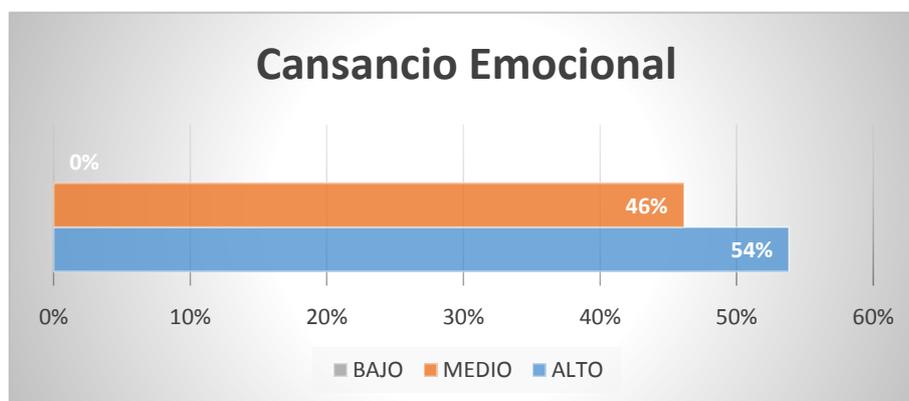
Tabla 1:

#### Indicador Cansancio Emocional

Intensidad	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	54%
Medio	12	46%
Bajo	0	0%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Gráfico 1:

#### Indicador Cansancio Emocional



Fuente: Tabla 1: Indicador Cansancio Emocional

Elaboración propia, 2021

#### Análisis

De los resultados obtenidos en la dimensión cansancio emocional se aprecia que el 54% (14) de Psicólogos del DECE, poseen una intensidad alta de cansancio emocional; mientras que el 46% (12) se encuentran en una intensidad media.

## Interpretación

El nivel de cansancio emocional en los profesionales DECE es alto, demostrando emociones exhaustas por el trabajo, los cuales se manifiestan de manera física, psíquica o una combinación de ambas, es decir, poseen estrés laboral. Así mismo, quienes poseen un nivel medio están propensos a padecer una crisis emocional en su desempeño laboral por las demandas de trabajo para lo cual se deberá considerar medidas preventivas.

### 4.1.2 Resultados de la Subescala Despersonalización

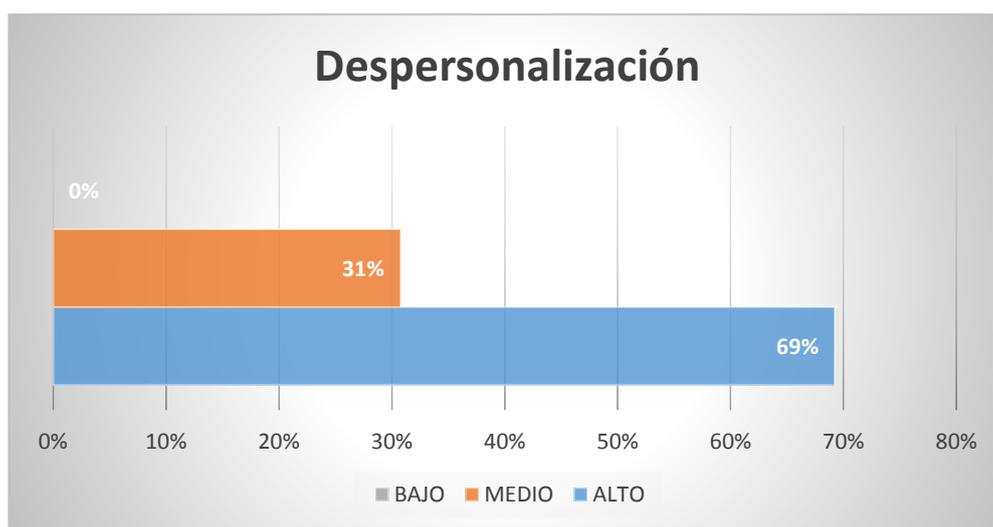
Tabla 2:

#### Indicador Despersonalización

Intensidad	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	69%
Medio	8	31%
Bajo	0	0%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Gráfico 2:

#### Indicador Despersonalización



Fuente: Tabla 2: Indicador Despersonalización

Elaboración propia, 2021

## Análisis

De los resultados obtenidos en la dimensión despersonalización se aprecia que el 69% (18) poseen una intensidad alta; mientras que el 31% (8) están en intensidad media. No se encuentran profesionales con nivel bajo de despersonalización.

## Interpretación

En la subescala despersonalización se aprecia una alta intensidad en los profesionales DECE, indicando que muestran actitudes impersonales hacia quienes se benefician de su servicio, además, existe rasgos de incremento en su irritabilidad, pérdida de motivación hacia ellos mismo desarrollando actitudes negativas, distantes y críticas. Por otra parte, quienes poseen resultados con media intensidad, controlan sus emociones pero tienden a ser apáticos en diversos aspectos laborales.

### 4.1.3 Resultados de la Subescala Realización Personal

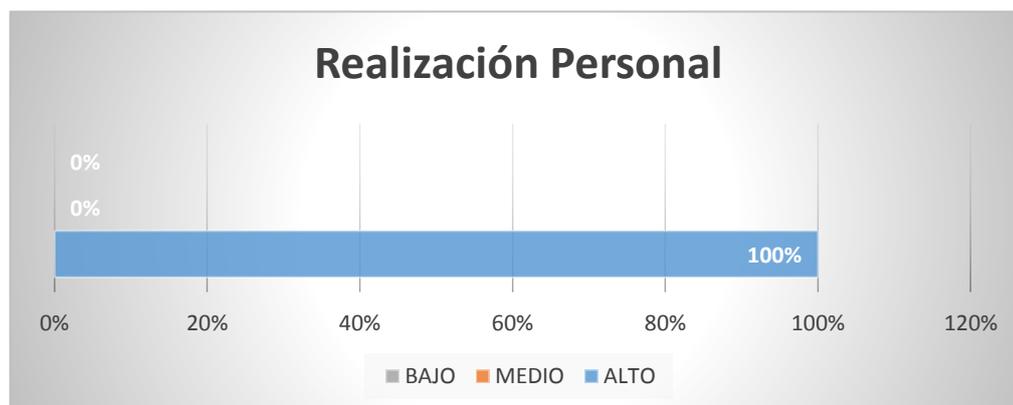
Tabla 3:

#### Indicador Realización Personal

Intensidad	Frecuencia	Porcentaje
Alto	26	100%
Medio	0	0%
Bajo	0	0%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Gráfico 3:

#### Indicador Realización Personal



Fuente: Tabla 3: Indicador Realización Personal

Elaboración propia, 2021

## Análisis

En los resultados obtenidos en la dimensión realización personal se aprecia que el 100% (26) posee una intensidad alta.

## Interpretación

La totalidad de los profesionales DECE en la subescala realización personal representan el éxito en su trabajo, se sienten conformes y satisfechos con la autoeficacia de la modalidad virtual, además, muestran una aceptación a este tipo de trabajo.

### 4.1.4 Resultado general del Síndrome de Burnout

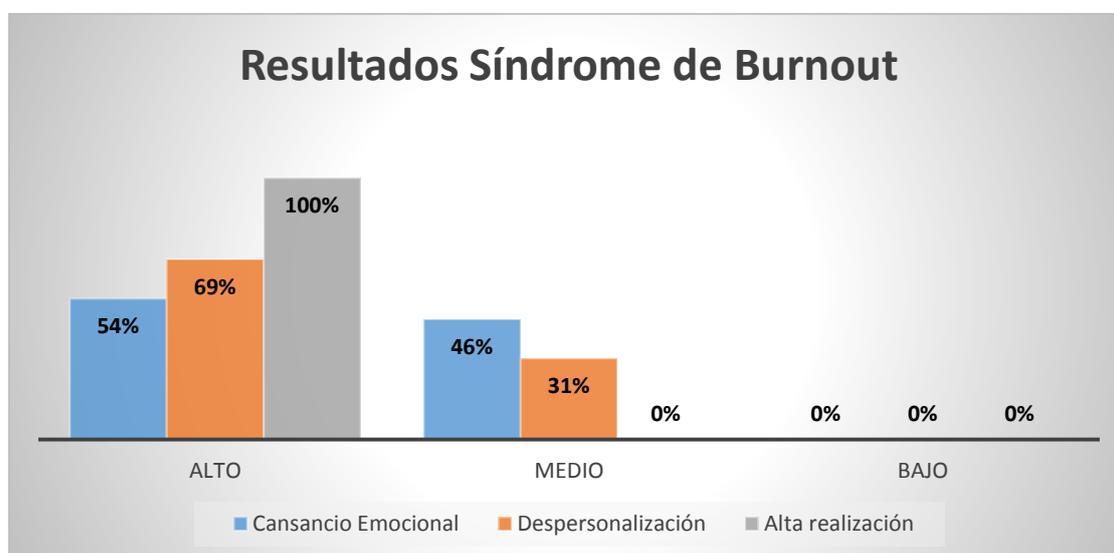
Tabla 4:

#### Resultados generales del Síndrome de Burnout

Subescala	Alto	Medio	Bajo	Total
Cansancio Emocional	54%	46%	0%	100%
Despersonalización	69%	31%	0%	100%
Alta realización	100%	0%	0%	100%

Gráfico 4:

#### Resultados generales del Síndrome de Burnout



Fuente: Tabla 4: Resultados generales del Síndrome de Burnout

Elaboración propia, 2021

## Análisis

En los resultados obtenidos de manera general sobre el Burnout se aprecia que en la subescala de Realización personal con el 100% (26) tiene una alta intensidad, es decir, los profesionales DECE sienten que tienen éxito en la ejecución de sus funciones; en la

subescala despersonalización existe el 69% (18) con alta intensidad y un 31% (8) con media; finalmente en la dimensión cansancio emocional el 54% (14) representa una alta intensidad y el 46% (12) con media.

### **Interpretación**

Los profesionales DECE presentan puntuaciones que conviene mencionar que tanto la subescala de cansancio emocional como la de despersonalización señalan un mayor estrés ocupacional, sin embargo, en la dimensión de realización personal tiene una incidencia inversa en el Burnout, de tal manera que, al identificar mayor puntuación en esta dimensión existe menor estrés en el desarrollo de sus funciones neutralizando a los niveles de burnout. por otra parte, la intensidad media que manifiesta la población en las subescalas de cansancio emocional y despersonalización representan rasgos con menor intensidad en relación a la sobrecarga laboral y el conflicto personal en su trabajo.

## **4.2 Resultados del Cuestionario**

En esta sección se detallan los resultados del cuestionario que se divide en cuatro ítems de condición: autonomía, desempeño laboral, equilibrio vida y trabajo y salud.

### **4.2.1 Resultados de la Condición Autonomía**

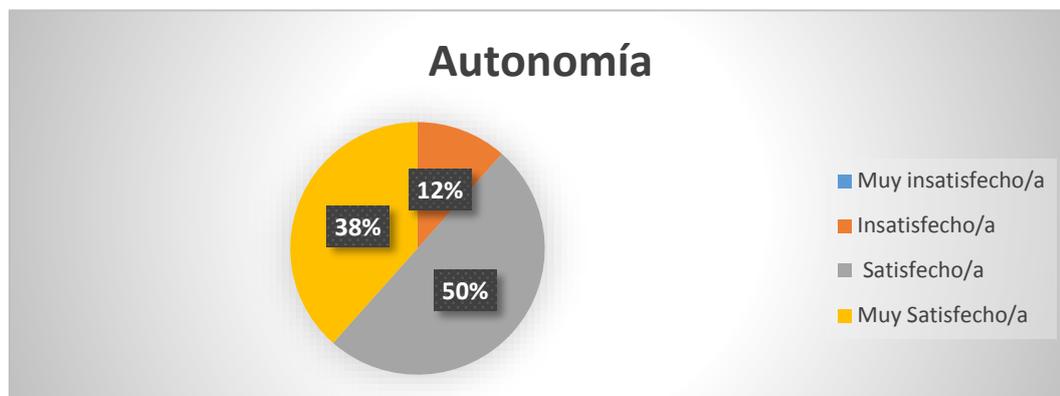
Tabla 5:

#### **Condición Autonomía**

<b>Autonomía</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho/a	0	0%
Insatisfecho/a	3	12%
Satisfecho/a	13	50%
Muy Satisfecho/a	10	38%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Gráfico 5:

### Condición Autonomía



Fuente: Tabla 5: Condición Autonomía

Elaboración propia, 2021

### Análisis

Los resultados obtenidos en la condición autonomía demuestran que el 50% (13) de Psicólogos sienten satisfacción, es decir, los profesionales DECE sienten comodidad al ejecutar el teletrabajo; mientras que el 38% (10) puntúan sentirse muy satisfechos y únicamente un 12% (3) demuestra insatisfacción con este tipo de trabajo.

### Interpretación

La mayoría de profesionales DECE presentan buenas condiciones de autonomía en el teletrabajo, reflejando en su independencia, organización y en la toma de decisiones. Mientras, que un bajo porcentaje de la población determina insatisfacción denotando un bajo proceso de gestión participativa.

### 4.2.2 Resultados de la Condición Desempeño laboral

Tabla 6:

#### Condición Desempeño laboral

Categorización	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho/a	0	0%
Insatisfecho/a	2	8%
Satisfecho/a	18	69%
Muy satisfecho/a	6	23%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Gráfico 6:

### Condición Desempeño laboral



Fuente: Tabla 6: Condición Desempeño Laboral

Elaboración propia, 2021

### Análisis

Los resultados obtenidos en la condición desempeño laboral demuestran que el 69% (18) de Psicólogos, sienten satisfacción con su trabajo, es decir, los profesionales DECE se muestran proactivos en sus funciones; mientras que el 23% (6) puntúan sentirse muy satisfechos y únicamente un 8% (2) demuestra insatisfacción con el desenvolvimiento en esta modalidad.

### Interpretación

La mayoría de profesionales DECE presentan una gran satisfacción en la condición de desempeño laboral, demostrando que el teletrabajo les genera sentimientos de satisfacción laboral y tienen conciencia de esta satisfacción, desencadenando una libertad psicológica haciendo que el profesional se motive y se note proactivo. Sin embargo, un bajo porcentaje de la población determina insatisfacción reflejando poca eficacia en sus funciones.

### 4.2.3. Resultados de la Condición Equilibrio vida y trabajo

Tabla 7:

### Condición Equilibrio vida y trabajo

Categorización	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho/A	0	0%
Insatisfecho/A	7	27%
Satisfecho/A	7	27%

Muy Satisfecho/A	12	46%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Gráfico 7:

### Condición Equilibrio vida y trabajo



Fuente: Tabla 7: Condición Equilibrio vida y trabajo

Elaboración propia, 2021

### Análisis

Los resultados obtenidos en la condición equilibrio vida visibilizan que el 46% (12) de los profesionales DECE se muestran muy satisfechos con el balance del cumplimiento de las actividades laborales y su vida personal; mientras que el 27% (7) puntúan sentirse satisfechos y también un 27% (7) demuestra insatisfacción con la interacción de esta naturaleza.

### Interpretación

El mayor porcentaje de profesionales DECE se sienten muy satisfechos con la condición equilibrio vida y trabajo, indicando que sienten beneficios al encontrar un balance entre el cumplimiento de sus actividades laborales y un buen desenvolvimiento de su vida personal. Por otra parte, un bajo porcentaje de la población sienten insatisfacción sobre los elementos necesarios para establecer este equilibrio ya que al existir responsabilidades fuera del ámbito laboral pueden ocasionar inconvenientes en ellos a nivel familiar o intrapersonal.

#### 4.2.4. Resultados de la Condición Salud

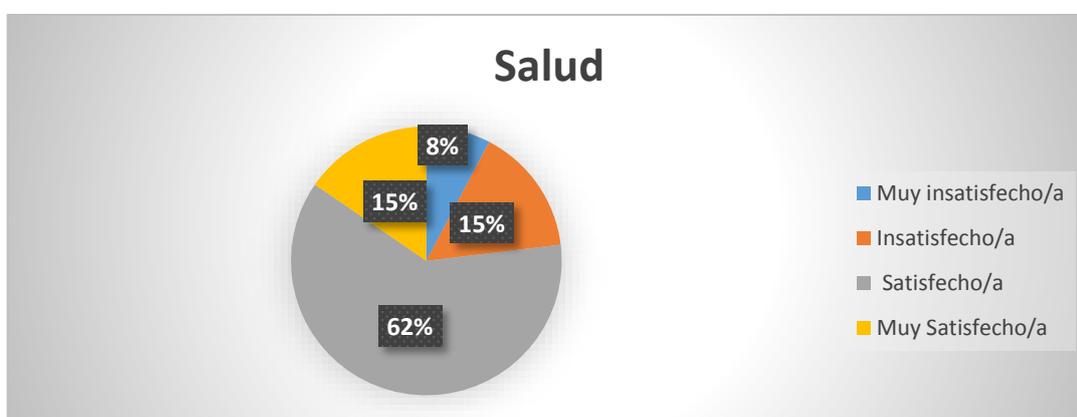
Tabla 8:

##### Condición Salud

Categorización	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho/A	2	8%
Insatisfecho/A	4	15%
Satisfecho/A	16	62%
Muy Satisfecho/A	4	15%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Gráfico 8:

##### Condición Salud



Fuente: Tabla 8: Condición Salud

Elaboración propia, 2021

##### Análisis

Los resultados obtenidos en la condición salud demuestran que el 62% (16) tienen satisfacción, es decir, los profesionales DECE mantienen una buena salud física y mental; mientras que el 15% (4) manifiestan sentirse muy satisfechos, también un 15% (4) demuestra insatisfacción con las consecuencias en su salud y únicamente el 8% (2) refleja sentirse muy insatisfecho/a.

##### Interpretación

En la condición salud, la mayor parte de los profesionales DECE demuestran aceptación de los desafíos a los riesgos psicosociales que se ha atravesado durante la pandemia por COVID-19. Por otra parte, la población no se encuentra satisfecha con los cambios en su salud ya que la nueva modalidad de trabajo impacta en su salud especialmente

para quienes tienen enfermedades diagnosticadas, además, trabajar desde el hogar durante un período prolongado, en circunstancias externas difíciles, también considerando que en los hogares se encuentran los hijos o demás familia, los cuales producen ruidos y distracciones naturales.

### 4.3 Correlación entre burnout y teletrabajo

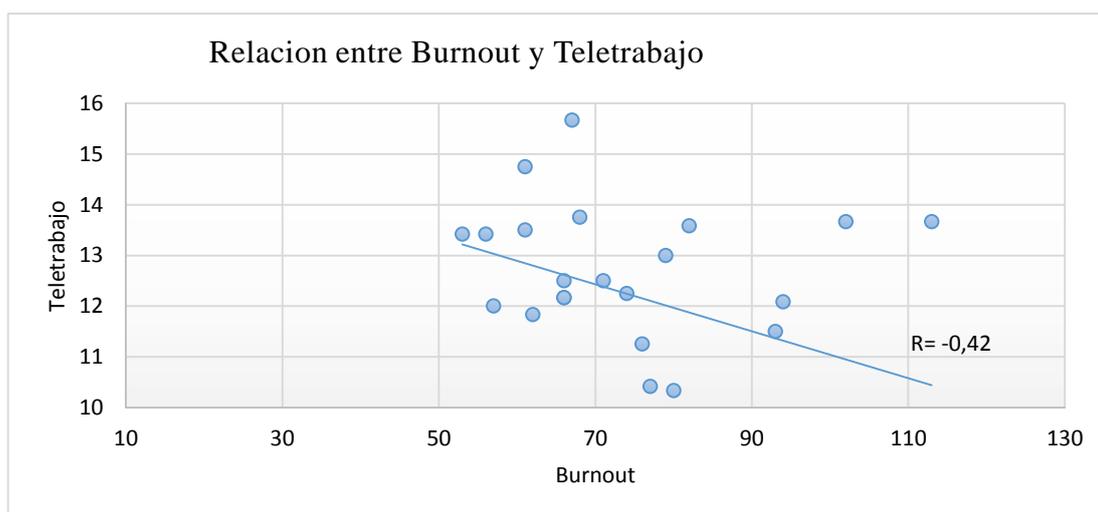
Tabla 9:

**Coefficiente de correlación de Pearson entre las variables burnout y teletrabajo**

	Burnout	Teletrabajo
Burnout	1	
Teletrabajo	-0,42	1

Gráfico 9:

**Coefficiente de correlación de Pearson entre las variables burnout y teletrabajo**



Fuente: Tabla 9: Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables burnout y teletrabajo

Elaboración propia, 2021

#### Análisis

La correlación de Pearson obtenida entre burnout y teletrabajo es de -0,42 determinándose una correlación negativa débil de las variables de estudio.

#### Interpretación

La correlación negativa débil entre Burnout y Teletrabajo determina que el teletrabajo en el que se encuentran los profesionales DECE, no aumenta significativamente el síndrome de Burnout. A su vez, se observa una nube de puntos dispersa (ver gráfico 8), lo que significa que hay una correlación baja o correlación negativa débil precisando así, que

durante la ejecución del teletrabajo en los profesionales DECE ha provocado una conciliación de su vida laboral y familiar, logrando una mejor gestión del tiempo demostrado éxito y es positivo al no presentar de burnout.

## Capítulo V.

### 5. Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones

- La relación entre burnout y teletrabajo en los profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo es poco significativa, es decir que los profesionales se han adaptado bien a la modalidad virtual en la ejecución de las funciones habituales.
- Se determinó a través del Inventario “Burnout” de Maslach que las dimensiones del burnout en los profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto a los resultados obtenidos en las tres subescalas del Inventario se identifica un alto porcentaje de profesionales que indican un alto índice de realización personal, es decir que poseen una actitud positiva frente a las adversidades y cumplen eficazmente su trabajo con motivación.
- Para definir las condiciones de teletrabajo en el que se desarrollan los profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo a través del cuestionario se pudo demostrar que las mismas se definen como: autonomía, desempeño laboral, equilibrio vida y trabajo, salud. Por lo tanto, los resultados obtenidos demuestran satisfacción y buena adaptación a la modalidad de teletrabajo en las condiciones mencionadas, indicando motivación y proactividad en sus funciones.
- En el estudio realizado existe una correlación baja negativa entre burnout y teletrabajo en los profesionales DECE del distrito Riobamba – Chambo, esto demuestra el burnout no aumenta significativamente con el teletrabajo, al contrario ha mejorado la conciliación de su vida laboral y familiar, logrando una mejor gestión del tiempo siendo positivo al no presentar burnout.

## 5.2. Recomendaciones

- Concienciar la importancia de la motivación laboral y el desarrollo de resiliencia ante diversas situaciones tanto profesionales como familiares en los profesionales DECE para evitar afectaciones en la salud física y mental.
- Las condiciones de teletrabajo deberían ser más respetadas en cuanto al horario laboral, si bien es cierto existe flexibilidad por hacerlo dentro del hogar, aunque es bajo el porcentaje de los profesionales DECE que muestran sentirse insatisfechos, se debe considerar la situación propuesta en las condiciones de equilibrio vida y trabajo.
- Aplicar de manera anual el Inventario de Burnout de Maslach a los profesionales DECE, de esta manera se podrá prevenir posibles consecuencias y malestares que genera este síndrome en el desenvolvimiento eficaz de sus funciones.
- Si bien es cierto la correlación entre burnout y teletrabajo es poco significativa, sin embargo, es recomendable que los profesionales DECE realicen ejercicios o actividades anti estrés, tales como: ejercicio, yoga, leer, bailar, reír, caminar, entre otros.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, E., & Fernandez, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.* Vol. XI, N°39, 257-265.
- Benjumea, M., Villa, E., & Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.
- Bianchi, R. S., & Laurent, E. (2015). Is burnout separable from depression in cluster analysis? A longitudinal study. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 1005-1011.
- Bosquet, M. (2010). Quemados, el Síndrome de Burnout, que es y cómo superarlo. España: Pidos.
- Caballero, F. (2018). Afectación del síndrome de estar quemado en el trabajo o burnout. Medidas preventivas y de intervención actuales. *Revista de Innovación Didáctica de Madrid*. N°52, 39-82.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicología desde el caribe*. Vol.33, n°1, 113-131.
- Eurofound. (26 de 03 de 2020). Eurofound. Obtenido de El COVID-19 podría cambiar permanentemente el teletrabajo en Europa: <https://www.eurofound.europa.eu/news/news-articles/covid-19-could-permanently-change-teleworking-in-europe>
- Gschwind, J. (2016). Three generations of Telework: New ICTs and the Revolution from Home Office to Virtual Office. *New Technology, Work and Employment*, 1995-272.
- Hernández, L. (2019). Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud. Bogotá D.C.
- Jex, S., & Gudanowski, D. (1992). Efficacy beliefs and work stress: An exploratory Study, in *Journal of Organizational Behavior*. 509-517.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*, 110-120.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 42-80.
- Martínez, P. (2012). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1-40.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *Inventario de Burnout de Maslach*.
- Ministerio de Educación. (2020). Gestión de Riesgos. Obtenido de Plan Educativo: aprendamos juntos en casa: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Plan-Educativo-Aprendamos-Juntos-en-casa.pdf>

- Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, Ministerio del trabajo, Corporación Colombia Digital. (2012). Libro Blanco, El ABC del teletrabajo en Colombia. Versión 3.0. En M. d. Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, Libro Blanco, El ABC del teletrabajo en Colombia. Versión 3.0. Bogotá: Bogotá: Colombia Digital.
- Morales, L., & Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual. Vol. 32, 1-6.
- Mullen, C. (2020). El estrés de los trabajadores y la resiliencia son una preocupación a medida que los líderes de la empresa consideran regresar a la oficina. Obtenido de <https://www.bizjournals.com/bizwomen/news/latest-news/2020/05/worker-stress-resiliency-a-concern-as-company.html?page=all>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Ciencia y Trabajo, 59-63.
- Organización Internacional del Trabajo . (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica. Oficina Internacional del Trabajo , 13.
- Páez, M., Chávez, M., Apunte, R., & Rosales, R. (2020). El Teletrabajo en el Distrito metropolitano de Quito (Ecuador): Normativa y características sustanciales. Revista Espacios. Vol.41 (Nº17), 7-15.
- Pinilla, A. (1982). Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores. S.A.
- Spector, P. (1988). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. Journal of Applied psychology, 11-19.

## Anexos.

### Anexo 1: Aprobación del Perfil del Proyecto (Resolución del HCD de la Facultad)



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

DECANATO

en movimiento



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

### RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 0537- DFCEHT-UNACH-2021

**Dra. Amparo Cazorla Basantes**  
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

#### CONSIDERANDO:

Que, el Estatuto de la Universidad Nacional de Chimborazo, en su Art. 144, literal a) expresa: "Decano, máxima autoridad académica de la Facultad, responsable de la gestión estratégica";

Que, el Estatuto de la Universidad Nacional de Chimborazo, en su Art. 145, numeral 16, determina que es atribución del decano de la Facultad resolver las solicitudes de personal académico, administrativo y estudiantes que no sean competencia expresa de órganos de mayor jerarquía";

Que, el Reglamento de Titulación Especial de la Universidad Nacional de Chimborazo, en su Art. 16, numerales 4 y 5 determina: " 4) El Director de Carrera conjuntamente con la Comisión de Carrera, en un término de ocho días revisará y aprobará el perfil del Proyecto y enviará al Consejo de Facultad para la aprobación del perfil del proyecto, tutor y los miembros del tribunal. 5) Por la Comisión de Facultad aprobará el perfil del proyecto descrito en el numeral anterior en el término de ocho días, para que el estudiante continúe con la ejecución del proyecto de investigación y notificará a través de la resolución respectiva a cada estudiante, tutor y miembros del tribunal";

Que, la Comisión Directiva de la Facultad, mediante resolución No. 023-CD-FCEHT-18-07-2018, con la finalidad de agilizar la aprobación del perfil del proyecto de investigación, la designación de tutor y tribunal, delega a la Señora Decana, que por medio de Resolución Administrativa de Decanato, apruebe en primera instancia este trámite, conforme la presentación de las solicitudes de los estudiantes, las mismas que serán aprobadas definitivamente en la sesión inmediata subsiguiente de la Comisión Directiva de Facultad;

Que, mediante solicitud dirigida a la Señora Decana, ella señorita: ALOMOTO PAUCAR RUTH MICAELA, estudiante/s de la carrera de Psicología Educativa, respaldado/s(a) en los documentos de la comisión de carrera que adjunta, solicita la aprobación del Perfil del Proyecto de Investigación;

Que, revisado el trámite correspondiente, el proceso cumple con las exigencias pertinentes;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la normativa legal correspondiente:

#### RESUELVE:

1. Aprobar el perfil del proyecto, la designación de tutor y tribunal, según el siguiente detalle:

CARRERA	TÍTULO	REQUIRITOS	TUTOR	MIEMBROS DEL TRIBUNAL
PSICOLOGÍA EDUCATIVA	TURNO Y TRABAJO EN PROFESIONALES DE CIP	ALONSO PAUCAR RUTH MICAELA	Mg. BRAVO MANCRO PATRICIA CICILA	Mg. PAREDES ROBALINO MARCO VINICIO Mg. DE LEÓN NICARRETTA FABIANA MORA

2. En el caso de que se determinaren irregularidades en los documentos físicos originales, que deben presentar una vez que se retorne al trabajo presencial, el trámite quedará anulado conforme lo establecido en las Directrices para la ejecución de teletrabajo durante la declaración de emergencia sanitaria en la Universidad Nacional de Chimborazo.

Dada en la ciudad de Riobamba, a los veintiséis días del mes de agosto 2021



Dra. Amparo Cazorla Basantes, PhD.  
DECANA

Ajudo: Documento de registro (Escaneado)  
c.c. Secretaría de Subsección  
Material: Mgs. Zule Abona

## Anexo 2: Instrumento del inventario “Burnout” de Maslach

Instrucciones:

A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento quemado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

### Anexo 3: Cuestionario

Instrucciones:

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su condición en el teletrabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Muy insatisfecho	1
Insatisfecho/a	2
Satisfecho/a	3
Muy Satisfecho/a	4

<b>Cuál es su nivel de satisfacción</b>	<b>1. Muy insatisfecho/a</b>	<b>2. Insatisfecho/a</b>	<b>3. Satisfecho/a</b>	<b>4. Muy Satisfecho/a</b>
1. ¿Frente a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo?				
2. ¿Frente a la posibilidad de decidir cuánto trabajo hace en el día?				
3. ¿En cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo?				
4. ¿Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo?				
5. ¿Con las tareas y actividades que debe realizar en Teletrabajo?				

6. ¿Con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja				
7. ¿Con los indicadores que debe cumplir con su gestión?				
8. ¿Frente al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo?				
9. ¿Frente al horario de su jornada laboral?				
10. ¿Frente al tiempo de realización de actividades personales que le ofrece el trabajo?				
11. ¿Con la calidad de su salud desde que trabaja?				
12. ¿Con la actividad física que realiza desde que teletrabaja?				

## Anexo 4: Aplicación de los instrumentos

INSTRUMENTOS CAP III - Formul x +

docs.google.com/forms/d/1kZ7TWd8Ss8N5fRssqfBrFhly11AOOqzeQ3eU7gP66Vlk/edit

INSTRUMENTOS CAP III ☆ Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 20 Configuración

Sección 1 de 3

### Proyecto de Investigación - UNACH

Con el saludo cordial y respetuoso, me permito solicitar de la manera más comedida su valioso aporte

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

### INVENTARIO "BURNOUT" DE MASLACH

A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe señalar sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo \*

INSTRUMENTOS CAP III - Formul x +

docs.google.com/forms/d/1kZ7TWd8Ss8N5fRssqfBrFhly11AOOqzeQ3eU7gP66Vlk/edit

INSTRUMENTOS CAP III ☆ Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 20 Configuración

Sección 3 de 3

### CUESTIONARIO

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su condición en el teletrabajo usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe señalar sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Muy insatisfecho/a	1
Insatisfecho/a	2
Satisfecho/a	3
Muy Satisfecho/a	4

1. ¿Frente a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo? \*

Muy insatisfecho/a    1    2    3    4    Muy Satisfecho/a

2. ¿Frente a la posibilidad de decidir cuánto trabajo hace en el día? \*

Muy insatisfecho/a    1    2    3    4    Muy Satisfecho/a

