

	<b>VICERRECTORÍA NACIONAL DE EXPERIENCIA ARENDINA</b> BIBLIOTECAS FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREANDINA	<b>VERSIÓN 2.0</b>
	AUTORIZACIÓN DE USO DE OBRA PARA LA CONSULTA Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TRABAJOS DE GRADO, MONOGRAFÍAS, TESIS, PUBLICACIONES ACADÉMICAS, ETC. EN LA BIBLIOTECA DIGITAL	<b>FECHA</b> 30/07/2022

En la ciudad y fechas señaladas al final de este escrito, como autor del trabajo:

Relación entre el síndrome de Burnout y las nuevas modalidades de teletrabajo en Colombia, producto de la pandemia por Covid-19

\_\_\_\_\_, en adelante

“La obra”, mediante el presente escrito manifiesto que:

**Declaraciones:** Bajo la gravedad del juramento, manifiesto que:

- a) Soy titular de todos los derechos, tanto morales como patrimoniales de autor sobre “la obra” y, en consecuencia, cuento con las autorizaciones pertinentes para autorizar cualquier tipo de uso sobre la misma y sobre los derechos que se derivan de la misma,
- b) Garantizo la originalidad de “la obra”, gozo de la libre disponibilidad de sus derechos, y si he incluido en ella textos, piezas gráficas u otro material de propiedad de terceros, lo he hecho con autorización de dichas personas para reproducirlos en “la obra”, igualmente si “la obra” fue preparada conjuntamente con otros autores,
- c) No he contraído ni contraeré compromisos, licencias o gravámenes de ninguna especie sobre “la obra”.
- d) Libero a la Fundación Universitaria del Área Andina, sus funcionarios, trabajadores, contratistas, fundadores y a quienes esta libremente designe autorizar el uso y/o ceda el derecho de uso sobre “la obra”, de cualquier responsabilidad que emane del ejercicio de los derechos que se derivan de la misma, y de cualquier reclamación que terceras personas respecto de la titularidad o autorizaciones de uso de “la obra”.
- e) De manera libre, espontánea, expresa y gratuita, autorizo a la Fundación Universitaria del Área Andina y a quien esta a su vez, libremente autorice; para que de manera exclusiva, indefinida, e ilimitada, almacene, reproduzca, edite, publique, distribuya, comercialice, comunique y exhiba por cualquier medio “la obra” en forma total o parcial, la Fundación Universitaria del Área Andina, podrá transformarla, traducirla y adaptarla, en cualquier tipo de soporte conocido o por conocer y desarrollar, todo o en parte. La Fundación Universitaria del Área Andina y/o sus autorizados también podrán:
  - Realizar cambios editoriales necesarios para ajustarla a las normas de publicación,
  - Crear o modificar resúmenes o extractos, traducirla a cualquier idioma, editarla y publicarla,
  - Determinar el tipo de impresión, formato, clase de papel, encuadernación y demás características físicas, tanto en soportes físicos como electrónicos o digitales,
  - Publicarla,

- Utilizar el nombre del Autor con fines de promoción,
- Licenciar a cualquier título todos los derechos de los autorizados a terceras partes, así como al mismo Autor.

Estos usos podrán ser ejercidos directamente por la Fundación Universitaria del Área Andina, en Colombia o por los terceros a quienes esta libremente autorice en Colombia o en el extranjero, con fines culturales, educacionales o de beneficencia, etc.

- f) La presente autorización la realizo a título gratuito sin que surja responsabilidad de pago alguna para la Fundación Universitaria del Área Andina ni para quienes esta libremente autorice y/o ceda la autorización aquí otorgada.
- g) Acepto las modificaciones que la Fundación Universitaria del Área Andina y/o los terceros a quienes esta libremente autorice, introduzcan a “la obra” para adaptarla a un soporte distinto o con otros fines, sin que por ello sienta vulnerada mi honra o reputación.
- h) La presente autorización se extenderá a cualquier solicitud o registro de marca comercial sobre cualquier signo distintivo utilizado en “la obra”, a favor de la Fundación Universitaria del Área Andina y a su vez, a quienes esta libremente autorice a usar en la forma aquí establecida “la obra” y en consecuencia de los signos distintivos contenidos en ella.
- i) Autorizo a la Fundación Universitaria del Área Andina y a su vez, a quienes esta libremente autorice, para perseguir a responsables de ediciones clandestinas y fraudulentas, así como para ejercer la defensa de los derechos aquí concedidos.
- j) La presente Autorización no afecta derechos de terceros ni infringe normas vigentes. En todo caso y para todos los efectos la Fundación Universitaria del Área Andina y los terceros a quienes esta libremente autorice el uso de “la obra”, serán considerados tercero de buena fe.

### **Compromisos:**

Con la suscripción del presente documento, me comprometo a:

- Responsabilizarme por la posible impugnación de propiedad intelectual o reclamaciones de terceros relacionadas con el contenido o la autoría de “la obra”.
- No contraer ningún tipo de compromiso, licencias o gravamen de ninguna especie sobre “la obra”. No ceder mis derechos de autor sobre “la obra” a terceros.
- Responder de la evicción y demás responsabilidades legales que se deriven de “la obra”,
- Mantener indemne a la Fundación Universitaria del Área Andina, sus funcionarios, trabajadores, contratistas, fundadores, entre otros, de cualquier responsabilidad que emane del ejercicio de los derechos que se derivan de la presente autorización e indemnizaré los daños y perjuicios directos e indirectos, morales y patrimoniales que puedan sufrir con ocasión de “la obra”.

- Al ser una autorización a título gratuito, no reclamaré, ni ahora ni en el futuro, contraprestación ni suma alguna por el otorgamiento de la misma, ni por el ejercicio de los derechos que otorgo a los autorizados, ni por el aprovechamiento que realicen terceros autorizados, ni por la explotación que la presente autorización.
- Facilitar y realizar los trámites de titulación, registro o legalización de “la obra”, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al requerimiento que reciba por parte de la Fundación Universitaria del Área Andina en tal sentido.

**Conservaré los siguientes derechos respecto de “la obra”:**

- Seré identificado como autor de “la obra” en todas y cada una de las publicaciones que de ella hagan los autorizados.
- Obtendré de la Fundación Universitaria del Área Andina y/o de los terceros autorizados por esta, una licencia a título gratuito para reproducir “la obra” en libros, revistas, y en general. Dicha autorización deberá constar por escrito proveniente del autorizador, en el que se indicará la nueva publicación y la referencia a la publicación original de “la obra”.

La autorización y cesión aquí realizada estará vigente por todo el tiempo que dure el derecho patrimonial de autor conforme la normatividad que regula los derechos de autor en Colombia.

Por último, adjunta a este escrito, una reproducción de “la obra” para su mejor singularización.

Para constancia se firma el siguiente documento en la ciudad de Bogotá a los 23 días del mes de Junio del año 2023.

Firma <i>Andrea Peñuela</i>	Firma	Firma
Autor 1 Jennifer Andrea Peñuela C.	Autor 2	Autor 3:
CC. 53115432 de Bogotá	CC.	CC.

Relación entre el síndrome de Burnout y las nuevas modalidades de teletrabajo en  
Colombia, producto de la pandemia por Covid-19

Jennifer Andrea Peñuela Calderón

Fundación Universitaria del Área Andina

Facultad de Ciencias Administrativas

Tecnología en Administración del Talento Humano

Proyecto de investigación

Paola Andrea Serna Osorio

Abril de 2023

## Introducción

Desde las áreas de talento humano se hace necesario implementar mecanismos cada vez más avanzados para identificar los riesgos psicosociales que se presenten dentro de la organización, las emociones de los colaboradores se convierte entonces en los aliados de las compañías para lograr no solo niveles de productividad buenos sino personas emocionalmente estables y que retribuyan la empresa través de una labor gratificante; es por ello que aprender a identificar factores de riesgo se convierte en una de las herramientas más importantes para las áreas de gestión del talento humano.

A partir de la búsqueda documental realizada en este trabajo, se pretende conocer el impacto psicosocial que generó el confinamiento en los colaboradores que realizaron y aún realizan la tarea desde casa, identificando la sintomatología y alertas que se pueden presentar y cómo a largo plazo estas pueden desencadenar enfermedades mentales de manejo especializado como el síndrome de burnout o trabajador quemado el cual es uno de los más importantes a nivel mundial en materia de salud mental. De este síndrome poco se conoce en nuestro país sin embargo, teniendo en cuenta el considerable aumento de estrés laboral se puede inferir que existe en nuestra población y se hace necesario conocerlo a profundidad.

## Planteamiento del problema

Después de vivir un confinamiento de más de 1 año a causa del temido COVID 19, las empresas trataron de regresar a su modelo de trabajo convencional. Sin embargo, algunas, identificaron que sus empleados eran más productivos realizando trabajo en casa y que por su parte tenían oportunidad de ahorrar gastos importantes para la empresa al disminuir o anular la asistencia de trabajadores a las instalaciones físicas de la empresa, donde en algunos casos alcanzó el 50% de reducción. Teniendo en cuenta estos cambios, como algunas de las variables más importantes, se puede decir que estas modalidades de trabajo llegaron para quedarse en Colombia; así lo reveló un informe del ministerio de comunicaciones donde menciona: “Si bien el teletrabajo no era algo nuevo en Colombia, pues se había ido implementando de a poco en diversas empresas, la llegada del covid-19 y las restricciones de movilidad impulsaron esta modalidad logrando que en el año 2020, un total de 209.173 empleados se convirtieran en teletrabajadores, fomentando un incremento de 71 % con respecto a 2018, cuando solo había 122.278” (MinTIC, 2020) Ahora bien, con esta nueva modalidad de trabajo los colaboradores tuvieron que generar cambios en sus dinámicas personales, laborales y familiares al tener que cambiar el hábito de trabajar en

oficina por el de trabajar desde casa; trayendo como consecuencia el agotamiento físico y mental de las personas a quienes les era difícil desconectarse de sus labores laborales estando en casa; particularmente para Colombia, según artículo de la revista semana “alrededor del 60% de los trabajadores en Colombia terminarán este año con síntomas asociados al ‘síndrome del quemado’ o ‘síndrome de Burnout’. Así mismo, señala que, de los empleados que lo están experimentando, sólo uno de cada 10 están llevando (o piensan hacerlo) un proceso de acompañamiento psicológico; mientras que sólo 4 de cada 10 empresas tienen estrategias orientadas a mitigar esta enfermedad” (Revista Semana, 2022) En este orden de ideas, se hace necesario que las compañías inicien un proceso de seguimiento y acompañamiento a sus colaboradores para identificar los posibles casos del síndrome del trabajador quemado.

### **Hipótesis**

¿Existe relación entre el síndrome de Burnout y las nuevas modalidades de teletrabajo implementadas en Colombia a causa del confinamiento por Covid-19?

### **Justificación**

#### **¿Por qué es útil?**

Porque nos permite conocer a profundidad cuál es el síndrome de Burnout, sus causas, síntomas y tratamiento; pero principalmente permite que desde los roles encargados de gestionar el talento humano al interior de las empresas se puedan implementar acciones preventivas de salud mental, disminuyendo esa brecha de personas identificadas con algún tipo de alteración en su salud mental.

Además, permite que se pueda realizar un adecuado acompañamiento a las personas que se están viendo afectadas con esta patología, permitiendo así una intervención oportuna, lo que a su vez beneficia a la empresa al disminuir el descenso de la productividad de esos trabajadores

#### **¿Por qué es novedoso?**

Aunque el término del síndrome del trabajador quemado está presente desde hace más de 20 años a nivel mundial, en Colombia se identificó de una manera más relevante a partir del confinamiento por COVID 19. Sin embargo, esa relevancia se focalizó en el sector salud y muy poco en las empresas de otros sectores económicos que a raíz de este confinamiento tuvieron que hacer cambios nivel estructural y tecnológico; empresas públicas y privadas que debieron implementar de un día para otro el "Home Office", cambiar

sus metodologías burocráticas de trabajo y comenzar a confiar en sus colaboradores al dejarlos gestionar sus labores de manera autónoma y desde sus hogares.

Para muchas personas esta autonomía puede generar alteraciones en sus hábitos diarios al tener que buscar el equilibrio entre el tiempo de trabajo y la familia. Con la lejanía de los puestos del trabajo es difícil desde la gestión humana en las empresas poder identificar esta situación y seguramente no muchas empresas son conscientes que sus colaboradores no solo cargan con el estrés laboral sino que puede traer consigo algo más.

### **¿Por qué es importante?**

Desde la gestión del talento humano es importante conocer de esta problemática para mitigar riesgos a futuro de cara a la salud mental de sus colaboradores. No solo se trata de revisar que los puestos de trabajo (en casa) se encuentren ergonómicamente adecuados, sino que su entorno familiar pueda servir como aliado para que el colaborador trabaje en armonía, que sus horarios de trabajo no se extiendan y que permita conocer la estructura del hogar para identificar los patrones de convivencia, rutinas, estados de ánimo, etc; buscando brindar apoyo no solo al colaborador sino a todo su grupo familiar.

Muchos de los colaboradores que durante la pandemia se enfrentaron a trabajar desde casa notaron cambios importantes en sus horarios laborales; jornadas más largas y sobrecarga laboral que se sumaron a la responsabilidad del hogar, al encierro y en muchos casos a disminución de ingresos. Es allí donde toma sentido la importancia de conocer a los colaboradores, su entorno familiar y social, sus creencias y porqué no sus rutinas; el permitir mantener un canal abierto y sensato de comunicación hace que podamos precisar de manera temprana cualquier cambio en su comportamiento y que desde la empresa, se puedan implementar acciones al respecto de manera anticipada

## **Marco Teórico**

### **Covid-19**

El coronavirus es conocido como uno de los virus más representativos para las infecciones respiratorias (gripas) y surgen de manera periódica en diferentes partes del mundo, sin embargo, el nuevo coronavirus ha sido catalogado por la organización mundial de la salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional. El COVID 19 es “la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2”, enfermedad que se identificó por primera vez en el mes de Diciembre de 2019 en Wuhan (República Popular China) en un grupo de personas con neumonía vírica. (OMS, 2023) en

ese momento en Colombia poco se conocía de aquella enfermedad y lo que más se temía era que llegara a nuestro país teniendo en cuenta la letalidad del mismo; era entonces necesario estar atentos a los síntomas de salud y evitar estar cerca de personas que presentan algún cuadro gripal.

### **Síntomas de Covid-19**

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) entre los síntomas que puede presentar una persona que haya contraído el virus, se encuentran:

- Fiebre
- Tos seca
- Cansancio

Otros síntomas menos frecuentes y que pueden afectar a algunos pacientes:

- Pérdida del gusto o el olfato
- Congestión nasal
- Conjuntivitis (enrojecimiento ocular)
- Dolor de garganta
- Dolor de cabeza
- Dolores musculares o articulares
- Diferentes tipos de erupciones cutáneas
- Náuseas o vómitos
- Diarrea
- Escalofríos o vértigo

Entre los síntomas de un cuadro grave de la COVID-19 se incluyen:

- Disnea (dificultad respiratoria)
- Pérdida de apetito
- Confusión
- Dolor u opresión persistente en el pecho
- Temperatura alta (por encima de los 38° C)



Otros síntomas menos frecuentes:

- Irritabilidad
- Merma de la conciencia (a veces asociada a convulsiones)
- Ansiedad
- Depresión
- Trastornos del sueño
- Complicaciones neurológicas más graves y raras, como accidentes cerebrovasculares, inflamación del cerebro, estado delirante y lesiones neurológicas.

## **COVID 19 En Colombia**

Bastaron apenas 3 meses para que el ministerio de salud confirmara el primer caso positivo de COVID-19 en Colombia el 6 de marzo de 2020 luego de que una persona procedente de Milán-Italia, presentara los síntomas. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020) Durante varios días se compartieron campañas de prevención y autocuidado por parte del ministerio de salud a través de las diferentes EPS para generar conciencia del lavado de manos y evitar la exposición al virus teniendo en cuenta que hasta ese momento el coronavirus dejaba un número importante de víctimas fatales en Europa al ser de propagación veloz y certera.

Es así como el 21 de Marzo de 2020 mediante alocución presidencial, Ivan Duque Marquez, presidente de Colombia en ese momento, anunció el decreto que el aislamiento preventivo obligatorio en Colombia a partir del Martes 24 de Marzo de 2020 a las 23:59 horas y hasta el Lunes 13 de Abril de 2020 en busca de proteger la vida y la salud de todos los residentes y visitantes del país . Estos aislamientos se prolongaron de manera mensual hasta el 1 de septiembre del mismo año, cuando cambió de aislamiento preventivo obligatorio por aislamiento selectivo, el cual correspondía a restricciones puntuales de ciertas actividades.

Para ese entonces, 6 meses después del primer anuncio de confinamiento, muchas empresas se encontraban trabajando de manera remota con resultados positivos y a su vez los colaboradores en casa se sentían tranquilos desarrollando las labores desde su hogar; en ese momento lo que más se apreciaba era el anular el desplazamiento hacia las

instalaciones físicas de las empresa ya que evitaban aumentar el riesgo al tomar transporte público y podían usar ese tiempo para otras actividades.

Se viene entonces la legalización a los contratos de trabajo remoto o teletrabajo a través de un otrosí donde se formaliza esta nueva manera de trabajar desde casa.

### **Aislamiento preventivo obligatorio ¿cómo trabajar desde casa?**

Implementadas las medidas gubernamentales, las empresas se vieron en la necesidad de desplegar toda una infraestructura tecnológica a contrarreloj para que sus colaboradores lograron desarrollar sus actividades laborales desde casa; de hecho, según la publicación del Ministerio de las TIC "...En 2020 registró que 17.253 empresas habían implementado el teletrabajo llegando a un número de 209.173 teletrabajadores en el país, lo que significó un aumento de más de 86 mil teletrabajadores, comparado con el estudio realizado en 2018." (MinTIC, 2020) El fenómeno de la pandemia a nivel mundial estaba retando a las empresas a ser disruptivos frente a la manera de trabajar, aprendiendo a confiar en su equipo y para los colaboradores, cambiando hábitos que por años se habían tenido, modificando costumbres y aprendiendo a trabajar desde la intimidad de su hogar.

Es así como divisamos las tres formas de trabajo que se implementaron en Colombia con este aislamiento.

### **Teletrabajo**

El teletrabajo en Colombia está legalizado en la Ley 1221 de 2008 donde refiere que es - "una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". De acuerdo a esta definición, no se tenía claro cuáles eran las características del teletrabajo y en el país no era "normal" trabajar desde casa, sin embargo este tipo de opción se convirtió en una de las más implementadas después de algunos meses de pandemia.

#### **Modalidades De Teletrabajo (MinTic, 2020)**

**Teletrabajo Autónomo:** Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándose desde cualquier lugar elegido por él.

**Teletrabajo Suplementario:** Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.

**Teletrabajo Móvil:** Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

### **Trabajo en casa**

Teniendo en cuenta que había un número significativo de personas trabajando desde casa, los cuales no tenían una regulación que los protegiera porque no cumplían los requisitos del Teletrabajo, se hizo necesario implementar una normatividad en la cual estuvieron cobijados. Es así como el congreso de la república aprobó la Ley 2088 de mayo 2021 donde menciona en su artículo 2 que: –“se entiende como trabajo en casa, la habilitación al servidor público o trabajador del sector privado para desempeñar transitoriamente sus funciones o actividades laborales por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, sin modificar la naturaleza del contrato o relación laboral, o legal y reglamentaria respectiva, ni tampoco desmejorar las condiciones del contrato laboral, cuando se presenten circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales que impidan que el trabajador pueda realizar sus funciones en su lugar de trabajo, privilegiando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones” (Ministerio de Trabajo, 2021) de esta manera se permite a los colaboradores contar con elementos jurídicos para proteger el empleo en el marco de situaciones ocasionales, como la generada por la pandemia del COVID 19.

Es importante precisar que la Ley sancionada es diferente a la legislación que regula el Teletrabajo en Colombia (Ley 1221 de 2008), que sienta las bases para una modalidad laboral permanente, que se soporta en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### **Trabajo remoto**

En concordancia con las medidas de aislamiento preventivo y generando bienestar para las empresas y colaboradores, el gobierno impulsa el trabajo desde casa y define a través de la Ley 2121 de Agosto de 2021 el trabajo remoto donde pretende “...crear una nueva forma de ejecución del contrato de trabajo, denominada trabajo remoto, la cual será pactada de manera voluntaria por las partes y podrá ser desarrollada a través de las tecnologías existentes y nuevas, u otros medios y mecanismos que permitan ejercer la labor

contratada de manera remota” (sistema único de información normativa, 2021), como su nombre lo indica, se trata de un trabajo fuera de las instalaciones del empleador, de hecho, es la particularidad de esta modalidad que el empleador no puede exigir la presencialidad del funcionario.

### **Beneficios de Trabajar desde casa**

Era inevitable que las empresas identificaran que, el mantener a sus colaboradores en casa, presentaba ciertos beneficios como:

- Aumento de la productividad
- Mejoramiento en conocimiento de costos y presupuestos.
- Reducción de costos en plantas físicas, mantenimiento, servicios públicos y demás
- Control y seguimiento permanente de las actividades realizadas por los teletrabajadores.
- Equilibrio entre espacios personales y laborales.
- Aprovechamiento al máximo de las TICs.

De la misma manera, los colaboradores identificaron que el teletrabajo los beneficiaba de manera especial en:

- Ahorro de tiempo en desplazamientos.
- Disminución de costos operacionales
- Mejor y mayor aprovechamiento del tiempo
- Optimización en las actividades realizadas.

Esta tendencia se consolida entonces en Colombia y se mantiene vigente porque se evidenciaron beneficios importantes en cada una de las partes, aumentando la productividad, disminuyendo costos administrativos para las empresas y aumentando la calidad de vida de los colaboradores.

Los avances tecnológicos han permitido que el trabajo desde casa sea considerado como la mejor opción para algunos y de cierta manera ha contribuido a la economía del país al encontrar la facilidad de entablar relaciones contractuales con empleadores en cualquier parte del mundo. Además de aportar a los empresarios soluciones novedosas que agilizan

sus procesos, mejoran la eficiencia de los colaboradores y aumentan la rentabilidad del negocio con posibilidades de expansión.

Al pasar el tiempo, quedó en evidencia que lo que era considerado una estrategia disruptiva en las empresas se convirtió en una costumbre y el trabajar desde casa generó una sincronía entre las tareas diarias del hogar con las tareas diarias del trabajo. Algunas empresas optaron por volver de manera progresiva a sus instalaciones logrando incorporar al 100% de sus colaboradores a la modalidad tradicional de trabajo presencial. Otras empresas por su parte adoptaron un modelo de trabajo híbrido asistiendo dos o tres veces por semana a las instalaciones de su empleador, permitiendo así la co-creación y manteniendo el relacionamiento de las personas -el cual es absolutamente necesario-. Y por último, otro grupo de empresas, legalizaron definitivamente el teletrabajo, trabajo en casa o trabajo remoto en sus compañías, potenciando la oportunidad de ahorro en sus gastos de oficina y el aumento de la productividad de su equipo.

En todos los casos lo realmente importante es tener la certeza que las personas se encuentran tranquilas con cualquier decisión que la empresa haya tomado, seguras frente a los cambios que la pandemia dejó y sobre todo saludables, física y emocionalmente.

### ***¿Qué efectos psicológicos tiene el trabajar desde casa?***

La escasa interacción social directa puede generar malestar emocional asociados a sentimientos de aislamiento social y soledad debido a los pocos espacios para la integración entre compañeros que le permitan establecer vínculos más allá de lo laboral, asociado a la falta de interacciones informales y espontáneas que suelen ocurrir en un entorno de oficina puede causar poca sinergia de equipo, desmotivación y un bajo sentido de pertenencia en relación a su empresa de trabajo.

La ausencia de límites entre la vida personal y laboral puede conllevar a un aumento en los niveles de estrés y ansiedad por la sensación de tener una mayor carga de trabajo al desarrollar diferentes tareas de manera simultánea y la dificultad para desconectarse o la presión de estar siempre disponible cuando se requiera.

La necesidad de gestionar el tiempo y organizarse puede hacer que los trabajadores experimenten sentimientos de frustración por las dificultades de establecer rutinas diarias y mantenerse productivos.

## Síndrome de Burnout

Poco se conoce de este término, de hecho, si se revisa de manera general su concepto y síntomas, podría decirse que se trata de estrés laboral y justamente por eso es fácil confundirlo con este término; el cual está más presente en el vocabulario general, sin embargo el SB, es algo que va más allá de un estrés laboral, por eso es importante conocer su historia. De este fenómeno se habló por primera vez por el psicólogo Herbert Freudenberger (1974) quien lo describió como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por excesivas exigencias de energías, recursos personales o fuerza mental del trabajador, asociada a realizar un trabajo asistencial, los estudios de este investigador impulsaron el desarrollo de nuevas teorías que años después, a través del trabajo de Maslach y Jackson el cual lo redefine como un “Síndrome tridimensional en el que el trabajador presenta cansancio emocional, despersonalización o tratamiento clínico y actitud negativa hacia los clientes, y una baja realización personal” (Asana, 2022 p. 1). Según Mashal el Burnout es un síndrome desadaptativo que deriva de entornos laborales con estresores que no son manejados de manera adecuada (López Neira, Jhonatan, 2019).

Se encuentra otro grupo de investigadores que confirman que no solo los trabajadores asistenciales corren el riesgo de padecer esta patología sino que pueden manifestar agotamiento emocional, mental y físico, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes (Martinez Perez, 2010) se trata de Pines y Aronson (1988) quienes implementaron una escala de carácter unidimensional, distinguiendo tres aspectos: agotamiento, desmoralización y pérdida de motivación. Para cualquiera de las teorías se coincide que se habla de personas “gastadas” a causa de su trabajo.

El síndrome de burnout es un riesgo psicosocial y una enfermedad que puede afectar a cualquier tipo de profesional, se han hecho varias investigaciones con personal de salud, docentes, policiales y otras ramas de aquellos cargos que constantemente tienen que interactuar y estar en contacto de forma asistencial con algún tipo de paciente o cliente externo (Benevides y Moreno 2020).

Sin embargo esta situación puede presentarse en cualquier persona que se encuentre expuesta a un nivel de estrés crónico producto de su afán de adaptación y respuesta eficaz a las demandas de su rol, de allí el término “quemado” ahora bien si

revisamos el grupo de personas vinculadas laboralmente se puede identificar a través de bajo rendimiento y alta rotación de personal. (Martinez Perez, 2010)

El síndrome fue declarado en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) 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 y a partir del Enero de 2022 el SB ingresó a hacer parte de la clasificación internacional de enfermedades incapacitantes, catalogada como problemas asociados con el empleo y el desempleo.

### **Índices del SB**

Los indicadores del SB no son claros dentro de las estadísticas, el fenómeno que prevalece es el de estrés laboral, el cual desde hace algunos años evidencia afectación global; los países con mayores problemas económicos y sociales tienen una tasa más alta de afectación en sus ciudadanos ya que estas variables pueden influir para provocar este aumento.

Si se revisan los indicadores nacionales podemos identificar que el 70% de las mujeres hoy se sienten cansadas y sin energía física y emocional después de una jornada laboral, en comparación con el 56 % de los hombres” (Infobae, 2021 párr. 5), este informe lo podemos soportar con en el estadístico emitido por el DANE donde refiere que en el periodo de enero a marzo de 2021, las mujeres reportaron un mayor porcentaje de sobrecarga en tareas domésticas y de cuidado. (DANE, 2021, 44) lo que hace pensar que las responsabilidades del hogar más las responsabilidades laborales generan un detonante estresor para la población femenina de nuestro país.

Ahora bien, de acuerdo con el artículo publicado por el del diario la república, donde referencian el estudio realizado por la firma internacional Marsh, para Junio de 2022, Colombia supera la media en latinoamérica por estrés laboral; allí visualizan a Colombia con altos niveles de estrés laboral -“A nivel nacional, 57% de los consultados en Colombia dijeron sentirse algo, muy o extremadamente estresados en sus trabajos a diario, frente a 56% de América Latina y 50% a nivel global. En otras palabras, más de la mitad de los trabajadores colombianos llegan a sus sitios laborales estresados” (Diario la República, 2022). Esto nos permite inferir que el proceso post pandemia ha dejado huellas en las personas tanto positivas como negativas y se hace necesario identificar si el “estrés” que las personas mencionan sentir, deriva de toda esta nueva manera de trabajar o si se trata solamente de algunos días difíciles de trabajo.

## **Síntomas del SB**

Basado en la definición tridimensional identificada por parte de Maslach y Jackson podemos visualizar los síntomas generales así:

### ***Agotamiento Físico y Mental Generalizado***

Fatiga crónica, aumento de peso o bien pérdida de apetito. También puede reflejarse en la aparición de alteraciones psicosomáticas como dolores musculares, migrañas, problemas gastrointestinales y, en el caso de las mujeres, desregulación del ciclo menstrual.

Ahora bien, el estrés y la ansiedad son los principales protagonistas que preceden al síndrome del trabajador quemado. Es más, el burnout se alimenta de ambos, además de tener relación con la aparición de trastornos adaptativos, relacionados con el estrés, la ansiedad, la depresión y el insomnio.

### ***Despersonalización y cinismo***

El burnout produce un cambio en el comportamiento del trabajador que lo sufre. Este adopta una actitud de indiferencia y desapego, reduciendo claramente su compromiso hacia el trabajo. Esto se manifiesta también en sus relaciones en el ámbito laboral, tanto con compañeros como con clientes. La irritabilidad y el endurecimiento del trato se convierten en tónicas habituales dentro de la forma de actuar de un trabajador quemado, los clientes, usuarios o personas con las que interactúan perciben este cambio de actitud, pero también la familia y su entorno social.

### ***Descenso en la productividad laboral y desmotivación***

Los dos puntos anteriores derivan en una disminución de la productividad laboral y en una constante desmotivación, lo que genera frustración en el individuo y evidencia una ausencia de realización personal en el trabajo. Hay falta de atención hacia las tareas, olvidos frecuentes y una desidia generalizada que nace de la dificultad para concentrarse.

Todo ello forma parte de un círculo vicioso que se retroalimenta de manera constante (nunca consigue ser el trabajador que era antes de quemarse y ello le genera mayor sufrimiento), ya que la incapacidad de cumplir con el trabajo,



concentrarse, gestionar sus actividades, etc., no deja avanzar en la cada vez mayor "pila de tareas pendientes".

Si referenciamos lo anterior con la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1880), se puede complementar que para tener colaboradores satisfechos no basta con una remuneración económica justa, es necesario conocer sus necesidades ya que cada persona tiene motivaciones diferentes y la compañía deberá revisarlos de manera cuidadosa para evitar el estancamiento de cada colaborador.

### **Diferencias entre el SB y estrés laboral**

El síndrome de Burnout marca una diferencia puntual con el estrés laboral, dado que el SB se manifiesta con pocas ganas de esforzarse, de participar, de proponer e innovar, de mantener las tareas al día, sintiendo poca motivación y, por el contrario, mucha frustración al sentirse estancado no solo profesionalmente sino como parte de un equipo de trabajo generando a largo plazo un proceso de depresión del cual requiere tiempo y ayuda profesional para sobrellevarlo.

El estrés laboral por su parte, se puede presentar de manera intermitente durante la vida laboral y por periodos cortos, en ocasiones se puede representar mediante alguna manifestación física, como migrañas, tics nerviosos, lumbagos, etc, que no repercuten en el tiempo; el estrés laboral cuenta con algunas características ya que causa cierto tipo de hiperactividad en las personas, exceso de compromiso en el trabajo, sobre ejecución de tareas y una constante preocupación por atender oportunamente sus funciones.

Existe una cercana relación entre los dos ya que el SB es el resultado de muchos episodios de estrés, se puede decir que es el acumulado de momentos detonantes laboralmente hablando que causaron el síndrome, es importante precisar que el Burnout también puede ser una mezcla de situaciones laborales más situaciones familiares o personales.

### **Análisis**

A partir de la hipótesis planteada, donde se cuestiona si existe alguna relación entre el síndrome de Burnout y las nuevas modalidades de teletrabajo implementadas en Colombia a causa del confinamiento por COVID 19; se puede afirmar inicialmente que en el contexto de salud colombiano para que una persona sea diagnosticada médicamente con una enfermedad física, emocional o mental, debe transitar por todo un esquema de seguimiento en el sistema de seguridad social en salud, dicho seguimiento no es

precisamente constante en los tiempos requeridos para este particular. Teniendo en cuenta que esta enfermedad inicia con algunos síntomas físicos que son progresivos y no se identifican de manera inmediata pueden impulsar un avance silencioso de la enfermedad en los prolongados tiempos de detección y atención.

Con lo anterior alertamos que es posible que actualmente el porcentaje de población afectada sea superior al que identifican las cifras en diferentes estudios en el país, esto sin tener en cuenta que se evidencia la falta de mecanismos de detección temprana y seguimiento constante en el entorno de salud laboral colombiano, puesto que estos síntomas pueden ser fácilmente confundidos con problemas de estrés laboral, falta de motivación en el trabajo, problemas físicos ligados al sistema digestivo o al sistema nervioso, y en algunos casos hasta considerar un problema socio cultural asociado a la pereza. Lo siguiente que se puede identificar, es que los síntomas pueden variar de una persona a otra y que cada uno tiene una capacidad distinta de manejo/control y alerta.

Ahora bien, conectando esta introducción con los aprendizajes que ha dejado la pandemia, como las nuevas maneras de comunicarnos y las metodologías de aprendizaje, que, hasta ese momento se consideraban disruptivas, podemos evidenciar que también dejó un enemigo silencioso que apenas se está comenzando a conocer, las enfermedades mentales, la cuales año tras año van en aumento.

Si revisamos la investigación realizada por la firma internacional Marsh en el año 2022 citado anteriormente, donde se identificó que Colombia se encuentra sobre la media en "estrés laboral" frente a América latina y si recordamos que este síntoma (estrés) es una de las principales señales para desencadenar no solo un posible síndrome de Burnout sino cualquier tipo de enfermedad mental, donde las personas que lo padecen pueden pasar por cuadros de ansiedad, depresión, tristeza, frustración y si a eso se le suma otro tipo de síntomas físicos como dolores de cabeza, lumbagos, gastritis, etc; podemos interpretar que la pandemia ha dejado un impacto en las personas donde emocionalmente no están "bien" en sus trabajos. Es importante mencionar que los indicadores para Colombia del SB no son específicos para los teletrabajadores, estos se encuentran más enfocados en el personal de la salud, donde, sin lugar a duda se presentaron altos niveles de Burnout.

En ese sentido, no es posible aún responder de manera completa y con evidencias certeras al interrogante planteado dado que el país se encuentra en el descubrimiento de síntomas emocionales, en esa curva de crecimiento, en ese proceso que seguramente a futuro generará una alerta mayor y posiblemente sin control de salud mental. Lo que sí se

puede decir es que la alerta se encendió y ha quedado expuesta en los diferentes informes de organizaciones como la OMS.

### **Conclusiones y recomendaciones**

Colombia es un país donde los problemas de salud mental vienen en aumento después de la pandemia, se identificó que para el 2022, la depresión es la segunda causa de carga de enfermedad (Ministerio de Salud, 2022), pese a ello, se evidencia que la intervención de las entidades del estado frente a esta regulación es insuficiente y los tratamientos suelen ser más correctivos que preventivos.

Se identifica puntualmente que el síndrome de Burnout es poco conocido en nuestro país y que fue relevante cuando la comunidad médica lo socializo al demostrar que cientos de médicos y enfermeras se vieron agobiados y altamente afectados emocionalmente al tener que atender a los miles de pacientes infectados por covid durante los picos mortales de la pandemia; sin embargo, el término no se encuentra familiarizado en el dialecto colombiano (y con justa razón, es un anglicismo), de hecho, pocas personas conocen su significado e impacto en la calidad de vida de quienes lo llegan a padecer, el término para nuestro país es el síndrome de trabajador quemado.

Ahora bien, al revisar las fuentes de información que hablan acerca del síndrome de burnout y el impacto que ha tenido en las personas que se vieron obligadas a trabajar desde casa, nos encontramos que la información es escasa, prácticamente, inexistente lo que nos permite identificar que no se está realizando el adecuado seguimiento de parte de las empresas y entidades gubernamentales para las personas que trabajan de manera remota, siempre se evidenció que el foco de las observaciones fue el personal médico y docente y el resto de trabajadores se omite de las investigaciones; en el año 2013 se expidió la ley 1616 haciendo referencia a la salud Mental, que hace mención a la protección especial del talento humano que trabaja en ésta área, dicha ley “refiere que las Administradoras de Riesgos laborales, de acuerdo con el nivel de riesgo identificado prestarán la asesoría y asistencia técnica para implementar programas, campañas, servicios y acciones de educación y prevención, intervención y control de los factores de riesgo psicosocial a los trabajadores de la salud mental, cuya labor se realice con la atención directa en consulta externa u hospitalaria, casos de violencia fatal y no fatal, atención psicosocial en situaciones de urgencia, emergencia y desastre” (Fiesco & Universidad Nacional de Colombia, 2016) teniendo en cuenta lo anterior se identifica que no se cuenta con un seguimiento específico a los trabajadores en general respecto a su condición de salud mental, lo que permite identificar que las baterías de riesgo psicosocial no están ajustadas de manera correcta para

su evaluación, las primeras alertas que se presentan en una persona es la baja productividad y apatía a las tareas asignadas, cansancio constante y falta de compromiso lo que puede llevar a la compañía a un despido con justa causa y no un acompañamiento al colaborador afectado para revisar sus indicadores de estrés.

Se considera entonces relevante la importancia de contar con un indicador para los teletrabajadores específicamente con el fin de identificar qué tantos casos de burnout se están presentando y de esta manera poder realizar un plan de acompañamiento y/o mitigación a futuro de los mismos, poder identificar los riesgos asociados a cada caso y garantizar que los empleadores se comprometan con su recuperación sin necesidad de cesar el contrato laboral.

Y aunque suene cliché decir que “la educación comienza en casa”, sí que se hace necesario que al interior de los hogares se comience a socializar acerca de los miedos, tristezas, inseguridades y en general de los estados de ánimo con el fin de aprender a hablar de la salud mental sin que sea un tabú, esto acompañado en lo posible de un experto, cuando se trata de un proceso que genera algo más que una sensación de “pereza” para ir a trabajar.

### Referencias Bibliográficas

Asana. (2022). *Síndrome de burnout: cómo identificarlo y prevenir el desgaste profesional*

[2022] • Asana. Retrieved May 8, 2023, from

<https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>

Clínica Gouet. (n.d.). *Burnout y su estrecha relación con el teletrabajo*. Retrieved May 3,

2023, from

<https://www.clinicagouet.com/sintoma/estres/teletrabajo-y-burnout-relacion/>

DANE. (2021). *Estadística de Salud mental en Colombia- pandemia 2021*.

Estrada, C. (2022, June 12). *Con más de 57% Colombia supera la media de estrés laboral*

*en toda Latinoamérica*. LaRepublica.co. Retrieved May 8, 2023, from

<https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/con-mas-de-57-colombia-supera-la-media-de-estres-laboral-en-toda-latinoamerica-3381914>

- Fiesco, J. A., Universidad Nacional de Colombia. (2016). *Factores psicosociales en el trabajo: Diagnóstico y propuestas de intervención en cuatro instituciones de salud mental de la Sabana de Bogotá D.C. 2015 - 2016.*
- Gil Monte, P., Peiró, J. M., Universidad de Valencia. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo.*
- Infobae. (2021). *Síndrome de burnout en Colombia: "El 70 % de las mujeres hoy se sienten sin energía física y emocional después de una jornada laboral"*. Retrieved May 8, 2023, from <https://www.infobae.com/america/colombia/2021/12/17/sindrome-de-burnout-en-colombia-el-70-de-las-mujeres-hoy-se-sienten-sin-energia-fisica-y-emocional-despues-de-una-jornada-laboral/>
- López Neira, Jhonatan. (2019). *Las prácticas de sí como estrategia de cuidado para la prevención y manejo del Burnout en docentes.* Repositorio Universidad Nacional. Retrieved June 20, 2023, from <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/76953>
- Martinez Perez, A. (2010). *El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión.* Redalyc. Retrieved June 20, 2023, from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Ministerio de Salud. (2022, October 10). *Salud mental: asunto de todos.* Ministerio de Salud y Protección Social. Retrieved June 19, 2023, from <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Salud-mental-asunto-de-todos.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020, March 6). *Colombia confirma su primer caso de COVID-19.* Retrieved May 5, 2023, from <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-confirma-su-primer-caso-de-COVID-19.aspx>
- MinTIC. (2020). *Colombia superó los 209.000 teletrabajadores en 2020: Ministerio de las TIC.* Retrieved May 3, 2023, from <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/179742:Colombia-supero-los-209-000-teletrabajadores-en-2020-Ministerio-de-las-TIC>

- MinTic. (2020). *Noticias - Qué es el Teletrabajo y cuáles son sus modalidades*. Retrieved May 5, 2023, from <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-75151.html>
- MinTic. (2023). *Sorpréndete con estos datos de teletrabajo en el mundo*. Retrieved May 5, 2023, from <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-273602.html>
- OMS. (2023). *Información básica sobre la COVID-19*. Información básica sobre la COVID-19. Retrieved May 5, 2023, from <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>
- Pinto, I. P., Universidad Nacional de Colombia. (2020). *Criterios que permiten establecer la existencia de la responsabilidad civil contractual del empleador con ocasión de enfermedades laborales generadas por factores psicosociales que padecen los trabajadores a su cargo*.
- Revista Semana. (2013). *El teletrabajo reduce costos empresariales*. Retrieved May 3, 2023, from <https://www.semana.com/teletrabajo-reduce-costos-empresariales/186219/>
- Revista Semana. (2022). *Conozca cómo el 'síndrome del quemado' está afectando a los trabajadores colombianos*. Retrieved May, 2023, from <https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/conozca-como-el-sindrome-de-l-quemado-esta-afectando-a-los-trabajadores-colombianos/202221/>