



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

La pandemia y los efectos en la salud mental de trabajadores en Colombia

**Trabajo en casa y su incidencia en los niveles de Engagement y Burnout
en los trabajadores**

The Pandemic and the Effects on the Mental Health of Workers in Colombia

**Work at Home and its Impact on the Levels of Engagement and Burnout in
Workers**

**Arrieta Mestra Liliana Paola
Blandón Otalvaro Juliana
Martínez Barrios Mayra Esther**

**Universidad de Antioquia
Facultad Nacional de Salud Pública
Especialización de Seguridad y Salud en el trabajo
Medellín, Antioquia. Colombia
2021**



La pandemia y los efectos en la salud mental de trabajadores en Colombia

**Trabajo en casa y su incidencia en los niveles de Engagement y Burnout en
los trabajadores**

The Pandemic and the Effects on the Mental Health of Workers in Colombia

**Work at Home and its Impact on the Levels of Engagement and Burnout in
Workers**

**Arrieta Mestra Liliana Paola
Blandón Otalvaro Juliana
Martínez Barrios Mayra Esther**

**Tesis o trabajo de grado optar al título de
Especialistas en Seguridad y Salud en el trabajo**

**Asesor:
Alejandro Sanín Posada
Doctorado en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones
Universidad Jume I**

**Universidad de Antioquia
Facultad Nacional de Salud Pública
"Héctor Abad Gómez"
Medellín, Colombia
2021**

*Llenas de satisfacción, de amor y esperanza,
dedicamos este proyecto, a nuestras
familias, quienes han sido nuestros pilares
para seguir adelante.*

*A nuestro asesor, Alejandro Sanín Posada,
por su entrega, apoyo y por compartir
nuestro sueño.*

*"Ve definitivamente en dirección de
tus sueños. Vive la vida que imaginaste
tener"*

Henry David Thoreau

La pandemia y los efectos en la salud mental de trabajadores en Colombia

Trabajo en casa y su incidencia en los niveles de Engagement y Burnout en los trabajadores

Resumen

En este trabajo se explora si el cambio repentino en la forma de trabajar motivado por la pandemia en 2020, el cual obligó a muchas personas que antes no lo hacían a trabajar desde casa, pudo afectar sus niveles de Burnout y Engagement. Para ello, y teniendo en consideración que no se contaba con estudios longitudinales para responderlo, se utilizó una metodología en la que se compararon los niveles de estas variables en personas que continuaron trabajando desde la sede de la empresa con los de aquellos que informaron haber tenido que empezar a trabajar desde casa. Adicionalmente se comparan los resultados obtenidos en términos de prevalencia de Burnout y Engagement con los de otras muestras. Se obtuvo una muestra de 1972 empleados colombianos. Se encontró que los niveles de Engagement eran menores en aquellos que empezaron a trabajar desde casa, y mayor su agotamiento emocional. No se pudieron encontrar muestras de Prevalencia de Burnout y Engagement en personas trabajadoras colombianas aun así se mostraron como referencia estudios de otros países. Al final se discuten las implicaciones de estos hallazgos.

Palabras clave: Engagement, Burnout, Pandemia Sars-Cov2, Enfermedad Covid-19, Agotamiento Emocional

INTRODUCCIÓN

En marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara como pandemia la infección por coronavirus (SARS Cov-2), hecho que indujo grandes transformaciones en el mercado laboral, con consecuencias sociales, políticas, tecnológicas, económicas y culturales aun sin dimensionar en su totalidad. Esta crisis intempestiva hizo que empresas y trabajadores tuvieran que reestructurar procesos y procedimientos, tiempos y espacios, y exigió grandes reacomodaciones en el ejercicio laboral; destacando entre ellas, la necesidad de realizar el trabajo desde casa, es decir, desde el lugar de domicilio del trabajador y su familia.

El trabajo desde casa implica, en primera instancia, la obligación de disponer de un espacio adecuado. De este requerimiento básico, surge la

pregunta por la relación entre aspectos estructurales que inciden en el desempeño, tales como: la división de los puestos de trabajo, la distribución de la jornada laboral, las características y estilos personales de cada trabajador y, por supuesto, la dinámica del entorno familiar. De la forma como interactúan estos elementos deviene, además de la calidad del trabajo, los niveles de salud mental del trabajador, y podrían, incluso, constituir causas de trastornos de la salud física y mental de los trabajadores (Gil Monte, 2012).

Dos de las medidas adoptadas para hacer frente a la pandemia fueron el distanciamiento social y la cuarentena, la consecuente separación física y restricción de movimiento para minimizar las posibilidades de contagio, se asemejan a las tomadas en el pasado frente a otros riesgos, en el sentido de que se opta por medidas de protección restrictivas de la interacción social, dejando de lado las consideraciones sobre el impacto que puedan tener en la salud mental, las cuales, suelen hacerse manifiestas en estrés, ansiedad, irritabilidad, insomnio, desgaste laboral, miedo, tristeza y nerviosismo, entre otras (Brooks, et Al. 2020).

El efecto de estas medidas en la salud física y mental, economía, política y, por extensión, en todas las áreas de la actividad humana se expanden con celeridad gracias a la tecnología que ha hecho posible la rapidez en la trasmisión de grandes volúmenes de información, globalizando la relación entre los países y, en cierta medida, homogeneizando los sentimientos de las personas. Ejemplo de ello es el pánico que cundió en casi todos los rincones del planeta. No obstante haberse incrementado los estudios científicos sobre las consecuencias psicológicas y sociales de las enfermedades pandémicas, aún se requiere ampliar los conocimientos al respecto (Jin, et Al. 2020).

Es sabido que en las crisis se manifiestan mayores índices de alteraciones en la salud mental de las personas y esta no fue la excepción (OIT, Frente a la Pandemia Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2020). Al contrario, por su magnitud y por las medidas tomadas, se vieron significativamente exacerbadas las demandas y tensiones personales, sociales y laborales, (Consultora de Capital Humano de Fundación Chile. Circular HR, 2020), lo que podría haber bajado los niveles de Engagement y elevado el nivel de agotamiento y Burnout en muchas personas.

El estudio aspira a ser entonces un aporte al conocimiento sobre la manera como los seres humanos enfrentamos estas situaciones y como el lugar de trabajo en tiempos de crisis se constituye en factor de riesgo o protección según se configure para favorecer el Engagement o el Burnout de los trabajadores.

Para lograr lo anterior es preciso entonces comprender el fenómeno del trabajo en casa, qué es el Engagement y el Burnout y las razones que sugieren que estos últimos pudieron verse afectados por lo intempestiva que fue la necesidad de migrar a dicha modalidad de trabajo. El trabajo

en casa es una tendencia que aún no está suficientemente regulada por la legislación laboral colombiana. No obstante, a mediados de abril de 2020, la Organización Internacional del Trabajo, a través del documento "Working from Home: A potential measure for mitigating the COVID-19 pandemic" (2020), manifestó que 59 países habían implementado el trabajo en casa, como medida para: aumentar el distanciamiento social, mitigar la pérdida de empleos y permitir la activación de la economía.

De igual manera la OIT considera que el trabajo en casa también puede tener efectos negativos para los trabajadores, en particular para las mujeres que, por la hegemonía tradicional del patriarcado, aún realizan la mayor parte de las tareas relacionadas con la atención y el cuidado. Reconoce además que las empresas también reciben un impacto negativo en su productividad. Por otra parte, la OIT llama la atención respecto a que los derechos y beneficios de quienes trabajan desde casa no sean menos favorables de lo que eran durante la pandemia COVID-19 y enfatiza en que se debe mantener el equilibrio entre el trabajo y la vida, hecho difícil de materializar, si se considera la prevalencia de trabajadores que conviven con niños, ancianos y demás personas que por sus condiciones físicas y/o mentales requieren atención y cuidados especiales (Organización Internacional del Trabajo, Working from Home: A potential measure for mitigating the COVID-19 pandemic, 2020).

En el caso de Colombia, se observa que lo dispuesto sobre el tema, según se desprende de la circular 041 de junio de 2020 emanada por el Ministerio del Trabajo, es, ante todo, una autorización de trabajo ocasional, temporal y excepcional implementada en respuesta a la crisis sanitaria y social ocasionada por la pandemia.

En el contexto laboral es generalmente entendido y aceptado el concepto de Engagement en consonancia con Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker (2002), quienes en su definición aluden a un estado psicológico positivo, relativamente persistente, de plenitud e identificación con el trabajo, caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción o concentración en la tarea.

Para estos autores, el vigor (dimensión conductual) implica altos niveles de energía y activación mental en el trabajo, involucra y predispone el deseo de invertir esfuerzo en la tarea que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades en el camino. La dedicación (dimensión afectiva) se describe como una alta implicación e inmersión laboral, se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío, acompañado con la manifestación de sentimientos de entusiasmo, orgullo y reto por el trabajo. La absorción (dimensión cognitiva) implica estar totalmente

concentrado en el trabajo, tanto que podría incluso haber dificultades para desconectarse o desligarse de la tarea que se está, realizando.

La persona Engage muestra altos niveles de energía y fortaleza mental, percibe las dificultades como oportunidades de realización personal, se implica laboralmente sin que se genere desgaste cognitivo, emocional y conductual. Disfruta la dedicación al trabajo y está tan concentrada en la labor que el tiempo se le pasa rápidamente e incluso se le dificulta desenganchar su atención debido al disfrute que experimenta (Xanthopoulou, et al. 2009).

El Engagement es un constructo claramente motivacional ya que posee componentes de activación, energía, esfuerzo y persistencia y está dirigido a la consecución de objetivos. Lo anterior significa que las personas Engaged con su trabajo afrontan las horas de trabajo con energía y disposición para aplicar los conocimientos y desarrollar sus capacidades. Disfrutan con su ejecución y experimentan emociones placenteras de plenitud y autorrealización. Esta experiencia positiva se relaciona con la satisfacción y contribuye al estado de bienestar. Se ha mostrado empíricamente que el estado de Engagement modula los efectos directos de los recursos sobre el desempeño, el bienestar y la calidad de vida en general como si se tratara de un estado positivo que hace posible y facilita el uso de recursos (Salanova y Schaufeli, 2009).

Por su parte, el término Burnout, comenzó a aparecer con cierta regularidad en los años setenta en los Estados Unidos. Su principal contribución fue describir el fenómeno básico del trastorno emocional llamado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo. Las primeras referencias fueron basadas en la experiencia de personas que trabajaban en servicios humanos y ocupaciones de atención médica, en las que el objetivo era servir y proporcionar ayuda a personas que eran más sensibles a factores estresantes emocionales e interpersonales (Maslach et al., 2001).

Otros antecedentes de la utilización del concepto de Burnout se hallan en las altas demandas laborales y multiplicidad de tareas entendidas como sobrecarga laboral, falta de reconocimiento y la ambigüedad de rol (Bresó y Salanova, 2007,). En este sentido, los recursos laborales y personales serían factores preventivos del Burnout (Bakker y Demerouti, 2007).

El síndrome de Burnout es un término complejo, subjetivo y multifactorial, por lo que es difícil atribuir su desarrollo a una causa específica (Suleiman, et al, 2020). Uno de los elementos clave que influyen en la percepción del entorno laboral y el bienestar psicosocial es la autoeficacia (Ventura, Salanova y Llorens, 2014). Según la teoría cognitiva social, las personas

con altos niveles de autoeficacia tienden a interpretar las demandas y los problemas más como desafíos que como obstáculos o eventos incontrolables desde el punto de vista subjetivo, lo que genera la probabilidad de aparición del Burnout. Así este aparecería como resultado de la exposición a una serie de factores estresantes de manera crónica, a nivel personal y relacional en el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

El Burnout está constituido por tres dimensiones: agotamiento, cinismo e ineficacia profesional (Bresó y Salanova, et al., 2007). Parafraseando a Maslach (2009), el agotamiento alude a un cansancio psicoemocional extremo, donde la persona siente que ya no es posible dar más de sí, que esta sobre exigida y que está vacía de recursos emocionales y físicos para responder a las exigencias. El cinismo, se expresa como una distancia emocional y mental del propio trabajo y todo lo que él implica (Salanova & Llorens, 2011); sin embargo, este distanciamiento se considera como una estrategia de afrontamiento de la persona frente a los estresores que no puede soportar (Gil Monte, 2002). Esta estrategia, por cierto, es disfuncional, ya que lo que hace es solo reducir la energía que ha de ponerse en el trabajo. Por su parte la ineficacia profesional, alude a la percepción de pérdida de las propias capacidades. Los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo, son exacerbados por la falta de recursos de trabajo, apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente (Maslach, 2009).

Trabajo en casa y su relación con los niveles de Burnout y Engagement

El trabajo desde casa es una variable que puede afectar la salud mental de un trabajador por múltiples razones, entre ellas: cambios en las interacciones y rutinas, tensiones preexistentes en las relaciones familiares (rivalidades, maltrato familiar, violencia, entre otras), fusión de los espacios familiares y laborales. Todas ellas con potencial para causar irritabilidad emocional, estrés, tensión, cansancio físico y mental entre otras (Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19. OIT, 2020).

Lo anterior puede hacer, en el caso del Engagement, que la persona no logre conectarse con su tarea como está acostumbrada por razón de la aparición de distractores diferentes a los que suele encontrar en su contexto de trabajo. Se debe a que requiere atender y ejecutar nuevas tareas no asociadas con su trabajo pero que demandan su atención inmediata, como por ejemplo el cuidado de otras personas, lo que puede impedir que se concentre como antes en su trabajo y vaya perdiendo esa posibilidad que este le ofrece de experimentar Engagement.

También se suma una tarea nueva y es la de aprender a trabajar desde casa, lo que suma a la carga de trabajo (Orejuela, 2020).

En línea con lo anterior, la simultaneidad de cargas que incrementan las demandas, y lo novedoso de la situación, que exige recursos personales con los que tal vez muchas personas aún no cuentan, como habilidades para el trabajo remoto, organización y manejo del tiempo, hacen que se genere un desbalance en favor de la aparición de estrés, el cual, si no se soluciona con prontitud, podría llegar a ser crónico y, por esa vía, incrementar el burnout (Maslach et al, 2001).

Vale mencionar que las nuevas exigencias laborales y el impacto psicológico en los trabajadores dan cuenta de que la relación entre Burnout y Engagement (Salanova y Llorens, 2008) va más allá del hecho de verse, o no verse, agotado, molesto o quemado. La finalidad del Engagement es alcanzar una experiencia óptima; pero, la ausencia de este no implica necesariamente que la persona se encuentre desgastada. En este sentido, la conjunción entre ambos puede interpretarse como un movimiento en espiral que bien puede ser descendente, si está marcado por vivencias negativas, o ascendente, si se orienta preferentemente hacia las experiencias positivas (Salanova, Bresó, & Schaufeli, 2005).

De acuerdo con lo anterior se hipotetiza que las personas que debieron empezar a trabajar desde casa presentan niveles de Engagement más bajos y mayor sintomatología de Burnout que aquellos que siguieron trabajando desde la sede de la empresa. También que la prevalencia de niveles de Burnout y Engagement es diferente en esta muestra de trabajadores desde casa a la reportada en otros estudios.

MÉTODOLOGIA

Estudio transversal de corte cuantitativo y descriptivo, entendiendo la transversalidad como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo en una población, muestra o subconjunto predeterminado, y lo cuantitativo, como una investigación que pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos, donde los datos generados poseen estándares de validez y confiabilidad.

De una base de datos recopilada por el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional (CINCEL) se extrajo la muestra de la población objeto de estudio. La muestra no fue totalmente aleatoria, de la base de datos se seleccionaron las personas que cumpliera con el

criterio de estar laborando de manera formal de marzo a junio 2020, bien desde la empresa o bien desde la casa.

El instrumento base de recolección de información fue la encuesta digital "*salud mental en tiempo de crisis*" ambientada para Colombia y suministrada por el aludido Centro de Investigación (CINCEL), de esta se seleccionaron y aplicaron los ítems pertinentes para el objeto de estudio. La participación de las encuestadas fue previamente consentida; es decir que suministraron la información de manera voluntaria y libre.

A los datos se les dio un tratamiento estadístico para establecer comparaciones y contrastaciones respecto a los niveles de Burnout y Engagement.

Con este andamiaje metodológico se exploró el estado de algunas condiciones psicológicas y sociales y sus efectos en trabajadoras y trabajadores en el contexto de la crisis sanitaria y social que enfrenta actualmente el mundo.

Muestra

La información recogida fue suministrada por 1972 empleados de empresas colombianas. Al ser un muestreo por bola de nieve no se les pidió a las personas mencionar en que organización trabajaban, por lo que no sabemos cuántas empresas representan. El 85% de los trabajadores se encontraban laborando desde casa y el 15% siguieron trabajando desde la empresa. En cuanto al sexo, 67% fueron Mujeres. Con respecto al número de hijos, 48% No tiene hijos, 31% tiene 1 hijo, 21% más de 1 hijo. El 54% de las personas encuestadas residen en la Ciudad de Medellín. En cuanto, al nivel educativo 13% tienen estudios de primaria y bachillerato, 63,2% estudio técnico/profesionales y 23,8% tiene postgrados universitarios.

Estas personas respondieron también a otras encuestas, sin embargo, por los fines particulares de este estudio, solo se procesó la pertinente para contrastar dos variables intervinientes en los niveles de Engagement y Burnout: personas que laboran desde casa como consecuencia de las medidas tomadas para mitigar el riesgo de expansión de la pandemia y personas que siguieron laborando en la empresa o sitios habituales de trabajo, entre marzo y junio del 2020.

INSTRUMENTOS

ESCALA DE BURNOUT. $\alpha = .80$. Reportado en la ficha técnica por el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional Cincel (2017) consta

de tres variables, Cinismo ($\alpha = 0.54$), Pérdida Autoeficacia ($\alpha = 0.60$) y Agotamiento Emocional ($\alpha = 0.76$). Estos tres factores explican el 76,5% de la varianza. El instrumento consta de seis ítems que se responden con base en una escala tipo Likert con extremos 1 (Totalmente en desacuerdo) y 4 (Totalmente de acuerdo) (v.g. He estado emocionalmente agotado por mi trabajo).

NEXOS, $\alpha = .80$ Reportado en la ficha técnica por el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional Cincel (2020). Consta de cuatro subdimensiones (Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad, Compromiso Normativo y Engagement). Para este estudio se trabajó solo con la última dimensión ($\alpha = .896$). Los cuatro factores explican el 63,34% de la varianza. La subdimensión de Engagement se explora con seis ítems que se responden con base en una escala tipo de frecuencia con extremos 5 (siempre) y 1 (nunca) (v.g. 5. Cuando me levanto por las mañanas tengo muchas ganas de ir a trabajar).

ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 26. En primer lugar, se calcularon los estadísticos descriptivos y correlaciones entre las variables del estudio. Se separó la muestra en dos grupos: personas que siguieron trabajando desde la sede de la empresa y personas que tuvieron que empezar a trabajar desde casa y nunca lo habían hecho. Se probó la normalidad de los datos y en función de esta se realizaron Test de t de muestras independientes para verificar si había diferencias estadísticamente significativas en los niveles de Engagement y Burnout (también por sus dimensiones) entre los dos grupos analizados. Se trabajó con un nivel de error inferior a 5%.

Por otra parte, se recopilaron estudios que hablaran de la prevalencia de estos fenómenos en otras muestras durante la pandemia y se compararon con los obtenidos en el presente.

RESULTADOS

Tabla 1. Correlaciones entre variables, Medias (M) y Desviaciones Estándar (SD)

	M	SD	1	2	3	4	5
Agotamiento Emocional	1,767	0,828	—	0,5730	0,491**	0,888**	-0,529**

Cinismo	1,344	0,561	0,573**	—	0,533**	0,828**	- 0,487**
Pérdida Autoeficacia	1,303	0,561	0,491**	0,533**	—	0,614**	- 0,389**
Burnout	1,821	2,055	0,888**	0,828**	0,614**	—	- 0,565**
Engagement	4,336	0,619	-0,5290	- 0,487**	- 0,389**	- 0,565**	—

De acuerdo con lo esperado se presentaron correlaciones negativas y significativas entre Engagement y Burnout. Estas no son tan altas como para asumir que se trate de opuestos teóricos, pero sí lo suficiente para considerarlos fenómenos que suelen presentarse de manera antagónica.

Tabla 2. Análisis de los niveles de presentación de síntomas de Burnout en los trabajadores en casa durante la pandemia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Presentación muy baja de síntomas o sin presencia de ellos	1174	59,5
	Presentación media de síntomas	646	32,8
	Presentación alta de síntomas	79	4,0
	Presentación muy alta de síntomas	73	3,7
	Total	1972	100,0

La mayoría, 59,5% o 6 de cada 10 trabajadores desde casa encuestados durante la cuarentena decretada para hacer frente a la pandemia SARS cov2 (marzo a junio de 2020) presentó baja tasa de síntomas asociados con el Síndrome de Burnout. (Tabla 2)

Tabla 3. Análisis de los niveles de Engagement en los trabajadores en casa durante la pandemia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	301	15,3
	Medio	1015	51,5
	Alto	656	33,3
	Total	1972	100,0

La tabla 3 muestra los resultados en cuanto a los niveles de Engagement de los trabajadores en casa durante la pandemia SARS cov2 de marzo a junio 2020. Nótese que el 51,5% (5 de cada 10) de los empleados encuestados presentaron niveles medios de Engagement.

Tabla 4. Análisis comparativo del Engagement y Burnout en grupo 1, personas trabajando desde casa durante la pandemia vs grupo 2, personas que siguieron trabajando en la empresa

	Estoy trabajando	N	Media	Desviación estándar	t	Sig. (bilateral)
Engagement	Desde casa	1674	4,311	0,617	-4,336	0,00
	Siguiendo a la sede de la empresa	298	4,47	0,60846	-4,383	0,00
Burnout	Desde casa	1674	1,835	2,0501	0,752	0,452
	Siguiendo a la sede de la empresa	298	1,738	2,08905	0,742	0,458
Agotamiento Emocional	Desde casa	1674	1,782	0,83068	1,839	0,066

	Sigo yendo a la sede de la empresa	298	1,686	0,81115	1,870	0,062
Cinismo	Desde casa	1674	1,343	0,560	- 0,148	0,883
	Sigo yendo a la sede de la empresa	298	1,349	0,56319	- 0,147	0,883
Pérdida Autoeficacia	Desde casa	1674	1,3082	0,56467	0,842	0,400
	Sigo yendo a la sede de la empresa	298	1,2785	0,54397	0,864	0,388
Fuente de error de 5%. Nivel de confianza 95%.						

Como se aprecia en la Tabla 4, se encontró una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de Engagement de las personas según si están o no trabajando desde casa. Aún que no llegó a ser significativa se acercó mucho a ese nivel el síntoma de Agotamiento Emocional, que suele ser uno de los primeros en presentarse antes de experimentar Burnout.

Tabla 5. Análisis comparativo Engagement y Burnout entre Trabajadores en Casa vs Estudiantes Universitarios que SI trabajan

	Trabajadores en casa			Chi cuadrado	Valor OR	Intervalo de confianza	
						Inferior	Superior
Estudiantes que si trabajan	4,33	1,82	6,15	0,197	0,50	0,081	4,245
	42,9	11,9	54,8	0,004 *		0,064	0,064
	47,23	13,72		0,93 *Mante-Haenszel	0,65	0,104	4,183

En la tabla 5, se compara la investigación, Burnout y Engagement en estudiantes universitarios que trabajan, Colombia, 2006 vs los

trabajadores en casa durante la pandemia, evidenciando que el resultado no es estadísticamente significativo para estas dos poblaciones.

Tabla 6. Análisis comparativo Engagement y Burnout entre Trabajadores en Casa vs Teletrabajadores

	Trabajadores en casa			Chi cuadrado	Valor OR	Intervalo de confianza	
						Inferior	Superior
Teletrabajadores	4,33	1,82	6,15	0,227	0,647	0,049	7,41
	3,72	2,75	6,47	0,011 * Corregido		0,033	10,3
	8,05	4,57	12,6	0,20 *Mante-Haenszel	1,75	0,171	18,0

En la tabla 6, se comparan la investigación Consulta HR, Chile 2020 los índices de Burnout (Agotamiento) y Engagement en teletrabajadores vs los trabajadores en casa durante la pandemia, evidenciando que el resultado es estadísticamente significativo para estas dos poblaciones.

Tabla 7. Análisis comparativo de los Niveles de Burnout entre Trabajadores en Casa vs Teletrabajadores

	Bajo			Chi cuadrado	Valor OR	Intervalo de confianza	
						Inferior	Superior
Medio Alto	1174	798	1972	46.8	3.33	2.33	4.82
	45	102	147	45.66 * Corregido		2.29	4.9
	1219	900	2.119	46.81 *Mante-Haenszel	3.33	2.32	4.79

En la tabla 7, se compara la investigación los Niveles de Burnout y Engagement en empleados Públicos, Argentina (2019), vs los trabajadores en casa durante la pandemia, evidenciando el resultado que es estadísticamente significativo para estas dos poblaciones.

DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio era explorar si el tener que empezar a trabajar desde casa por razón de la pandemia incidía en los niveles de Burnout y Engagement de los trabajadores. Los resultados obtenidos en este estudio sugieren que, tal como se hipotetizó el Engagement en las personas que trabajaron desde casa en el periodo de tiempo referido fue inferior a los de quienes continuaron trabajando en la sede de sus respectivas empresas.

Es posible identificar, bajo el contexto de aislamiento por la Covid-19, el trabajo desde casa, comparado con quienes lo siguieron haciendo desde sus empresas y a la luz de lo definido como Engagement (estado mental y emocional del trabajador que lo identifica e involucra con su desempeño laboral en beneficio de la organización, caracterizado por la inversión de su mayor esfuerzo y mejor rendimiento en su rol de trabajo), que las demandas del trabajo y los recursos para dar respuestas han cambiado. Esta situación se sustenta a luz de la teoría de las demandas y los recursos laborales (DRL). Las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos (Demerouti et al., 2001). Los recursos laborales se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden (a) reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados, (b) ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo o (c) estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo (Bakker, 2011; Bakker y Demerouti, 2007). En este sentido los resultados se comportan como predictor fiable de la afirmación de que el trabajo desde casa reduce los niveles de Engagement; aun así, la tendencia de cara al llamado "*nuevo orden*" es ir convirtiendo el trabajo en casa en un modo de vida.

También se hipotetizó que habría niveles de Burnout superiores en la población que trabajó desde casa, comparado con quienes siguieron trabajando en la empresa. Sin embargo, esta hipótesis no obtuvo confirmación. Es posible que esto se deba a que el Burnout se va incubando en el tiempo (Maslach et al., 2009), por lo que requiere un largo plazo para que sus manifestaciones se hagan evidentes. El Burnout no es entonces de aparición súbita, salvo en los casos de crisis de autoeficacia (Llorens, et Al. 2005). Por lo general es un proceso que se va gestando y, en su recorrido, va minando lentamente las reservas físicas

y emocionales de las personas, conduciéndolas paulatinamente a un grado cada vez más alto de fatiga emocional y despersonalización que, como es obvio, dado su carácter inversamente proporcional, va acompañado de una baja cada vez más pronunciada de la satisfacción personal (Martínez Pérez, 2010). De ahí que sea posible que, en el tiempo relativamente corto de la investigación, los resultados no reflejen cuadros consolidados de Burnout. Sin embargo, al observar sus dimensiones constitutivas y calcular las diferencias en entre las dos muestras en las subdimensiones de agotamiento emocional, cinismo y pérdida de autoeficacia, se encontró que en el componente agotamiento emocional, existe una diferencia entre las personas que estaban realizando su trabajo desde casa y las que siguieron trabajando desde la empresa que, aunque no llega a ser estadísticamente significativa si está cerca de serlo. Lo que podría sugerir que se está gestando un proceso que podría terminar en Burnout. Un elemento que podría dar sustento a lo planteado es que, para el caso de Colombia, la situación crítica se presentó, como ya se dijo, en el periodo marzo-junio cuando estaba iniciando la pandemia. El ministerio de Salud de Colombia confirmó su primer caso de Covid-19, el 6 de marzo del 2020 (Boletín de Prensa No 050 de 2020, MinSalud). Y fue hasta el 20 de marzo que se tomó la decisión gubernamental de instaurar el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, desde el 24 de marzo hasta el 13 de abril de 2020 (Decreto 457), dicha medida se fue extendiendo hasta el mes de junio. Es decir, en el momento de la captura de datos no había transcurrido mucho tiempo desde que las personas empezaron a trabajar desde casa, por lo que cabría esperar que aún no se estaba en el momento de mayor posibilidad de ver los demás síntomas de Burnout. Sin embargo, si empezó a parecer agotamiento emocional, el cual, además, entre los tres síntomas de Burnout fue también el de mayor aparición (Ver Tabla 4).

La experiencia de agotamiento emocional es la dimensión que inicialmente se afectó en el Síndrome de Burnout. El cansancio o agotamiento emocional hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente exhausto debido al trabajo, junto a la sensación de que, a partir de un cierto momento, ya no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás (Neffta, 2015).

De acuerdo a la Circular HR Encuesta Engagement y Teletrabajo En Contexto Covid-19 (abril, 2020), el agotamiento emocional es lo que más ha aumentado con respecto a los datos obtenidos en 2019. Esto se puede deber a la incertidumbre que genera el contexto actual, los cambios que estos conllevan y a las dificultades en realizar un adecuado cierre del ciclo del trabajo.

La sensación de desgaste y fatiga crónica asociados al estrés que según estos resultados (sumatoria de los niveles medio, alto y muy alto) van perfilando cierta dificultad en la activación, la motivación y el logro de niveles estables de desempeño de las personas que trabajan desde casa; hecho que correlaciona con la afirmación de que niveles extremos y sostenidos en el tiempo, puede llevar a que las personas desarrollen sintomatología clínica como el Burnout laboral.

Es lógico pensar que la evolución hacia altos niveles de agotamiento, puede estar relacionada con una mayor dificultad a la hora de generar espacios de recuperación y desconexión respecto del ámbito laboral que no es favorecida en los casos que trabajan desde la misma casa. Cuando el escenario laboral y familia es el mismo es posible que la presión y estrés adicional causado por la incertidumbre respecto a la economía mundial, cobre mayor relevancia. La evolución de la pandemia, las dificultades propias del aislamiento, la preocupación por la salud de los seres queridos y en general la cotidianidad de la vida doméstica conlleva dificultades a la hora de realizar el cierre o desconexión mental del ciclo del trabajo (Salanova, 2008).

En la práctica el trabajo en casa no facilita un corte o transición definida entre la jornada laboral y la vida familiar, haciendo que el cansancio emocional, antes y después de la jornada, cobre su cuota en lugar del tiempo para relajarse y sentirse mejor (Bakker, 2011). La doble jornada, la simultaneidad de las cargas, la falta de herramientas y recursos para realizar la tarea en casa, pone de manifiesto que aún la población trabajadora no está preparada para este cambio y la imperiosa necesidad de aprender a hacerlo (Salanova, 2020).

La situación actual al respecto, genera una alta inversión con retornos limitados lo que se traduce en un sentimiento de inequidad e injusticia para las partes. En el hogar pueden existir más distracciones, es útil que las organizaciones ayuden a las personas a establecer un lugar de trabajo en su hogar, desde el que puedan concentrarse y con condiciones ergonómicas apropiadas.

El imperativo de aislamiento preventivo impuesto por la pandemia y que obligó a algunas personas a trabajar desde casa, develó la realidad de que no se contaba con los recursos necesarios para realizar las tareas laborales desde casa (OIT, Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19, 2020). El tener que trabajar solos, vivir y tramitar las fallas de forma diferente a como lo haría con los compañeros, implicó un reto y en muchas ocasiones la necesidad de

improvisar herramientas e insumos para responder a las obligaciones y demandas laborales a lo que se suma la dificultad para recibir retroalimentación por parte de jefes.

El trabajo en casa hace que las personas que conviven con niños o personas enfermas sean proclives a asumir la figura de cuidadores, consecuentemente experimentan sensación de estrés y agotamiento (Demerouti et al., 2001). Esta eventualidad es claro ejemplo de que el trabajo en casa aumenta las demandas para los trabajadores mientras que los recursos necesarios para dar respuesta efectiva a esas demandas bajan.

Al igual que el caso del Engagement, los hallazgos encontrados para Burnout en este estudio, predicen el comportamiento de la variable y sus elementos constitutivos como es el caso del agotamiento o los problemas de salud, (p. ej., Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003; Hakanen et al., 2006). Se hizo evidente también que los recursos son predictores muy sensibles e importantes para dar cuenta de la satisfacción en el trabajo, la motivación y el Engagement, tal como lo conciben Bakker et al. (2007) y Bakker et al. (2010). Esta investigación mostró, que quienes trabajaban desde casa, presentaron mayor agotamiento emocional que los que laboraban desde la sede de la empresa.

Por otra parte, no fue posible probar la hipótesis de mayor prevalencia de Burnout y menor Engagement en la muestra actual de trabajadores colombianos comparado con muestras previas ya que no se encontraron reportes recientes anteriores a la pandemia. Sin embargo, si se compararon estos resultados con los de muestras de otros estudios. Aunque diferentes en magnitud o grado, correlacionan con la encuesta "Engagement y Teletrabajo en contexto covid-19 por circular HR, de la consultora de capital humano de fundación Chile" (2020) en el sentido de que un tercio de las personas encuestadas señalan que están cumpliendo sus tareas laborales de peor forma que antes. Adicionalmente, reporta niveles de Engagement particularmente bajos y agotamiento excesivo.

En cuanto a los resultados obtenidos, comparando nuestra investigación, con el estudio Niveles de Burnout-Engagement en empleados públicos Argentina (2019), se observa, que los datos obtenidos se correlacionan fuertemente y analizando los datos de la investigación, Burnout, Engagement en estudiantes universitarios que Trabajan, Colombia (2006) con nuestra investigación se evidencia al respecto que no existen diferencias significativas entre los estudiantes que trabajan y trabajadores en casa. Sin embargo, se trata de una muestra muy anterior a la pandemia que no nos permite llegar a conclusiones claras al respecto.

El binomio Burnout y Engagement, opuestos en teoría, son dos experiencias diferentes que conviven en la dinámica de la vida cotidiana organizacional, y que simplemente, muestran la compleja e indeterminada manera en que el hombre se vincula al trabajo. Esto, lleva a algunos investigadores a concluir que, ambos constructos no son opuestos entre sí, pero tampoco podrían considerarse completamente independientes (Leiter & Maslach, 2017). Esto significa que, desde una perspectiva dialéctica, los dos procesos pueden entenderse como construcciones interdependientes, ya que ambas fuerzas influyen en los comportamientos de las personas (León, Halbesleben & Paustian-Underdahl, 2015). Así, se postula una relación dinámica entre estas dos experiencias, entendidas como una unidad dual (Schaufeli & White, 2017).

Desde este punto de vista, los niveles de Engagement y Burnout reflejan valores de presentación distintos en la investigación, es decir para los trabajadores en casa los niveles de Engagement que se desarrollaron fueron en un nivel medio con un porcentaje 51,5%, mientras que el Burnout presentó un nivel bajo de aparición de síntomas, con el 59,5%.

Muchas de las personas están en una rumiación constante alrededor del Covid-19, el nivel sube de cansancio y agotamiento sube significa que empiezan a experimentar mucho más estrés; Martin y Tesser (1996) conceptualizan la rumiación como una clase de pensamientos conscientes que giran alrededor de un tema instrumental común y que se repiten en la ausencia de demandas ambientales inmediatos que requieren los pensamientos. La rumiación relacionada con el trabajo puede ser considerada como un conjunto de pensamientos de naturaleza repetitiva dirigidos a cuestiones de trabajo (Cropley & Zijlstra, 2011), se deben de implementar estrategias de autoregulación, donde se permita rediseñar el trabajo, con la premisa de si no se tiene los recursos se deben de buscar, se deben de utilizar las fortalezas, manejar la energía, pedir apoyo, practicar actividades físicas contar con descansos psicológicos para retomar las labores, practicar auto liderazgo como una estrategia de autorregulación.

El papel de los líderes en tiempo de Covid-19 se debe de continuar construyendo desde un panorama estratégico, para esto se propone ofrecer a las personas que se encuentran trabajando desde casa, los recursos correctos que permitan lidiar con las diferentes demandas y mantener o aumentar el Engagement. Se puede conseguir entregando información de calidad, generando apoyo social y retroalimentación sobre el desempeño, lo que facilita el desarrollo de las funciones o tareas

laborales. Las personas en sus lugares de trabajo pueden estar expuestas a un sinnúmero significativo de demandas laborales las cuales las pueden llevar a un estado de distrés o angustia y, por lo tanto, afectar su bienestar psicológico (Magnavita & Fileni, 2014).

CONCLUSIONES

Realizado el análisis de los resultados se corrobora que las épocas de crisis inducen desequilibrio entre las demandas personales y laborales, y los recursos disponibles para asumir las exigencias. Lo que hace que se reduzcan los niveles de Engagement y empiece a darse Agotamiento emocional.

Se están experimentando cambios negativos en los niveles de Engagement y el síntoma de Agotamiento emocional. Esto se puede deber a que los niveles emocionales sumados a las características del entorno físico donde se realiza el trabajo, condicionan las reacciones positivas o negativas (saludables o no) ante situaciones de estrés generados, en primer término, por la pandemia, y en según lugar, por los efectos de las medidas tomadas para controlar su expansión en concreto el aislamiento que obligó a gran parte de la población trabajadora a realizar sus labores desde casa. Las empresas están ante el imperativo ético de facilitar el equilibrio y la conciliación entre el trabajo y la vida familiar de los trabajadores, y ayudarlos a prevenir la interferencia negativa que se da la vida laboral, la vida familiar y, ¿por qué no? la vida social.

Cuando los empleados trabajan desde casa, lo hacen de manera más solitaria que cuando lo hacen en una oficina. Las relaciones de compañerismo, sin duda son un factor protector que contribuye al Engagement, mientras que la tendencia demostrada a incrementar los niveles de Burnout cuando se trabaja desde casa y en especial si hay la necesidad de acompañar tareas de atención y cuidado, son un factor de riesgo que trasciende el orden meramente laboral.

Bajo el contexto de aislamiento y trabajo en casa resultado del covid-19, los principales problemas asociados son el aumento en las horas de trabajo, no contar con espacios y herramientas adecuadas para realizar las tareas asignadas. Pero también da cuenta de nuevas dificultades que se suman y que son propias del encierro prolongado aumento de quehaceres del hogar, convivencia constante y distracciones. Esto puede indicar que las condiciones de aislamiento constante pueden estar agregando nuevas dificultades a las ya típicamente asociadas al trabajo,

las empresas deben realizar un importante esfuerzo de preparación y ajuste de sus procesos y políticas que permitan gestionar el bienestar de los colaboradores independientemente del lugar en el que desarrollen sus funciones, es vital que las organizaciones aprendan de las crisis en especial el hecho de proporcionar los recursos suficientes para su equipo y de esta manera generar bienestar y una rentabilidad empresarial.

La incorporación y aplicación del trabajo en casa, como nuevo sistema laboral, con sus implicaciones, no solo en la forma de desarrollarlo, sino también (y quizá más importante) en el ámbito general de desempeño de las personas trabajadoras: personal, conyugal, familiar, laboral, académico, social, conduce a insospechadas exigencias a la población trabajadora para lograr la asimilación y reacomodación al llamado nuevo orden mundial, en condiciones de salubridad física y mental, familiar y laboral, económica y política.

LIMITACIONES

Que el estudio sea transversal es una de ellas. Lamentablemente en Colombia no suelen hacerse estudios longitudinales que permitan monitorear estas variables en la población durante un periodo más prolongado de tiempo; precisamente esa la falta de conciencia frente a la importancia de la actividad investigadora como aporte al desarrollo y a la calidad de vida de la población impide que podamos rastrear y explorar el verdadero impacto de la pandemia en la salud mental de los trabajados. Sin embargo, se diseñó una metodología que permite aproximarse a esa exploración.

Otra limitación es que la muestra no fue aleatoria. Participaron personas y organizaciones interesadas en conocer y aportar información sobre la salud mental en Colombia. Deja esto por fuera a personas que no tuvieron tiempo, interés o conocimiento del estudio, las cuales podrían estar incluso en condiciones más riesgosas que los que acá participaron. No obstante, se da un acercamiento a una muestra amplia que nos permite tener, al menos, un panorama amplio del fenómeno.

No haber encontrado muestras recientes, previas a la Pandemia, que hablen del nivel de Burnout y Engagement de los trabajadores colombianos impidió verificar una de las hipótesis del estudio. Sin embargo, deja como aprendizaje la importancia de conocer en todo momento como está la salud mental de nuestros trabajadores. Si bien ya hay una aproximación a esto con la obligatoriedad de la medición de los riesgos psicosociales, la Batería diseñada no permite explorar los efectos

de esos riesgos, por lo que aún desconocemos la manera como esos riesgos podrían estar afectando la salud mental de nuestros trabajadores. Futuras investigaciones podrían encargarse de la elaboración de estudios longitudinales que permitan una aproximación más precisa a la evolución de los efectos de la pandemia en la salud mental de los trabajadores, también de obtener muestras más representativas que permitan seguir ahondando en este problema. Más teniendo en cuenta que, aunque acabe la emergencia sanitaria, eso no significa que desaparecerán los efectos que ha dejado y seguirá dejando por décadas en la humanidad.

REFERENCIAS

Bakker, A. B. (2011). An Evidence-Based Model of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20, 265-269. 20,177-196. <https://doi.org/10.1177/0963721411414534>

Bakker, A. B. Y Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of The Art. *Journal Of Managerial Psychology*, 22, 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Bakker, A. B., Demerouti, E. Y Schaufeli, W. B. (2003). Dual Processes At Work In A Call Centre: An Application Of The Job Demands-Resources Model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393-417. <https://doi.org/10.1080/13594320344000165>

Bakker, A. B., Van Veldhoven, M. J. P. M. Y Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the Demand-Control Model: Thriving on High Job Demands And Resources. *Journal of Personnel Psychology*, 9, 3-16. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/A000006>

Bernd Sebastian Kamps, Christian Hoffmann. Estados Unidos. Publicado 05 April 2020. COVID Reference. Third Edition. 218-1 (54-60) Consultado 04/06/2020. Disponible En: www.covidreference.com.

Boletín De Prensa No 050 De 2020
<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-Confirma-Su-Primer-Caso-De-COVID-19.aspx>

Bresó, Edgar. Salanova, Marisa. Schaufeli, Wilmar. Nogareda, C. (2007). Síndrome De Estar Quemado Por El Trabajo "Burnout" (III): Instrumento De Medición. pp, 4:12. NTP (Norma Técnica De Prevención) INSS. Instituto Nacional De Seguridad Y Salud En El Trabajo. España. Disponible: https://www.researchgate.net/publication/46687214_Sindrome_De_Estar_Quemado_Por_El_Trabajo_Burnout_III_Instrumento_De_Medicion

Brooks S, Webster R, Smith L, Woodland L, Wessely S, Greenberg N, ET AL. The Psychological Impact of Quarantine and How to Reduce It: Rapid Review of The Evidence. Lancet. 2020; 395: 912-20. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)

Burgos Cárdenas, Amy. Orozco Fernández Irma. (junio, 2020) Síndrome De Burnout Y Su Incidencia En El Ámbito Laboral. Vol. 2 No. 1, (2020): Revista De Investigación Formativa: Innovación Y Aplicaciones Técnico – Tecnológicas. Recuperado De: [Ttp://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/download/217/283](http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/download/217/283).

Caballero, Carmen Burnout, Engagement Y Rendimiento Académico Entre Estudiantes Universitarios Que Trabajan Y Aquellos Que No Trabajan Psicogente, Vol. 9, Núm. 16, Diciembre, 2006, Pp. 11-27 Colombia. Disponible En: [Http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497552138001](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497552138001)

Cincel (2017). Ficha técnica Instrumento Burnout. Documento Inédito

Cincel (2020). Ficha técnica Instrumento Nexos. Documento Inédito

Colombia. Ministerio De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Ministerio De Trabajo. (2017) Libro Blanco. Abc Del Teletrabajo. Versión 3.0. Pp,1:97. (12-16) Consultado: 05/06/2020. Disponible En: https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf

Cropley, M. & Zijlstra, F. (2011). Work And Rumination. In J. Langan-Fox & C.L. Cooper (Eds.), Handbook Of Stress In The Occupations (Pg. 487-502). Glos, UK: Edward Elgar Publishing Limited

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. Y Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model Of Burnout. Journal Of Applied Psychology, 86, 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Hakanen, J., Bakker, A. B. Y Schaufeli, W. B. (2006). Burnout And Work Engagement Among Teachers. The Journal Of School Psychology, 43, 495-513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>

Javier T, Gracia H, Ernesto O, Varela T, Margarita D, Zorrilla N, Et Al. (2007) El Síndrome De Burnout: Una Aproximación Hacia Su Conceptualización, Antecedentes, Modelos Explicativos Y De Medición: 68-50. Consultado: 30/05/2020. Disponible: <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>.

Jin Z, Zhao K, Xia Y, Chen R, Yu H, Tamunang Tamutana T, Et Al. Psychological Responses To The Coronavirus Disease (COVID-19) Outbreak. Chinaxiv 202003.00005v1 [Preprint]. 2020. Disponible En: <http://www.chinaxiv.org/abs/202003.00005>.

Llorens, Susana, García-Renedo, Mónica, Salanova, Marisa, Burnout Como Consecuencia De Una Crisis De Eficacia: Un Estudio Longitudinal En Profesores De Secundaria. Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones [Internet]. 2005;21(1-2):55-70. Recuperado De: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039004>

Magnavita, N. & Fileni, A. (2014). Association Of Work-Related Stress With Depression And Anxiety In Radiologists. La Radiologia Medica, 119(5), 359-66. <https://doi.org/10.1007/S11547-013-0355-Y>

Marsollier, R. G. (2019). Argentina. Análisis Del Modelo Burnout-Engagement En Empleados Públicos. Psicogente 22(41), 1-18. <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>

- Martin, L. L. & Tesser, A. (1996). Some Ruminative Thoughts. In R. S. Wyer, Jr. (Ed.), *Advances In Social Cognition* (Vol. IX, Pp. 1-47). Hillsdale, NJ: Erlbaum. 232 Páginas
- Martínez Pérez, Anabella, El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Real De La Cuestión. *Vivat Academia* [Internet]. 2010; (112):42-80. Recuperado De: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). The Burnout Research In The Social Services: A Critique. *Special Issues: Burnout Among Social Workers. Journal Of Occupational Behavior*, 1. 95-105. https://doi.org/10.1300/J079v10n01_09
- Maslach, Christina. (2009). Comprendiendo El Burnout. *JOUR. Volumen 11. Ciencia & Trabajo*, ISSN 0718-2449, N.º. 32, Pags. 37-43. Consultado. 31/05/2020. Disponible: https://www.researchgate.net/publication/41126168_Comprendiendo_El_Burnout_of_Vocational_Behavior, 74, 235-244
- OIT, Working From Home: A Potential Measure For Mitigating The Covid-19 Pandemic, 2020. Consultado 05/06/2020. Disponible En: <https://www.ilo.org/>
- OIT, Guía Para Empleadores Sobre El Trabajo Desde Casa En Respuesta Al Brote De La COVID-19, Marzo, 2020. Consultado: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_dialogue/act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf
- OIT, Frente A La Pandemia Garantizar La Seguridad Y Salud En El Trabajo, 2020. Consultado: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_protect/protrav/safework/documents/publication/wcms_742732.pdf

Orejuela, J. (2020). Por qué me siento más cansado en el teletrabajo. Departamento de Psicología. Universidad Eafit. Medellín. Pp; 4:1. Documento inédito

Salanova Y Schaufeli (2009). El Engagement En El Trabajo, Cuando El Trabajo Se Convierte En Pasión. Madrid: Alianza.

Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. B. (2011). Yes, I Can, I Feel Good, iAnd I Just Do It! On Gain Cycles And Spirals Of Efficacy Beliefs, Affect, And Engagement. *Applied Psychology: An International Review*, 60(2), 255-285

Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. B. (2011). Yes, I Can, I Feel Good, iAnd I Just Do It! On Gain Cycles And Spirals Of Efficacy Beliefs, Affect, And Engagement. *Applied Psychology: An International Review*, 60(2), 255-285. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2010.00435.x>

Salanova, Marisa. Conferencia Engagement En El Trabajo Lección Inaugural Del Curso Académico 2019/2020, En La Universitat Jaume I. España. 28/03/2020. Consultado 05/06/2020. Disponible En: <https://m.youtube.com/watch?v=Zawo1tzozk>.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement Of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal Of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. <https://doi.org/10.1023/a:1015630930326>

Schaufeli, W.B. & Salanova, M. (2007). Efficacy Or Inefficacy That's The Question: Burnout And Engagement, And Their Relationships With Efficacy Beliefs. *Anxiety, Coping & Stress*, 177-96. <https://doi.org/10.1080/10615800701217878>.

Schaufeli, W.B., Martínez I., Marques Pinto, A., Salanova, M. & Bakker, A.B. (2002). Burnout And Engagement In University Students: A Cross National Study. *Journal Of Cross*. 33,464-481 <https://doi.org/10.1177/0022022102033005003>

Suleiman-Martos, N.; Albendín-García, L.; Gómez-Urquiza, J.L.; Vargas-Román, K.; Ramirez-Baena, L.; Ortega-Campos, E.; De La Fuente-Solana, E.I. Prevalence And Predictors Of Burnout In Midwives: A Systematic Review And Meta-Analysis. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2020, 17, 641. <https://doi.org/10.3390/ijerph17020641>

World Health Organization, Who. 2019, 31 March. Icd-11 For Mortality And Morbidity Statistic (Icd-11 Emm), Versión 2018. Ginebra. Recuperado De <https://Icd.Who.Int/Browse11/L-M/Es>.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The Role Of Personal Resources In The Job Demands-Resources Model. *International Journal Of Stress Management*.14(2), 121-141. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>