

REVISTA TIA

- Revista TIA - Tecnología, Investigación y Academia -
Publicación Facultad de Ingeniería y Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada - RITA

Carga mental en el teletrabajo

Autor (es): Sandra Milena Montaña Morales

Citar:

Carga mental en el teletrabajo¹

Mental burden at telework

Sandra Milena Montaña Morales²

Resumen. El trabajo desarrollado se enmarca en la línea de investigación cualitativa. Da cuenta de un estudio realizado a quince (15) funcionarios administrativos de una entidad estatal colombiana que desempeñan sus funciones en la modalidad de teletrabajo suscitada a partir de la contingencia de salud pública por el COVID-19. A estos casos cuya característica en común es que son cargos administrativos, se realiza la aplicación de instrumentos para identificación de Síndrome de Burnout (1974) mediante métrica NASA TLX y Cuestionario de Maslach Burnout Inventory cuyos principios conceptuales son sustraídos del método ISTAS21. Esta muestra poblacional permitió indagar sobre la avanzada exigencia temporal, mental y esfuerzo, tres (3) dimensiones con las más altas calificaciones, lo que conlleva a profundizar en los riesgos mentales y psicológicos de los trabajadores en el teletrabajo.

En concreto, los funcionarios presentan un grado de agotamiento y cinismo alto además de un nivel bajo en su percepción de eficiencia profesional, por lo cual se infiere que se hace necesario tomar medidas pues desarrollan, en todos los casos, el Síndrome de Burnout. A partir de ello, conviene para futuras investigaciones, definir un proceso puntual que permita profundizar el Síndrome en cada trabajador y así generar un procedimiento que corrija y/o prevenga a tiempo esta patología en la modalidad de teletrabajo y determinar la afectación del mismo en capacidades cognitivas. En términos generales, se rescata aquí la necesidad de enfatizar la carga mental de los empleados en medio de la pandemia mundial.

Abstract. The work developed is part of the qualitative research line. It reports on a study carried out on 15 administrative employees of a Colombian state entity who carry out their functions in the teleworking modality brought forward from the public health contingency due to COVID-19. In these cases, whose common characteristic is that they have administrative positions, the application of instruments for identification of Burnout Syndrome (1974) is carried out using the NASA TLX metric and the Maslach Burnout Inventory Questionnaire whose conceptual principles are subtracted from the ISTAS21 method. This population sample allowed to inquire about the advanced temporal, mental and effort demands, 3 dimensions with the highest qualifications, which leads to deepen the mental and psychological risks of workers in telework.

Specifically, the civil servants present a high degree of exhaustion and cynicism as well as a low level in their perception of professional efficiency, for which it is inferred that it is necessary to take measures since they develop, in all cases, the Burnout Syndrome. Based on this, it is convenient for future research to define a specific process that allows deepening the Syndrome in each worker and thus generate a procedure that corrects and or prevents this pathology in time in the telework modality and determine the affectation of the same in

¹ Artículo para Revista académica LoHacemosxTIC, No. 1 producida por la Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada y el grupo de investigación Laboratorio de Investigación y Desarrollo en Electrónica y Redes de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Mesa de Ciencias y Salud.

² Fundadora Paideia Asociados. Magister en Sistemas Integrados de Gestión de la Universidad de la Rioja. Licenciada en Psicología y Pedagogía de la Universidad Pedagógica Nacional; smontanam@gmail.com.

cognitive skills. In general terms, the need to emphasize the mental burden of employees in the midst of the global pandemic is rescued here.

Palabras clave. Síndrome de Burnout; teletrabajo; carga mental; NASA TLX; Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

Keywords. Burnout Syndrome; telework; mental burden; NASA TLX; Maslach Burnout Inventory Questionnaire.

Introducción

El síndrome de Burnout o también conocido como el síndrome del trabajador quemado, hace referencia a un:

Tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas (...) y su origen se basa en cómo estos individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales ante situaciones de crisis. El término Burnout es descrito originalmente en 1.974 por Fredeunberger aunque es principalmente con los estudios, de Maslach y Jackson, cuando realmente adquiere verdadera importancia el estudio de este síndrome. (Atance, 1997, p.1)

El Síndrome es concebido por el psicólogo Herbert Freudenberg a finales de la década de los 70 mediante un estudio científico con el cual logra sustentar el deterioro paulatino de la atención profesional por medio de un cuadro clínico que suponía cansancio acompañado y desmotivación que a lo largo del tiempo, darían cuenta de una afectación en el comportamiento del trabajador en términos generales.

Esta patología es tipificada hasta la fecha en la que el psicólogo logra su caracterización. En el siglo XX y XXI, se logra profundizar en estudios respecto al Síndrome, sin embargo, antes de ello, no se cuenta con registros contundentes que le permitan rescatar la aparición o problema como condición médica. Este vacío histórico, puede tratarse de la evolución del hombre con el mundo y cambios conceptuales de su entorno. Recordemos que la incursión del modelo económico capitalista a las sociedades modernas desplazo la subjetividad y corporeidad del ser humano, reduciendo la condición de ser trabajador a netamente la fuerza de trabajo en términos de producción y consumo.

Moreno (1990), siguiendo a Orłowski, coinciden en términos generales que las alteraciones de orden psicológico, justificaría comportamientos en el ámbito laboral como el absentismo laboral, depresión, automedicación, entre otras consecuencias. Se precisa recordar que, las características propias de revelan la presencia del Síndrome de Burnout son “cansancio emocional, (CE) caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga etc.; la despersonalización (DP) manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo; y la incompetencia personal (falta de realización personal) (FRP) con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo” (Maslach, 1982).

Por tanto, es pertinente evaluar y comprender el Síndrome de Burnout pues desconocerlo u obviarlo, genera una serie de implicaciones económicas y sociales a una empresa y la comunidad en sí, además, estudiarlo mediante la tecnología que brinda disciplinas como la ergonomía, permitirá controlar las implicaciones psicológicas que genera la modalidad de teletrabajo caracterizada por la ruptura del tiempo y el espacio, como además, la disolución de roles (por ejemplo el rol de trabajadora, madre, esposa que se manejan en simultáneo en esta modalidad) lo cual, fomenta el detrimento a la salud de los trabajadores, velocidad máxima en el consumo efímero de productos y deterioro a la autoestima debido a la objetivación y comercialización del cuerpo mismo.

Entendido entonces el Síndrome de Burnout como una enfermedad naciente de manera artificial al sujeto que se consolida como un riesgo moderno que es necesario controlar y medir mediante tecnología como lo es la

disciplina de la ergonomía, se abordará a continuación la enfermedad no desde su definición, sino que será llevado a un estudio de caso que permita aterrizar lo conceptualizado hasta esta instancia.

Discusión

Se retoma la definición aportada por Escudero (2008) sobre la definición del estudio de caso, pues en este trabajo, se parte de la concepción que tiene las ciencias sociales al definirla como “una investigación empírica de un fenómeno contemporáneo, tomado en su contexto” (Yin, 1994, p. 13).

Con la idea de que la ergonomía es una clave fundamental para la mejora de calidad de vida, otorgando beneficios económicos y sociales a las partes y disminución de riesgos psicosociales, se introduce la necesidad de promover el estudio del Síndrome de Burnout pues se ve en esta una amenaza social que para este ejercicio de pensamiento será leído como una epidemia³ social. En esta medida, la ergonomía es vista como tecnología última y que por excelencia que brindaría solución a la patología, en la cual se considera que es el camino exclusivo para adquirir las competencias básicas comprensión y abordaje del Síndrome de Burnout. Vale la pena señalar, que esta propuesta investigativa no parte de una idea progresista y desarrollista, sino lo que pretende hacer es mejorar las condiciones de vida de los trabajadores en tanto carga mental ejemplificado mediante quince trabajadores escogidos de una entidad gubernamental colombiana que realizan sus funciones en la modalidad de teletrabajo.

Seleccionados los administrativos que tenían compatibilidad y funciones afines, se aplica el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Con el fin de rescatar algunos aspectos y elementos dentro del proceso de comprensión y abordaje del Síndrome que preocupa, se ha aplicado un instrumento de recolección de información como fuente principal de los casos escogidos para realizar desde allí, todo el análisis que devino de este.

Antes de ello, en la distribución por sexos hubo 10 mujeres y 5 hombres, todos vinculados como servidores públicos. En tanto estado civil, la muestra se dividió en 7 casados, 5 divorciados/separados/viudos y 3 solteros. El número de hijos se distribuyó en 7 sin hijos, 1 con tres hijos o más. Los grupos etarios fueron los siguientes: de 22 a 30 años 2 trabajadores; de 31 a 37 años 9 trabajadores; de 38 a 43 años 3 trabajadores; y finalmente, de 44 a 63 años 1 trabajador.

La jornada de trabajo de los 15 funcionarios es un turno fijo de 8 am a 5 pm en la cual, se debe desempeñar funciones de administrativo con similitud tanto de cantidad de responsabilidades como de tareas y grado jerárquico. Es válido aclarar que ninguna de las funciones desempeñadas, supone un coste alto de carga física por lo cual se aclara, que todas ellas cuentan con un bajo costo asociado.

Con el fin de precisar el estudio realizado, a continuación, se relaciona los resultados obtenidos de cada una de las variables de análisis en las tareas comunes de los 15 trabajadores. Posteriormente, en el apartado de resultados, se esbozará el análisis realizado por variable. En términos generales se rescata aquí la necesidad fundamental de enfatizar la carga mental y no de la carga física de su labor.

³ Se resalta aquí que se retoma la palabra epidemia comprendida como su definición concreta extraída de la RAE “una epidemia es una enfermedad que se propaga durante un cierto periodo de tiempo en una zona geográfica determinada y que afecta simultáneamente a muchas personas. Se trata de una noción utilizada por la salud comunitaria para hacer referencia al hecho de que la enfermedad llega a una cantidad de gente superior a la esperada” (RAE. Recuperada el 18 de diciembre de 2020 de: <https://definicion.de/epidemia/>).

| TAREA PRINCIPAL NO. 1 | | | | |
|-------------------------------|------|------------|----------------------------|----------------------|
| VARIABLE | PESO | PUNTUACIÓN | PUNTUACIÓN CONVER- TIDA | PUNTUACIÓN PONDERADA |
| Exigencias mentales | 2 | 12 | 60 | 120 |
| Exigencias físicas | 1 | 1 | 5 | 5 |
| Exigencias temporales | 4 | 5 | 25 | 100 |
| Esfuerzo | 2 | 6 | 30 | 60 |
| Rendimiento | 5 | 13 | 65 | 325 |
| Frustración | 1 | 3 | 15 | 15 |
| Total | 15 | | | 625 |
| Media ponderada global = 41.6 | | | | |
| TAREA PRINCIPAL NO. 2 | | | | |
| VARIABLE | PESO | PUNTUACIÓN | PUNTUACIÓN CONVER- TIDA | PUNTUACIÓN PONDERADA |
| Exigencias mentales | 1 | 12 | 60 | 60 |
| Exigencias físicas | 0 | 2 | 10 | 0 |
| Exigencias temporales | 5 | 20 | 100 | 500 |
| Esfuerzo | 4 | 19 | 95 | 380 |
| Rendimiento | 2 | 18 | 90 | 180 |
| Frustración | 3 | 19 | 95 | 285 |
| Total | 15 | | | 1405 |
| Media ponderada global = 93.6 | | | | |
| TAREA PRINCIPAL NO. 3 | | | | |
| VARIABLE | PESO | PUNTUACIÓN | PUNTUACIÓN CONVER- TIDA | PUNTUACIÓN PONDERADA |
| Exigencias mentales | 3 | 18 | 90 | 270 |
| Exigencias físicas | 0 | 1 | 5 | 0 |
| Exigencias temporales | 2 | 11 | 55 | 110 |
| Esfuerzo | 5 | 15 | 75 | 375 |
| Rendimiento | 4 | 14 | 70 | 280 |
| Frustración | 1 | 4 | 20 | 20 |
| Total | 15 | | | 1055 |
| Media ponderada global = 70.3 | | | | |
| TAREA PRINCIPAL NO. 4 | | | | |
| VARIABLE | PESO | PUNTUACIÓN | PUNTUACIÓN CONVER- TIDA | PUNTUACIÓN PONDERADA |
| Exigencias mentales | 5 | 18 | 90 | 450 |
| Exigencias físicas | 0 | 5 | 25 | 0 |

| | | | | |
|-------------------------------|------|------------|-----------------------|----------------------|
| Exigencias temporales | 2 | 7 | 35 | 70 |
| Esfuerzo | 4 | 12 | 60 | 240 |
| Rendimiento | 3 | 15 | 75 | 225 |
| Frustración | 1 | 11 | 55 | 55 |
| Total | 15 | | | 1040 |
| Media ponderada global = 69.3 | | | | |
| TAREA PRINCIPAL NO. 5 | | | | |
| VARIABLE | PESO | PUNTUACIÓN | PUNTUACIÓN CONVERTIDA | PUNTUACIÓN PONDERADA |
| Exigencias mentales | 2 | 9 | 45 | 90 |
| Exigencias físicas | 0 | 6 | 30 | 0 |
| Exigencias temporales | 2 | 15 | 75 | 150 |
| Esfuerzo | 5 | 12 | 60 | 300 |
| Rendimiento | 3 | 11 | 55 | 165 |
| Frustración | 3 | 14 | 70 | 210 |
| Total | 15 | | | 915 |
| Media ponderada global = 61 | | | | |

Tabla 1. Aplicación del método NASA TLX Tabla 1. Aplicación del método NASA TLX Fuente: Elaboración propia, (Montaña S., 2020)

Existen tres dimensiones que generan mayor puntuación ponderada a partir de la aplicación del método NASA TLX: rendimiento, exigencias temporales y esfuerzo.

- Rendimiento: Cuenta con la calificación más alta en dos de las 5 tareas analizadas. El rendimiento da cuenta del grado de satisfacción de ejecución de las tareas.
- Esfuerzo: Denota que, para alcanzar el objetivo de dos de las cinco actividades, los funcionarios manifiestan requerir un alto nivel de esfuerzo mental.
- Exigencias temporales: Encuentra como alta la presión en tanto el ritmo o tiempo de desarrollo para las tareas debido a la ejecución de múltiples tareas en simultáneo (reuniones, remisión de informes y dificultad en conseguir información) como la extensión de los horarios, afecta la exigencia temporal.

Estas tres variables, comprometen un compromiso mental alto pues todas las funciones se desarrollan manejando las siguientes características: manejo alto de cantidades de información, tareas asignadas excesivas que requieren extensión de las jornadas de trabajo, complejidad y responsabilidad alta en el desarrollo de funciones, atención de roles simultáneos en el hogar y puestos poco ergonómicos. Como motivante, se recibe una remuneración alta, sin embargo, se evidencia una fatiga mental evolutiva.

El estudio realizado de los 15 funcionarios se da en el desempeño de sus funciones en el teletrabajo. Además, como aliado estratégico en la recolección de información, se utiliza el método de NASA TLX el cual permitió priorizar la posterior intervención a realizar. Se espera con este instrumento, centralizar el interés en el Síndrome de Burnout, por lo cual, es instrumento por excelencia para el objetivo del proyecto es el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory que permite evaluar los niveles de riesgos asociados al Burnout.

El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory -en adelante MBI- o también conocido como MBI-Human

Services Survey, diseñado por Maslach y Jackson (1981) ha sido uno de los instrumentos más populares para la evaluación del Síndrome que nos interesa al caso aplicado en diversidad de contextos, principalmente en contextos laborales y académicos como bien lo demuestran estudio de Olivares (2013). Cuando se planteó este cuestionario, se realizó dentro del ámbito de la salud cuyo objetivo central consistía en “obtener el perfil epidemiológico de riesgo para el síndrome según variables” (Atance, 1997, p. 3) mediante 22 preguntas con tres variables: agotamiento, despersonalización y baja eficiencia.

Pérez (2012), estudioso en el tema, explica que la variable de agotamiento refiere a la sensación de no poder más, por su parte, la despersonalización, evoca a un comportamiento distante y ensimismado; por último, la baja eficacia profesional, se evidencia en sentimiento de frustración, bajo rendimiento e inseguridad profesional evolucionando hoy a los conceptos de agotamiento, cinismo e ineficiencia.

Resultados obtenidos e interpretación

Se agrupa los resultados obtenidos por subescalas en la cual, la primera y la segunda si cuentan con un puntaje alto y la tercera en bajo definiría el síndrome. Con el ejercicio aplicado se obtuvieron hallazgos con respecto a los quince casos de estudio:

Método de NASA TLX:

Como se había enunciado anteriormente, se realiza un análisis de la demanda y exigencias de cada tarea común de los quince funcionarios, desconociendo la carga adicional de las tareas secundarias que también demandan una responsabilidad latente.

Como se puede evidenciar en los valores sustraídos de cada una de las dimensiones del método, los casos no presenta una carga física, por lo cual, este tipo de carga no presenta sobreesfuerzo. Sin embargo, no es este el mismo resultado en las demás dimensiones tratadas pues tanto en la aplicación del método como en la narrativa aportada, se demuestra en el cargo, un esfuerzo en el desarrollo cognitivo siendo esta su mayor exigencia.

Las tareas que se analizaron son aquellas que previamente se han clasificado como tareas principales y además son comunes en los quince administrativos, tanto en responsabilidad, como en operatividad y dificultad. A continuación, se presentan los resultados obtenidos del estudio basado en NASA TLX aplicada para analizar las cinco tareas previamente identificadas y estudiadas bajo las dimensiones propuestas del método:

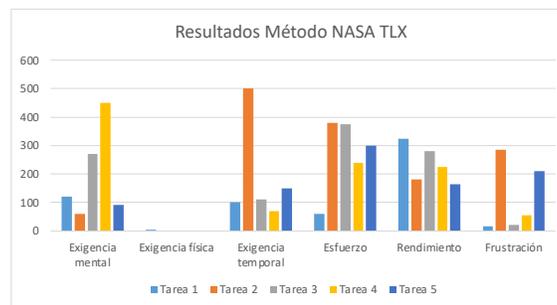


Ilustración 1. Resultado método NASA TLX. Fuente: Elaboración propia, (Montaña S., 2020.).

Como puede observarse, la dimensión que menos puntaje representa es la exigencia física como ya se había mencionado a diferencia de la exigencia temporal mental y esfuerzo que son las 3 (tres) dimensiones con las más altas calificaciones.

A partir de las premisas del psicólogo Herbert Freudenberg sobre el Síndrome de Burnout y las fases propuestas por Fidalgo Vega del INSHT, podríamos determinar que el caso expuesto presenta:

- Fase inicial: Con entusiasmo, a pesar del agotamiento y sobrecarga de funciones, los trabajadores encuentran que su trabajo tiene reconocimiento positivo dentro de la organización y en esa medida afirma alcanzar un

buen desempeño profesional.

- Fase de estancamiento: A pesar de realizar sobreesfuerzo para dar cumplimiento a sus metas profesionales y contar con un sinnúmero de actividades que desbordan su jornada laboral, no se logra coordinar la recolección de información oportuna en el teletrabajo, lo cual genera que no se cumplan las expectativas con la cual compense el esfuerzo adicional realizado –siendo este un mal hábito-. A partir de ello, se genera una suerte de valoración negativamente de toda su iniciativa e ímpetu en relación con lo extenso de su jornada laboral y reconocimiento recibido.
- Fase de frustración: Se percibe poca aceptación dentro del grupo de trabajo, reconoce dentro de su grupo de trabajo, situaciones de injusticia y poca imparcialidad. A raíz de ello, su frustración genera sentimiento de cólera a raíz de estresores crónicos.
- Fase de apatía: A raíz de que planificaciones y el tiempo invertido en su trabajo no es valorado y la dilución de roles en el teletrabajo, se genera un sentir de no valer la pena esforzarse. Se generan acciones poco reflexivas más bien mecánica en las actividades que fueron asignadas. No se destaca un comportamiento defensivo.
- Fase de quemado: Se genera un deterioro cognitivo somatizado mediante dolores de cabeza constantes y dolor muscular a causa de posturas poco ergonómicas debido a movimientos repetitivos sin pausas de descanso y puestos de trabajo no habilitados para tal función.

Para estos casos, se encuentran las siguientes variables a considerar a raíz de un análisis psicosocial:

- Variables sociales: El trabajo ha invadido espacios y tiempo de su vida familiar. No se respeta sus tiempos de elaboración y planificación de actividades, sin contar la sobrecarga en ejecución horaria de cada una de las actividades asignadas. Siente que su conocimiento no puede ser compartido con otros por temor al error, esto responde a sentimientos de autosuficiencia. Dilución de roles y actividades. Poca sociabilidad.
- Variables organizacionales: Clima organizacional conflictivo debido a la falta de incentivos. Conductas disciplinarias con el fin de realizar seguimiento a trabajadores en teletrabajo. Incertidumbre por el decrecimiento socioeconómico del país. No percibe compañerismo ni logra generar espacios de dialogo sobre desarrollo de actividades en teletrabajo.

Cuestionario MBI

Se realizan un total de 22 preguntas que se agrupan de la siguiente manera:

| Aspecto evaluado | Preguntas a evaluar | Valor total |
|------------------------|-----------------------|-------------|
| Agotamiento | 1-2-3-6-8-13-14-16-20 | 44/9 = 4.8 |
| Cinismo | 5-10-11-15-22 | 28/5 = 5.6 |
| Eficiencia profesional | 4-7-9-12-17-18-19-21 | 13/8 = 1.6 |

Tabla 2. Puntaje obtenido por subescala Fuente: Elaboración propia, (Montaña S., 2020.)

A continuación, se presenta la batería de preguntas realizada y su respectiva puntuación:

| No. | Pregunta | Puntuación promediada |
|-----|--|-----------------------|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | 4 |
| 2 | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | 6 |
| 3 | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | 5 |

| | | |
|----|---|---|
| 4 | Siento que puedo entender fácilmente al público | 4 |
| 5 | Siento que estoy tratando a algunos aprendices como si fueran objetos impersonales | 5 |
| 6 | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | 4 |
| 7 | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis instructores y aprendices | 4 |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando | 6 |
| 9 | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo | 0 |
| 10 | Siento que me he hecho más duro con la gente | 6 |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | 6 |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo | 0 |
| 13 | Me siento frustrado en mi trabajo | 6 |
| 14 | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | 6 |
| 15 | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los contratistas | 5 |
| 16 | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | 2 |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los contratistas | 1 |
| 18 | Me siento estimado después de haber trabajado | 1 |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | 3 |
| 20 | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | 5 |
| 21 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | 0 |
| 22 | Me parece que los contratistas me culpan de alguno de sus problemas | 6 |

Tabla 3. Registro Test de Síndrome de Burnout Fuente: Elaboración propia, (Montaña S., 2020.)

En relación a lo anterior, el MBI considera que existe presencia del Síndrome cuando la subescala de Agotamiento y Cinismo obtienen una puntuación alta y la eficiencia profesión baja, en razón a ello, y a partir del puntaje de la tabla 2, los funcionarios presenta el Síndrome de Burnout según la siguiente escala de valoración:

En la tabla 2 aparecen los datos normativos para la corrección de las puntuaciones en el cuestionario de burnout. La muestra comparativa está compuesta por 1.963 trabajadores españoles de diversas ocupaciones (trabajadores de oficina, operarios de industrias químicas, profesores, usuarios de tecnologías de la información y comunicación, etc.).

Tabla 2
Datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de burnout (N= 1.963)

| | Agotamiento | Cinismo | Eficacia profesional |
|-------------------|-------------|-------------|----------------------|
| Muy bajo | < 0,4 | < 0,2 | > 5,83 |
| Bajo | 0,5 - 1,3 | 0,3 - 0,5 | 3,83 - 3,83 |
| Medio (Bajo) | 1,3 - 2 | 0,6 - 1,24 | 3,84 - 4,5 |
| Medio (Alto) | 2,1 - 2,8 | 1,25 - 2,25 | 4,51 - 5,16 |
| Alto | 2,9 - 4,5 | 2,26 - 4 | 5,17 - 5,83 |
| Muy Alto | > 4,5 | > 4 | > 5,83 |
| Media Aritmética | 2,12 | 1,50 | 4,45 |
| Desviación Típica | 1,23 | 1,30 | 0,9 |

La muestra es heterogénea y tiene suficiente validez. Las pruebas de fiabilidad y consistencia interna de las tres escalas del burnout son buenas ($\alpha > 0,70$). En la tabla 3 aparecen los datos descriptivos, pruebas de consistencia interna (alpha de Cronbach) y correlaciones entre las tres escalas del burnout. Como se puede observar, el alpha supera en los tres casos el mínimo.

Tabla 3
Descriptivos escalas de burnout (N=1.963)

Ilustración 2. Valoración de puntuación por subescala. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 1997, p. 4).

A partir de la ilustración anterior, se cuentan con una categorización de alto para agotamiento y cinismo y clasificación muy bajo para eficiencia profesional por lo cual se infiere que se hace necesario tomar medidas desarrollando un plan con acciones correctivas que posibiliten la intervención inmediata de los trabajadores administrativos en el teletrabajo.

Sobre algunos datos expuestos, conviene para futuras investigaciones, definir un proceso puntual que permita

profundizar el Síndrome en cada trabajador y así generar un procedimiento que corrija y/o prevenga a tiempo esta patología en la modalidad de teletrabajo y determinar la afectación del mismo en capacidades cognitivas de los trabajadores.

Conclusiones.

El teletrabajo reconoce al trabajador en un lugar de preocupación, pues éste, debe desarrollar sus actividades en un ambiente adaptado que no interfiera con su calidad de vida, cultivando su salud y bienestar de manera integral.

La ergonomía en este escenario, es el arma con el que se cuenta para poder transformar la dinámica suscitada a partir del COVID-19. Esta disciplina científica propicia los instrumentos capaces de adaptarse fácilmente a cualquier contexto laboral y determinar las condiciones idóneas para que el trabajador desarrolle su actividad, permitiendo que cada puesto de trabajo sea de un solo trabajador y no en viceversa. Además, comprende una apuesta tecnológica de evolución, permite responder a los cambios emergentes de la sociedad actual para que, en respuesta a la velocidad requerida, pueda alcanzar los objetivos empresariales.

En esta medida, se desarrolló un estudio de caso de quince servidores públicos sobre el Síndrome de Burnout con lo cual se obtienen las siguientes conclusiones:

- La ergonomía es una tecnología que interconecta todas las coyunturas históricas que transformaron el concepto para dar respuesta al ritmo del mercado fluctuante. De esta manera, no se crea un concepto, sino que se conforma aquí una posición más allá de la argumentación, logra pensarse la ergonomía como un artefacto multiplicador de experiencias de los trabajadores, que, en un ejercicio auto reflexivo, genera conectividad con la necesidad del trabajador, de la empresa y del sistema económico y social mediante una técnica aterrizada de documentación, por ello, se piensa en una tecnología que se conecte con un sistema completo que evalúe la manera óptima de abordar, interpretar, controlar y medir las fuerzas del contexto laboral.
- El siglo XX y XXI fueron fundamentales en adelantos de carga mental. Aquí se conforma la ergonomía como estudio de interés y aparece el Síndrome de Burnout. Hasta esta fecha se cuentan con registros contundentes que le permitan a la ergonomía rescatar la aparición o problema de la condición médica. Recordemos que la incursión del modelo económico capitalista a las sociedades modernas desplazo la subjetividad y corporeidad del ser humano, reduciéndolos a fuerza de trabajo en términos de producción y consumo afectando su equilibrio mental, razón por la cual este trabajo toma su título pues enfatiza en el momento histórico de su aparición.
- El teletrabajo demuestra que no cuenta con una exigencia física en sus funciones, sin embargo, cuenta con una avanzada exigencia temporal, mental y esfuerzo que son las 3 (tres) dimensiones con las más altas calificaciones, lo que conlleva a realizar estudios enfocados a riesgo mentales y psicológicos.
- El teletrabajo en los casos de administrativos analizados, cuenta con un alto puntaje para agotamiento y cinismo, además, se percibe con baja eficiencia profesional, por lo cual se infiere que se hace necesario tomar medidas pues desarrolla el Síndrome de Burnout.
- Este trabajo es posible implementarlo en su totalidad pues los instrumentos utilizados responden a necesidades propias del contexto laboral y son plenamente adaptables a casos de estudio particular en esta dinámica de trabajar en casa. Se advierte en esa medida, que se hace necesario contar con personal especializado en las ramas de ergonomía y psicología aplicada y medicina laboral del PRL puesto que, por ser un tema abordado como enfermedad para el caso del Síndrome de Burnout, requiere personal capacitado para atención y abordaje del tema dentro de una compañía.
- El método de evaluación específico para el puesto de trabajo es el método NASA TLX, se cuenta con la técnica de evaluación cuantitativa específica como lo es el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Esta técnica de cuestionarios dirigida se basa en referentes conceptuales del Método ISTAS2, se recomienda para ser aplicado a trabajadores que se caracterizan por ayudar a terceros y permanecer en constante interacción con

otros en cargos administrativos y con una responsabilidad media en teletrabajo.

Referencias bibliográficas

Atance- Martínez, J. (1997) Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71 (3), 293-303.

Escudero-Macluft, J., Delfín-Beltrán, L. A., Gutiérrez-González, L. (2008). El estudio de caso como estrategia de investigación en las ciencias sociales. Recuperado el 29 de septiembre de 2018 de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/estudio2008-1.pdf>

Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>

Moreno, B., Oliver, C., Aragoneses, A. (1990). El Burnout, una forma específica de estrés laboral. En V.E. Caballo y G. Buéla-Casal, *Manual de Psicología Clínica Aplicada* (pp. 271-284). Madrid: Siglo XXI.

Olivares, V., Mena, L., Jélvez, C. y Macía, F. (2013). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13, 145-159. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432013>

Pérez, C., Parra, P., Fasce, E., Ortiz, L., Bastías, N. y Bustamante, C. (2012). Estructura Factorial y Confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach en Universitarios Chilenos. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 21, 255-263. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281929021006>