

Teletrabajo y su influencia en el síndrome burnout en colaboradores de *Call Center* en Perú

Telecommuting and Its Influence on Burnout Syndrome Among Call Center Employees in Peru

Valicha Cuadra Morales^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-3081-8247>

Jenry Alex Hidalgo Lama² <https://orcid.org/0000-0001-5901-3752>

Rolando Eduardo Malca Correa¹ <https://orcid.org/0000-0002-9168-5484>

Ana Teresa Fernández Gill³ <https://orcid.org/0009-0002-3510-8508>

Elena Miriam Chávez Garces⁴ <https://orcid.org/0000-0002-0384-8758>

¹ Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú

² Universidad Privada Antenor Orrego, Perú

³ Universidad César Vallejo, Perú

⁴ Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú

*Autor para correspondencia: vcuadra@usat.edu.pe

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia del teletrabajo en el Síndrome de Burnout (SB) entre los colaboradores del sector Call Center en Chiclayo, Perú. Esta necesidad surgió debido a que COVID-19 alteró las rutinas y aumentó el estrés, impactando significativamente en la salud de los trabajadores.

Métodos: La investigación implementó un diseño no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional causal-propositivo. Se seleccionó una muestra probabilística de 183 teletrabajadores de una población total de 350. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta y un cuestionario virtual. Los

instrumentos fueron validados por ocho expertos y la confiabilidad de los mismos se obtuvo utilizando el Coeficiente de Cronbach.

Resultados: Los hallazgos más destacados revelaron que la eficiencia del teletrabajo fue clasificada como deficiente por el 3,3 % de los encuestados, moderada por el 21,3 %, y eficiente por el 75,4 %. En relación con el SB, el 68,3 % de los participantes calificó su nivel como bajo, el 29,0 % como medio, y el 2,7 % como alto. Para contrastar las hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Conclusiones: El teletrabajo influye inversamente significativa en el SB entre los colaboradores del sector Call Center objeto de estudio. Se observó un grado de correlación baja de $r = -0,296$, con un nivel de significancia bilateral de 0,01, lo que sugiere que un aumento en la eficiencia del teletrabajo puede estar relacionado con una disminución en la prevalencia del SB.

Palabras clave: Teletrabajo; Síndrome de Burnout; agotamiento; sobrecarga laboral; deshumanización.

ABSTRACT

Objective: To determine the influence of teleworking on Burnout Syndrome (BS) among employees in the Call Center sector in Chiclayo, Peru. This need arose because COVID-19 altered routines and increased stress, significantly impacting workers' health.

Methods: The research implemented a non-experimental, quantitative, cross-sectional, and causal-propositive correlational design. A probabilistic sample of 183 teleworkers from a total population of 350 was selected. For data collection, a survey and a virtual questionnaire were applied. The instruments were validated by eight experts, and their reliability was obtained using Cronbach's Coefficient.

Results: The most notable findings revealed that the efficiency of teleworking was classified as deficient by 3.3% of respondents, moderate by 21.3%, and efficient by 75.4%. In relation to BS, 68.3% of participants rated their level as low, 29.0% as medium, and 2.7% as high. To contrast the hypotheses, Spearman's Rho correlation coefficient was used.

Conclusions: Teleworking significantly inversely influences BS among the study's Call Center sector employees. A low correlation degree of $r = -0.296$ was observed, with a bilateral significance level of 0.01, suggesting that an increase in teleworking efficiency may be related to a decrease in the prevalence of BS.

Keywords: Teleworking; Burnout Syndrome; exhaustion; work overload; dehumanization.

Recibido: 01/02/2023

Aprobado: 15/04/2023

Introducción

En el 2020, muchos países afrontaron una crisis sanitaria mundial sin precedentes con la llegada del coronavirus COVID-19. Nos enfrentamos al sufrimiento humano, a la incertidumbre de la economía mundial y a cambios en el ámbito laboral, lo que generó que la vida de millones de personas diera un giro de un momento a otro. La Organización Mundial de la Salud (OMS) solicitó a los gobiernos del mundo entero tomar medidas serias para enfrentar la emergencia de salud pública, siendo una de las más destacadas el confinamiento en muchos países. En respuesta a esto, en diversos lugares, el sector empresarial tuvo que adaptarse a una nueva modalidad de trabajo con el objetivo de mantenerse sostenibles y seguir en el mercado. Esta situación resultó en un proceso inédito en el ámbito laboral. El sector de los Call Centers no fue la excepción. Un gran número de empresas subcontratadas tuvieron que trasladar sus operaciones a los domicilios de sus trabajadores. Un ejemplo de ello es la transnacional Atento, que en menos de un mes consiguió tener 65 mil colaboradores trabajando de manera remota a nivel global. Esto representó el 50 % de su plantilla, en comparación al 1 % que trabajaba de esta forma a principios del 2020.⁽¹⁾

Ante la crisis sanitaria, se evidenció un cambio radical en nuestro estilo de vida y en la forma de realizar nuestro trabajo, pasando de una modalidad presencial al

teletrabajo. Esto alteró nuestra vida cotidiana y pudo ocasionar estrés y cansancio crónico. A ello se suma que, en nuestro país, el teletrabajo aún se encuentra en una etapa inicial debido a su escasa difusión y falta de conocimiento en el campo. Esta situación generó que su implementación no cubriera todas las necesidades que se pretendían alcanzar. ⁽²⁾ Esto propició que los colaboradores estuvieran más propensos a manifestar sensaciones de negatividad y desilusión frente al trabajo. La dificultad para culminar las actividades laborales y la irritabilidad asociada con alcanzar este objetivo son factores que contribuyeron a esta situación. ⁽³⁾

Según Redacción EDA (2020), en su informe del MIT se menciona que el 50,2 % de las personas con empleo en EEUU trabajan desde su casa. Este cambio se incrementó entre enero y mayo del 2020 debido a la pandemia del coronavirus, periodo en el cual se realizó una ampliación del teletrabajo a través de la modalidad de trabajo remoto. ⁽⁴⁾ Asimismo, el informe menciona que el 35,2 % de los colaboradores pasaron al teletrabajo y que el 15 % ya trabajaban a distancia antes de la pandemia del COVID-19. En este sentido, Brasil es la nación con la mayor cantidad de empleados trabajando desde sus casas, con una cifra cercana a los 12 millones de teletrabajadores. Le siguen México con 2,6 millones, Argentina con 2 millones, Colombia con 31,000, Costa Rica con 20,000 y Chile con 5,000 teletrabajadores. Sin embargo, estas cifras han variado considerablemente debido a las circunstancias actuales de obligado aislamiento sanitario. ⁽⁵⁾

Ante la necesidad de crear un concepto filosófico que aborde la riqueza epistemológica del teletrabajo y del SB, se recurre al paradigma positivista, cuyas raíces se remontan a Augusto Comte (1798-1857) ⁽⁶⁾ y que fue desarrollado por más de 16 filósofos sucesores hasta llegar a Theodor Ziehen (1862-1950). Estos pensadores defendieron una corriente de conocimiento basada en la interpretación de hallazgos reales obtenidos del estudio de fenómenos naturales, captados por uno o varios de los sentidos y posteriormente verificados, correlacionados o asociados para explicar el problema. Hoy en día, este enfoque se ha convertido en una perspectiva social, científica y humanista. ⁽⁷⁾ En este contexto, la realidad observada se encuentra en los diversos Call Centers de Chiclayo-Peru. En su interior, los trabajadores desarrollan labores de teletrabajo en condiciones de alto estrés, provocadas por la nueva realidad de convivencia durante la pandemia del COVID-19. Este escenario se considera un fenómeno natural del cual se obtendrán

los datos necesarios mediante dos instrumentos diseñados específicamente para este propósito, y cuyos resultados serán posteriormente interpretados. ⁽⁸⁾

El teletrabajo ha sido evaluado con base en el trabajo de Belanger y sus colaboradores (2001). ⁽⁹⁾ En este sentido, se ha tomado como referencia el cuestionario propuesto por dicho autor, considerando las dimensiones de productividad, desempeño y satisfacción. Tras obtener los resultados, se aplicaron baremos basados en tres niveles: deficiente (lo cual evidencia que el teletrabajo presenta falencias que afectan a los colaboradores), moderado (que demuestra que el teletrabajo se encuentra en un grado medio de eficacia) y eficiente (lo que indica que los teletrabajadores presentan buenos índices para realizar sus labores a través de un aparato digital).

Partiendo de lo anteriormente expuesto, en el sector empresarial existen diversos rubros, y en esta ocasión, nuestra unidad de investigación se centra en los Call Centers de Chiclayo-Peru. Estas oficinas ofrecen servicios especializados mediante la comunicación telefónica, en la cual los trabajadores tanto reciben como realizan llamadas. Entre las llamadas recepcionadas, brindan información, soporte técnico, atención a quejas o consultas sobre los productos y servicios de una empresa determinada. Respecto a las llamadas salientes, estas se realizan para ofrecer productos o servicios, aplicar encuestas y hacer seguimiento. Al adquirir estos servicios, los clientes obtienen ciertos beneficios, tales como el ahorro de tiempo, la mejora de la experiencia de usuario y una atención de calidad, impactando positivamente en la percepción del consumidor. Entre sus potenciales clientes se encuentran empresas del rubro financiero, retail, educativo y de telecomunicaciones, las cuales han optado por migrar sus procesos internos a este servicio debido a las eficientes soluciones que ofrece a los problemas presentados con el usuario final. Con todo ello en cuenta, se planteó como objetivo determinar la influencia del teletrabajo en el SB en los colaboradores del sector Call Center en Chiclayo-Peru.

Teletrabajo

Hablar de teletrabajo en la actualidad ya no resulta extraño. Cada vez más colaboradores trabajan remotamente desde sus hogares y las empresas han observado que esta modalidad no solo permite reducir costos y aumentar la

productividad, sino que también contribuye a la mejora del medio ambiente. Asimismo, han comprendido que la efectividad de un colaborador no debe ser medida por el lugar donde se ubica, sino por el valor que aporta a la organización.

El teletrabajo se define como la modalidad de trabajar fuera de la oficina tradicional, utilizando computadoras e instalaciones de telecomunicaciones para mantener un vínculo con la organización. Esta modalidad está intrínsecamente relacionada con el uso de la tecnología, sistemas de información y plataformas virtuales, lo que facilita la comunicación entre los teletrabajadores y la empresa. Por otro lado, algunos autores sostienen que los teletrabajadores requieren un amplio acceso a sistemas y bases de datos para llevar a cabo su labor. Además, consideran que la necesidad de compartir información con sus colegas es un aspecto fundamental para el desarrollo del teletrabajo. ⁽⁹⁾ Según Martínez y colaboradores (2009), una de las modalidades que están adoptando algunas organizaciones es permitir que los colaboradores trabajen desde sus domicilios o en despachos virtuales, una práctica conocida como teletrabajo. Este modelo permite que los empleados cuenten con tecnología de información y comunicación para realizar sus labores. ⁽¹⁰⁾ Asimismo, el teletrabajador tiene la ventaja de poder reducir el tiempo de desplazamiento desde su hogar hasta la empresa, así como también, lograr un equilibrio entre sus actividades personales y laborales. Esta modalidad facilita el cumplimiento de sus tareas y acciones en cualquier tipo de empresa, ya sea de producción, servicios, entre otros.

Por otro lado, el teletrabajo es considerado como una modalidad altamente adaptable para la organización del trabajo. Este modelo requiere contar con herramientas básicas de las Tecnologías de la Información (TIC) y consiste en desempeñar una o varias actividades laborales remuneradas, sin la necesidad de presencia física del teletrabajador en la organización que demanda el esfuerzo físico o intelectual para la producción de un bien o servicio. De esta manera, el teletrabajador puede realizar sus funciones desde casa, ya sea a través de programas informáticos, correo electrónico o teléfono. Por su parte, las empresas proporcionan las herramientas necesarias y supervisan a los colaboradores con el objetivo de asegurar el cumplimiento de sus tareas y actividades laborales. ⁽¹¹⁾

Ramirez, 2018, destaca como ventajas del teletrabajo el acceso a tecnología de información avanzada, que permite a los trabajadores tener la información

necesaria en sus dispositivos tecnológicos para estar en contacto con la empresa y realizar sus tareas. ⁽¹²⁾ Esta modalidad de trabajo se apoya en el uso de computadoras digitales que facilitan la realización y la comunicación de las labores, interactuando con la tecnología de la información. Sin embargo, también señala desventajas asociadas a la falta de disponibilidad de conexión que el teletrabajador puede experimentar, donde un acceso limitado a la red le impide obtener los recursos necesarios para su labor. Las modalidades del teletrabajo se pueden clasificar como: teletrabajo en casa, oficinas satélites, telecentros, teletrabajadores móviles o itinerantes y telecottages. ⁽¹¹⁾ Es esencial considerar el perfil del teletrabajador, ya que deben poseer ciertas actitudes y habilidades para realizar sus actividades eficientemente. Estas incluyen: experiencia laboral previa, automotivación, autodisciplina, estabilidad emocional y laboral, habilidad para el manejo de tareas y toma de decisiones, competencia con los sistemas tecnológicos, capacidad para cumplir plazos, y un sentido de motivación y confianza en el desarrollo de sus tareas.

Además, hay procesos que facilitan la selección de un teletrabajador en una organización. Entre estos se encuentran: establecer controles en el proceso de entrevista; generar confianza en relación con el trabajo y la empresa; establecer expectativas claras y precisas del trabajo; buscar un enfoque en el éxito de los proyectos; demostrar liderazgo; mantener un enfoque en la productividad de las tareas asignadas; tener habilidades para la gestión de la organización; establecer un equilibrio entre el negociante y la empresa; y demostrar la capacidad de trabajar en equipo. ⁽¹¹⁾

Burnout

El SB, que no posee una traducción fácil al castellano, por lo general se traduce como el síndrome de estar quemado, o quemazón profesional. Algunos autores consideran que lo más acertado es denominarlo el síndrome del desgaste ocupacional. Otros términos usados para referirse a este fenómeno incluyen el síndrome del cuidador descuidado y el estrés ocupacional asistencial. ⁽¹³⁾ Este síndrome posee algunas características similares al estrés, apareciendo de manera principal en aquellos trabajadores que desarrollan sus actividades en relación con usuarios o clientes, manteniendo un contacto permanente y directo para brindar un servicio de alta calidad. Por ejemplo, los profesionales de la salud,

personal docente, personal sanitario, trabajadores sociales, personal de ventas, cobranzas, funcionarios de prisiones, entre otros sectores, pueden ser especialmente susceptibles a este síndrome. ⁽¹⁰⁾ El SB se entiende como una respuesta al estrés crónico laboral. Este se caracteriza por convertirse en un estado psicológico persistente y cargado de negatividad hacia el trabajo. Además, se profundiza o se agudiza con la progresiva pérdida de motivación y energía para desempeñar las funciones habituales, lo que conduce al agotamiento. Este agotamiento puede manifestarse en acciones y sentimientos negativos, también conocido como cinismo laboral, y ocasionalmente en respuestas negativas hacia compañeros o superiores durante las tareas rutinarias, demostrando una alta ineficiencia funcional. ⁽¹⁴⁾

En el año 2000, el SB se definió como el síndrome del trabajador "quemado", ocasionando daños personales debido al estrés laboral que perjudica el bienestar psicológico de los trabajadores. Este síndrome afecta en tres niveles: personal, social y laboral, y se observa en diversos sectores como el sanitario, la educación, los servicios, entre otros. El SB causa agotamiento físico y mental, cinismo, disminución de la productividad y falta de motivación en aquellos que trabajan. ⁽¹⁵⁾ Además, provoca una incapacidad laboral en las personas. Este síndrome hace que los trabajadores, debido a una elevada carga de trabajo, se estresen por los fenómenos cognitivos. ⁽¹⁶⁾

Por otro lado, también se ha definido al SB como el estrés ocasionado por la elevada carga laboral en los individuos, provocado por las crecientes demandas que la sociedad impone debido a los distintos roles laborales en las organizaciones. Esto puede generar riesgos psicosociales, entre ellos el mencionado síndrome, que resulta en el agotamiento o desgaste de la salud emocional de las personas. Además, este síndrome involucra diversos modelos y fases a considerar, ya que perjudica la actividad laboral y genera conflictos emocionales y laborales en las empresas. Por ello, es crucial considerar los antecedentes sociales, personales y profesionales para aliviar la carga laboral. ⁽¹⁷⁾

El desarrollo y expansión del SB se originan a partir del significado del término "Burnout", proveniente del inglés y que en castellano se traduce como "estar quemado". Esta denominación fue establecida por Herbert Freudenberger en 1974, al observar que los trabajadores del área sanitaria, en particular los voluntarios de

una clínica de desintoxicación, tras muchos años de arduo trabajo, se sentían agotados, presentaban síntomas de depresión y se irritaban fácilmente. Estos individuos desarrollaban una actitud cínica hacia los pacientes, lo que generaba cambios negativos en su comportamiento e interacción con otros colaboradores. Estos efectos llevaron a Freudenberger a describir este síndrome como el agotamiento de la energía experimentado por los profesionales, es decir, cuando se sienten sobrepasados por problemas propios y ajenos. ⁽¹⁸⁾

Las fases más conocidas del Burnout, de acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo-España (2000), son cinco:

1. Fase inicial: Esta es la etapa donde los colaboradores sienten entusiasmo frente a un nuevo puesto de trabajo y lo reciben con energía y emociones positivas. No les afecta dedicar horas adicionales a las ordinarias. ⁽¹⁹⁾
2. Fase de paralización: En esta etapa, el colaborador comienza a sentir que sus anhelos no se están cumpliendo, y considera que el esfuerzo invertido no se ve recompensado adecuadamente. ⁽¹⁹⁾
3. Fase de frustración: En este punto, el trabajador se desilusiona o se desmoraliza, porque siente que su trabajo no tiene propósito. Se altera emocionalmente con facilidad y manifiesta conflictos dentro del equipo de compañeros. Comienzan a aparecer problemas de salud emocionales, fisiológicos y conductuales (Intriago, 2019). ⁽¹⁹⁾
4. Fase de apatía: En esta etapa, suelen aparecer cambios de actitud y conducta en el trabajador. Cuando atienden al cliente, muestran una actitud defensiva, generan distanciamiento y actúan de manera mecánica, como un mecanismo de defensa. ⁽¹⁹⁾
5. Fase del quemado: Aquí se evidencia una inestabilidad emocional y cognitiva con consecuencias graves para la salud. En algunos casos, el colaborador siente la necesidad de abandonar el empleo, lo que resulta en una disminución de su rendimiento laboral, debido a la alta frustración e insatisfacción que experimenta. ⁽¹⁹⁾

Por otro lado, los síntomas del SB son aquellas manifestaciones emocionales o características que evidencian la falta de motivación. Asimismo, este síndrome puede provocar un desgaste físico, que se manifiesta en dolores de cabeza, dolores musculares, entre otros. Además, el constante agotamiento que los afectados experimentan puede llevar a cambios notables en su comportamiento, apariencia y estado de ánimo. ⁽²⁰⁾ En ocasiones, los síntomas del SB pueden confundirse con los del cansancio habitual, pero realmente estas manifestaciones expresan diversos padecimientos a nivel psicológico, físico y laboral. A nivel psicosocial, se puede observar el deterioro de las relaciones interpersonales, debido a la ansiedad, el cinismo, la falta de concentración y la irritabilidad. Además, el agotamiento puede llegar a un punto en que los afectados no desean interrelacionarse con los demás, debido a su decreciente sentido de autorrealización. Físicamente, los síntomas pueden variar desde insomnio, úlceras, pérdida de peso y contracturas musculares hasta deterioro cardiovascular, dolores de cabeza, dificultades para dormir, manifestaciones alérgicas, asma y fatiga crónica. En el caso de las mujeres, se pueden presentar alteraciones en sus periodos de menstruación con repercusión cerebral. Finalmente, a nivel laboral, se puede observar una disminución en la productividad, un comportamiento negativo hacia los demás y un aislamiento autoimpuesto. En casos extremos, esto puede llevar a absentismo laboral y a la pérdida de interés por el trabajo. ⁽²¹⁾

La OMS señala que el estrés laboral es producto de un mecanismo de reacción del trabajador ante presiones laborales que superan sus capacidades y conocimientos. Esto pone a prueba el nivel de resistencia del empleado para enfrentar su realidad laboral. ⁽²²⁾ Esta situación se agrava cuando no recibe el apoyo adecuado de sus superiores o colegas, lo cual puede resultar en la pérdida de control sobre sus responsabilidades laborales. En este contexto, el SB presenta una sintomatología tanto física como psicopatológica, que requiere ser diagnosticada a través de evaluaciones de síntomas físicos y exámenes de salud mental, con el fin de determinar la gravedad del caso. ⁽²³⁾ Asimismo, la OMS indica que las consecuencias del SB suelen manifestarse frecuentemente en aquellos profesionales con una carga laboral extensa y exigente, que conlleva un agotamiento emocional y una disminución en la calidad de su realización profesional. La recuperación total de estas personas es un tema de preocupación para las organizaciones, ya que se trata de un proceso que puede requerir de un

tiempo considerable y del desarrollo de estrategias de apoyo y prevención específicas. ⁽²⁰⁾

Métodos

La población de estudio estuvo conformada por 350 colaboradores de tres Call Centers en Chiclayo, Perú. Estos Call Centers, que están formalmente constituidos e inscritos, son: Call Center Konecta, Call Center Leoncito S.A y Call Center de USS. Todos los colaboradores en estos centros de operaciones se encontraban contratados en condiciones estables y con contratos de duración indeterminada, realizando la actividad de Call Center hasta septiembre de 2020. Para el cálculo de la muestra se utilizó una fórmula estadística considerando los siguientes valores: Población total (N): 350 personas, Nivel de confianza (Z): 95 %, lo que en términos de valor Z corresponde a 1,96, Probabilidad de éxito (P), es decir, la probabilidad de que los resultados sean favorables, se estableció en un 50 % para maximizar el tamaño de la muestra, Margen de error (e): 5 %.

De la muestra determinada, compuesta por 183 teletrabajadores de tres Call Centers en la ciudad de Chiclayo, Perú, todos los encuestados tenían contratos de duración indeterminada y se dedicaban a la venta y cobranza de productos y servicios. La participación de la muestra se distribuyó de la siguiente manera entre los establecimientos:

- Call Center Konecta: 124 teletrabajadores, lo que representa el 68 % de la muestra.
- Call Center Grupo Emp. Leoncito S. A.: 44 teletrabajadores, lo que representa el 24 % de la muestra.
- Call Center Universidad Señor de Sipán: 15 teletrabajadores, lo que representa el 8 % de la muestra.

En cuanto a la distribución por género, en cada Call Center fue la siguiente:

- En Call Center Konecta, el 46 % fueron hombres y el 54 % mujeres.
- En Call Center Grupo Emp. Leoncito S. A., el 49 % fueron hombres y el 51 % mujeres.

- En Call Center Universidad Señor de Sipán, el 46 % fueron hombres y el 54 % mujeres.

La selección de los participantes se realizó a través de un muestreo aleatorio simple, lo que significa que todos los teletrabajadores tuvieron las mismas probabilidades de ser seleccionados. Esta metodología fue elegida debido a que, por definición, todos los miembros de la población compartían las mismas características y eran igualmente válidos como fuentes de información.

En tal sentido, la unidad de análisis identificada han sido los 183 teletrabajadores de los Call Center, objeto de la presente investigación. Cuya medición se realizó con la aplicación de la escala ordinal de Likert, con valores de: 1, Muy en desacuerdo; 2, Desacuerdo; 3, Ligeramente en desacuerdo; 4, Neutral; 5, Ligeramente de acuerdo; 6, De acuerdo y 7, Muy de acuerdo. Para la variable teletrabajo; y, 0, Nunca o ninguna vez; 1, Casi nunca o una vez al año; 2, Algunas veces o una vez al año; 3, Regularmente o algunas veces al año; 4, Bastante o una vez por semana; 5, Casi siempre o algunas veces por semana; y, 6, Siempre o todos los días, para la variable SB.

Para garantizar la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición utilizados en este estudio, se tomaron varias medidas. Primero, los instrumentos fueron validados mediante el juicio de ocho expertos. Estos expertos evaluaron la coherencia y consistencia de los ítems en relación con las dimensiones y variables correspondientes. Su aprobación de los instrumentos proporciona una evidencia de validez de contenido. En segundo lugar, la fiabilidad de los instrumentos se evaluó utilizando el coeficiente del Alfa de Cronbach. Este coeficiente proporciona una medida de la consistencia interna de un instrumento, es decir, qué tan coherentes son las respuestas a diferentes ítems dentro del mismo instrumento. Un Alfa de Cronbach de 0.808 para el Cuestionario sobre el teletrabajo, y 0.825 para el Cuestionario sobre el SB indica una buena fiabilidad, ya que los valores superiores a 0.7 generalmente se consideran aceptables. Finalmente, los datos recopilados se sometieron a análisis descriptivo e inferencial, utilizando una distribución no paramétrica, en línea con la escala de medición ordinal de Likert. Las hipótesis se probaron utilizando el estadístico de correlación Coeficiente de Rho de Spearman, que es adecuado para variables ordinales. Todo el análisis se realizó utilizando el software estadístico SPSS.

Las empresas en estudio estuvieron ubicadas dentro del alcance de la provincia de Chiclayo-Peru, y una red de contactos permitió obtener información clara y precisa; por lo tanto, no existió riesgo, debido a que la información obtenida fue para la mejora del sector, y con el consentimiento informado de cada uno de los responsables de los Call Center, con las autorizaciones pertinentes que obraron en la sección de anexos, y de los informantes que participaron en la muestra. Por estas razones, se implementaron adecuadamente los principios éticos de la metodología de investigación, tales como: (i) Respeto a las personas, en lo referente a su capacidad y derecho irrestricto de adoptar sus decisiones, como fuente de información voluntaria en la fase de acopio de los datos, respetando su absoluta autonomía en la protección de su dignidad y libre albedrío; (ii) Beneficencia, en la medida que la investigadora asumió la responsabilidad de lo que pudo haberles ocurrido a los informantes, en todas sus dimensiones como personas humanas, ya que fueron la principal fuente de información y su protección fue garantizada; y, (iii) Justicia, en tanto, se asumió la consideración de un trato igualitario a todos, para darles igual oportunidad de ofrecer la información, sin desmedro de otro, o sea, no existió ningún tipo de favoritismo ni perjuicio a ninguno. ⁽²⁴⁾

Resultados

Tal como se aprecia en la tabla 1, el teletrabajo para los colaboradores de la muestra estudiada se implementa en un nivel deficiente con el 3,3 %, con el nivel moderado en un 21,3 % y en el nivel eficiente en un 75,3 %. Esto indica que a pesar de la difícil coyuntura debido a la nueva convivencia del COVID-19, esta modalidad no ha afectado considerablemente su efectividad. La productividad ha alcanzado niveles de eficiencia en el 47,5 % y moderado en el 43,7 %; el desempeño en un 73,2 % y la satisfacción alcanzó el 78,1 % de eficiencia correspondientemente.

Tabla 1. Frecuencias de la variable Teletrabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	3,3
Moderado	39	21,3
Eficiente	138	75,4

Total	183	100,0
--------------	------------	--------------

De acuerdo a los mostrados en la tabla 2, la dimensión productividad de la variable Teletrabajo, indica que solo el 47,6 % califican como eficiente, pero el 52,4 %, considerando el calificativo deficiente y moderado, consideran que la productividad está en una situación difícil, dado el 9,3 % consideran que la empresa no brinda las capacitaciones necesarias para que puedan desempeñarse con eficiencia; así mismo, el 12 % consideran que existe mucha interrupción durante el ejercicio de sus funciones por eso baja su productividad; el 19,1 % indican que se sienten a menudo muy estresados, por ello, requieren hacer una pausa durante la jornada, para desestresarse; el 39,9 % consideran que efectivamente, deben realizar su trabajo en el menor tiempo posible, ya que ahora no lo están haciendo; y, el 43,1 % afirman que podrían ser más productivos si es que realizan su trabajo en el menor tiempo posible.

Tabla 1. Frecuencias de la variable SB

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	125	68,3
Nivel medio	53	29,0
Nivel alto	5	2,7
Total	183	100,0

De acuerdo a lo indicado en la tabla 3, el 24,7 % indica que casi siempre o alguna vez han sentido la contradicción entre su mente que les indica que deben seguir trabajando, pero que su cuerpo ya no puede trabajar, situación muy preocupante, porque uno de cada cuatro trabajadores está siendo afectado por el síndrome; que el 26,6 % manifiesta que termina el día de jornada ordinaria muy agotado; que el 18,6 % siente cansancio el inicio del día, solamente con el hecho de pensar en ir al trabajo; que el 15,3 % considera que el trabajo le genera mucha tensión y le altera las emociones; que el 25,2 % está convencido que ya está quemado; que el 21,9 % afirma que el cansancio que le ocasiona la carga laboral, adicionalmente lo pone de mal humor. En síntesis, en promedio, uno de cada cuatro trabajadores se siente agotados.

Dado que la significancia bilateral es 0,000, o sea, $P < 0,05$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, esto indica que sí existe una influencia inversamente significativa entre la variable teletrabajo y la variable SB en los colaboradores del sector Call Center Chiclayo-Peru; y, con el grado de correlación negativa baja de $r = -0,296$, en el nivel de 0,01 de significancia bilateral.

Tabla 3. Correlación del Teletrabajo con el SB

Coeficiente	Variables	Ítems	Teletrabajo	SB
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	-0,296**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	183	183
	SB	Coeficiente de correlación	-0,296**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	183	183

Discusión

Existe una preocupación mundial sobre los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores debido a la sobrecarga laboral, que afecta su salud física y mental. En este sentido, la UNESCO, a través del Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 03, ha establecido las bases para el diseño de políticas estatales e institucionales para prevenir estos riesgos, especialmente en la nueva modalidad del teletrabajo, que hoy, debido a la pandemia, genera el SB en gran parte de la fuerza laboral del planeta. Esta situación afecta la competitividad de las empresas, pues el hombre es el elemento más importante que activa la cadena productiva. Por lo tanto, cualquier malestar o dolencia que sufra impacta en el proceso de producción, ocasionando pérdidas cuantiosas para las empresas. En el caso específico de Perú, mediante la Ley N°30036 y el D.S. N°003-97-TR, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral el 05 de junio del 2013, regulando el trabajo a domicilio, y en esta coyuntura especial por el COVID-19, se ha impulsado para no dejar caer la economía y mantener activa a la mayor cantidad posible de la PEA mediante el teletrabajo.

En cuanto al objetivo, se ha determinado, en el análisis descriptivo, que la variable teletrabajo, de acuerdo a lo que se aprecia en la tabla 3, se implementa en un nivel deficiente con el 3,3 %, con el nivel moderado en un 21,3 % y en el nivel eficiente en un 75,3 %. Esto indica que, a pesar de la difícil coyuntura debido a la nueva convivencia del COVID-19, esta modalidad no ha afectado considerablemente su efectividad, ya que la productividad ha alcanzado niveles de eficiencia en el 47,5 % y moderado en el 43,7 %; el desempeño en un 73,2 % y la satisfacción alcanzó el 78,1 % de eficiencia correspondientemente. En cuanto a la variable SB, según se muestra en la tabla 7, el 31,7 % de los encuestados refiere que se encuentran bastante afectados por el SB. De estos, el 29,0 % manifiestan que su situación es complicada porque ya se encuentran en el limbo de trasladarse al nivel de alto estrés, para sumarse al grupo del 2,7 % que ya se encuentran en el nivel alto de la afectación por este síndrome.

Esta situación es grave, ya que uno de cada tres colaboradores del teletrabajo se encuentra muy afectados por el SB, dadas las características especiales de esta modalidad del teletrabajo en la coyuntura actual de pandemia. Lo que se sustenta en que el 12,5 % han perdido el entusiasmo por el trabajo, es decir, uno de cada diez trabajadores ha perdido el idealismo laboral; que el 37,7 % considera que recibe un trato deshumanizado, dado que perciben que para la empresa es más importante el resultado logrado que la persona misma; y que el 18,6 % estima que la empresa no le está dando la oportunidad para crecer laboralmente, ya que la empresa no considera su esfuerzo y lo reconoce adecuadamente. Mientras que, en el análisis inferencial, dado que la significancia bilateral es 0,000, es decir, $P < 0,05$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, esto indica que sí existe una influencia inversamente significativa entre la variable teletrabajo y la variable SB en los colaboradores del sector Call Center Chiclayo-Peru, y con el grado de correlación negativa baja de $r = -0,296$, en el nivel de 0,01 de significancia bilateral.

Los resultados obtenidos en este estudio encuentran resonancia en trabajos de investigación previos, destacando la sinergia entre los hallazgos y reafirmando la robustez de estas conclusiones. Uno de estos estudios es el de Chong y colaboradores, ⁽²⁵⁾ realizado en 2020, en el cual más de la mitad de los participantes, el 54,55 %, informaron experimentar agotamiento emocional. Un porcentaje similar informó dificultades en la entrega de su trabajo, lo que afectó la

calidad debido al tiempo oportuno de entrega, demostrando los desafíos que pueden surgir al navegar en la modalidad de teletrabajo.

En otro estudio relevante realizado por Maresca en 2020, ⁽²⁶⁾ se llegó a la conclusión de que el teletrabajo no solo ofrece la continuidad laboral de la Población Económicamente Activa (PEA), sino que también permite brindar servicios a los usuarios directamente desde la comodidad del hogar de los teletrabajadores. ^{(27)–(29)} Esta flexibilidad y adaptabilidad, aunque beneficiosa, no está exenta de desafíos y puede contribuir a la aparición del SB.

Entonces, lo que implica es que el teletrabajo, por su demanda de incrementar la productividad, la máxima exigencia en el rendimiento para alcanzar metas con alta calidad y, además, garantizar que los trabajadores se sientan satisfechos, representa un enorme desafío que las empresas de comunicaciones deben asumir y cumplir. Su objetivo es lograr una mayor efectividad, pero también deben prestar atención a cómo el teletrabajo puede alterar los niveles del SB en los trabajadores. ⁽¹⁷⁾ Al controlar este fenómeno a tiempo, se pueden prevenir resultados tales como agotamiento emocional, cinismo hacia el trabajo e ineficacia profesional. ^{(30),(31)} Es crucial entender que, al sentirse "quemados", los teletrabajadores pueden adoptar un comportamiento distinto, a menudo caracterizado por sentimientos de frustración, decepción e irritabilidad. Esto suele ocurrir cuando perciben que no están avanzando en sus perspectivas personales, laborales y profesionales. Por tanto, se hace imprescindible implementar estrategias preventivas y correctivas para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo, incluso en el ámbito del teletrabajo. ^{(32)–(34)}

Conclusiones

Se encontró una influencia inversamente significativa del teletrabajo en la aparición del SB entre los colaboradores del sector de los Call Centers en Chiclayo, Perú. Esta influencia es de correlación baja, lo que sugiere que, aunque el teletrabajo puede tener algún impacto en el SB, este no es necesariamente determinante. Esto representa un indicativo de que, con un manejo apropiado del teletrabajo, se pueden mitigar los efectos del SB entre estos trabajadores.

Se destaca además que, a pesar de la difícil situación generada por la pandemia de COVID-19, el teletrabajo se implementó con un nivel eficiente del 75,4 % entre los encuestados. Esta alta tasa de eficiencia, a pesar de las circunstancias adversas, demuestra una capacidad de adaptabilidad significativa tanto por parte de las empresas como de los trabajadores frente a esta nueva modalidad laboral. Esto resalta la importancia de continuar apoyando y mejorando las prácticas de teletrabajo, ya que han demostrado ser una solución efectiva para mantener la productividad en tiempos de crisis.

Sin embargo, también se descubrió que una proporción preocupante de los encuestados, el 31,7 %, están considerablemente afectados por el SB. Esta estadística subraya la necesidad de implementar acciones específicas para mejorar la salud mental de los trabajadores en este contexto de teletrabajo. Además, estos resultados plantean la necesidad de investigaciones futuras que se centren en desarrollar y probar intervenciones destinadas a reducir el SB entre los trabajadores a distancia.

A partir de lo anterior, se recomienda a las empresas implementar estrategias y políticas para prevenir y gestionar el SB, particularmente en el contexto del teletrabajo. Estas estrategias podrían incluir horarios de trabajo flexibles, políticas claras de comunicación y feedback, así como programas de apoyo a la salud mental. Respecto a los gobiernos, deberían establecer algún tipo de regulación sobre el teletrabajo, con el objetivo de garantizar los derechos y el bienestar de los trabajadores en esta modalidad. En el caso de Perú, sería beneficioso revisar y actualizar la Ley N°30036 y el D.S. N°003-97-TR a la luz de los nuevos retos planteados por la pandemia.

Referencias bibliográficas

1. Adame Goddard L. El reto de responder a las necesidades de CX desde casa . IMT. 2022 [cited 2022 Oct 28]. Disponible en: https://imt.com.mx/revista_digital/el-reto-de-responder-a-las-necesidades-de-cx-desde-casa/

2. Weller J. La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales . Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile; 2020 [cited 2022 Dec 25]. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf
3. Hernández-García TJ. Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. Agric Soc y Desarro . 2018 [cited 2022 Dec 8];15(2):161–72. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/asd/v15n2/1870-5472-asd-15-02-161.pdf>
4. Redacción EDA. EEUU: Según estudio del MIT, la mitad de la fuerza laboral se ocupa vía teletrabajo . Estado de Alerta. 2020 [cited 2022 Dec 26]. Disponible en: <https://estadodealerta.com.ar/eeuu-segun-estudio-del-mit-la-mitad-de-la-fuerza-laboral-se-ocupa-via-teletrabajo/>
5. Astari A. Primer Informe Estado del teletrabajo en América Latina y el Caribe . Brasil; 2017 [cited 2022 Dec 12]. Disponible en: <https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/Estado-del-Teletrabajo-en-América-Latina.pdf>
6. Frausto O. Politics of science in auguste comte’s thought. Andamios . 2021 [cited 2022 Dec 28];18(45):511–33. Disponible en: <https://andamios.uacm.edu.mx/index.php/andamios/article/view/828/pdf>
7. Miranda Beltrán S, Ortiz Bernal JA. Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. RIDE Rev Iberoam para la Investig y el Desarro Educ . 2020;11(21). Disponible en: <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
8. Guamán Chacha KA, Hernández Ramos EL, Lloay Sánchez SI. El Positivismo y el Positivismo Jurídico. Univ y Soc . 2020 [cited 2022 Dec 28];12(4):265–9. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400265
9. Saco Barrios R. El teletrabajo. Derecho PUC . 2007 [cited 2023 Jan 28];325–50. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5085077.pdf>
10. Martínez Sánchez Á, Pérez Pérez M, Carnicer P de L, Vela Jiménez J. Teletrabajo, flexibilidad de recursos humanos y resultados de la empresa.

Management . 2009 [cited 2022 Dec 8];12(1):52–79. Disponible en:

<https://www.cairn.info/revue-management-2009-1-page-52.htm>

11. Martín P. Teletrabajo y Comercio Electrónico . Colección Aula Mentor: Serie Emprendedores. Madrid, España; 2018 [cited 2022 Dec 20]. Disponible en:

<https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP18905.pdf&area=E>

12. Ramírez Pérez JM. Ventajas y desventajas de la implementación del Teletrabajo, Revisión de la literatura . 2018 [cited 2022 Dec 20]. Disponible en:

<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/2273652f-08f0-400f-8a28-033e22bcf727/content>

13. Mihalca L, Irimiaş T, Brenea G. Teleworking During The Covid-19 Pandemic: Determining Factors Of Perceived Work Productivity, Job Performance, And Satisfaction. Amfiteatru Econ . 2021 [cited 2023 Jan 8];23(58):620–36. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/353940045_Teleworking_During_the_COVID-19_Pandemic_Determining_Factors_of_Perceived_Work_Productivity_Job_Performance_and_Satisfaction

14. Schaufeli W, Enzmann D. The Burnout Companion To Study And Practice . 1st ed. Taylor & Francis Group; 2020. 232 p. Disponible en:

<https://doi.org/10.1201/9781003062745>

Shipman K, Burrell DN, Mac Pherson AH. An organizational analysis of how managers must understand the mental health impact of teleworking during COVID-19 on employees. Int J Organ Anal . 2021;31(4):1081–104. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/IJOA-03-2021-2685>

16. Carrillo-García C, Ríos-Rísquez MI, Escudero-Fernández L, Martínez-Roche ME. Factors of work-related stress in hospital nursing bureau according to the demand-control-support model. Enferm Glob . 2018;17(2):315–24. Disponible en: <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>

17. Otero López JM. Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria . 1st ed. Díaz de Santos; 2012 [cited 2022 Dec 28]. 612 p. Disponible en: <http://dct.digitalcontent.com.co/sview/default.aspx>
18. Bosqued M. Quemados: El síndrome del burnout: qué es y cómo superarlo . 1st ed. PAIDOS IBERICA; 2008 [cited 2022 Dec 28]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&source=gbs_ViewAPI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
19. Fidalgo Vega M. NTP 704 : Síndrome de estar quemado por el trabajo o " burnout " (I): definición y proceso de generación . 2005 [cited 2023 Jan 12]. Disponible en: https://catalunya.satse.es/es/content/download/10672/71576/file/ntp_704_sindrome_estar_quemado_01.pdf
20. El Sahili LF. Burnout: Consecuencias y soluciones . 1st ed. Editorial El Manual Moderno; 2015 [cited 2023 Jan 12]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
21. Forbes Staff. OMS clasifica el 'burnout' como una enfermedad . 2019 [cited 2022 Dec 14]. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
22. Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. Cienc Trab . 2018 [cited 2023 Jan 12];20(63):178–86. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
23. Menghi MS, Rodriguez LM, Oñate ME. Diferencias en los valores de las dimensiones del burnout en educadores con y sin síntomas o problemas de salud. Propósitos y Represent . 2019;7(3):179. Disponible en: <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.338>
24. World Medical Association Declaration of Helsinki. Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects. Clin Rev Educ . 2013 [cited 2021 May 30];310(20):2191–4. Disponible en: <https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/DoH-Oct2013-JAMA.pdf>

25. Chong S, Huang Y, Chang C hsiang D. Supplemental Material for Supporting Interdependent Telework Employees: A Moderated-Mediation Model Linking Daily COVID-19 Task Setbacks to Next-Day Work Withdrawal. *J Appl Psychol* . 2020;105(12):1408–22. Disponible en: <https://doi.org/10.1037/apl0000843>
26. Maresca GG. Teletrabajo hoy: estudios de caso para su evaluación y aplicación . Universidad Nacional de la Matanza; 2017 [cited 2022 Dec 8]. Disponible en: <https://repositoriocyt.unlam.edu.ar/bitstream/123456789/482/1/DCE-AE-Maresca.pdf>
27. Céspedes Hernández F, Fuentes Marchant C, Molina Pradenas V, Rebolledo Hernández C, Luengo Martínez C, Madero Gómez S. Perceptions of chilean workers on the impact of teleworking in the context of covid-19. *Cienc y Enferm* . 2021;27. Disponible en: <https://doi.org/10.29393/ce27-19ptfs60019>
28. Rivera-Rentas HA. The Impact of Employee Demographics and Life Satisfaction on Job Satisfaction and Burnout in Call Center Representatives . South University; 2019 [cited 2023 Nov 28]. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/3a3250cb69b0d0cd42efb0711edeb163/1?pq-origsite=gscholar&cbl=51922&diss=y>
29. Arce Espinoza L, Rojas Sáurez K. Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *UNED Res J* . 2020;12(2):e3141. Disponible en: <https://doi.org/10.22458/urj.v12i2.3141>
30. Máynez-Guaderrama AI, Cavazos-Arroyo J. Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Investig Adm* . 2021;50–2:1–19. Disponible en: <https://doi.org/10.35426/iav50n128.03>
31. Gutiérrez JJB, Arias-Herrera A. Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería Univ* . 2018 [cited 2022 Dec 8];15(1). Disponible en: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/479>

32. Gil-monte PR, Salanova M, Aragón JL, Schaufeli W. El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales . 1st ed. Valencia: Diputación de València; 2006 [cited 2022 Dec 28]. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/263277731_Jornada_El_Sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_en_Servicios_Sociales#fullTextFileContent

33. Sáenz Yáñez M, Ugalde Vicuña JW. Riesgo psicosocial en los de operadores en un call center. Univ y Soc . 2019 [cited 2023 Jan 28];11(4):193–9. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-193.pdf>

34. Salgado-Roa JA, Leria-Dulčić FJ. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. Univ y Salud . 2019;22(1):06–16. Disponible en: <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Valicha Cuadra Morales: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, adquisición de fondos, metodología, investigación, supervisión, redacción - borrador original y aprobación de la versión final.

Jenry Alex Hidalgo Lama: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, metodología, redacción - borrador original y aprobación de la versión final.

Rolando Eduardo Malca Correa: Investigación, metodología, redacción borrador original, redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Ana Teresa Fernández Gill: Análisis formal, curación de datos, investigación, redacción-borrador original, redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Elena Miriam Chávez Garces: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, investigación, supervisión, redacción - borrador original y aprobación de la versión final.