

Factores de riesgo psicosociales y *burnout* en psicólogos que trabajan desde casa¹

Ana María Soledad Martínez

Psicóloga
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
ana.soledad@uptc.edu.co
<https://orcid.org/0000-0003-3139-5204>

Leyla Carolina López Sarmiento

Magíster en Psicología
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
leyla.lopez@uptc.edu.co
<https://orcid.org/0000-0003-4836-7752>

Recibido: 20/05/2022

Evaluado: 11/07/2022

Aceptado: 03/08/2022

Resumen

Este artículo da cuenta de la relación entre los factores de riesgo psicosociales intralaborales y el síndrome de *burnout* en psicólogos que trabajan desde casa. Se presenta una investigación no experimental de corte transversal de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 71 psicólogos entre los 23 y 53 años, los cuales fueron seleccionados con muestreo por conveniencia. Se hace uso de dos instrumentos, el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosociales Intralaboral (Ministerio de Protección Social [MPS], 2010) y la Escala de Desgaste Ocupacional EDO (Uribe, 2010). Los análisis son realizados a través del programa SPSS 25, que arrojan una correlación positiva entre las variables objeto de estudio. En conclusión, el riesgo alto de *burnout* se relaciona con niveles importantes de agotamiento, asociados a factores de riesgo psicosociales intralaborales.

Palabras clave:

Factores intralaborales, Síndrome de *burnout*, Desgaste ocupacional, Psicología ocupacional, COVID-19.

¹ Para citar este artículo: Soledad, A., y López, L. (2023). Factores de riesgo psicosociales y burnout en psicólogos que trabajan desde casa. *Informes Psicológicos*, 23(2), pp. 232-248
<http://dx.doi.org/10.1000/infpsic.v23n2a01>

Psychosocial Risk Factors and Burnout in Psychologists Working from Home

Abstract

This article examines the relationship between intralabor psychosocial risk factors and burnout syndrome in psychologists working from home. It presents a non-experimental cross-sectional correlational study. The sample consisted of 71 psychologists aged between 23 and 53 years, selected through convenience sampling. Two instruments were used: the Intralabor Psychosocial Risk Factors Questionnaire (Ministry of Social Protection [MPS], 2010) and the Occupational Burnout Scale EDO (Uribe, 2010). The analyses were conducted using the SPSS 25 program, which showed a positive correlation between the variables under study. In conclusion, a high risk of burnout is related to significant levels of exhaustion associated with intralabor psychosocial risk factors.

Keywords:

Intralabor Factors, Burnout Syndrome, Occupational Burnout, Occupational Psychology, COVID-19.

Fatores de risco psicossociais e *burnout* em psicólogos que trabalham em casa

Resumo

Este artigo aborda a relação entre os fatores de risco psicossociais no ambiente de trabalho e a síndrome de burnout em psicólogos que trabalham em casa. Apresenta uma pesquisa não experimental de corte transversal com abordagem correlacional. A amostra foi composta por 71 psicólogos com idades entre 23 e 53 anos, selecionados por conveniência. Foram utilizados dois instrumentos: o Questionário de Fatores de Risco Psicossociais no Trabalho (Ministério da Proteção Social [MPS], 2010) e a Escala de Desgaste Ocupacional EDO (Uribe, 2010). As análises foram conduzidas através do programa SPSS 25 e revelam uma correlação positiva entre as variáveis em estudo. Em resumo, o alto risco de burnout está relacionado a níveis significativos de exaustão, associados aos fatores de risco psicossociais no trabalho.

Palavras-chave:

Fatores intralaborais, Síndrome de *burnout*, Desgaste ocupacional, Psicologia ocupacional, COVID-19.

Introducción

Con la crisis sanitaria decretada en la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020), diversos sectores laborales se han visto en la obligación de implementar no solo elementos de protección personal (EPP), sino alternativas como el trabajo desde casa (Organización Internacional del Trabajo [ILO], 2020a). Estas medidas se basan en propiciar el aislamiento social y el menor contacto físico personal con el fin de disminuir el contagio (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020). En complemento a lo anterior, la ILO (2020b) refiere que para el contexto de pandemia se debe hacer una reevaluación de los riesgos psicosociales teniendo en cuenta los cambios en las condiciones de trabajo, con el fin de identificar y actuar de forma adecuada y certera sobre los factores desfavorables que se puedan estar presentando.

Además, cabe mencionar que, a nivel normativo, desde la Resolución 2646 de 2008, se han establecido responsabilidades en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y seguimiento de los riesgos psicosociales, incluyendo la gestión para la tipificación del origen de patologías causadas por el estrés ocupacional (Méndez y Botero, 2019). Del mismo modo, estaría en línea con los objetivos del Sistema General de Riesgos Profesionales colombiano (SGRL), entre los cuales se establece la atención, promoción y prevención de la salud en el trabajo ante los diferentes riesgos a los que un colaborador se puede ver expuesto, esto a través de acciones dirigidas a establecer el origen

de las patologías y los accidentes laborales (Decreto 1295 de 1994).

Durante la pandemia, alrededor del 81% del total de la fuerza laboral mundial se ha visto afectada en lo relacionado al cambio de lugar de trabajo (ILO, 2020a). En este sentido, al adoptar la modalidad de trabajo en casa, diversos autores (García y Rubiano, 2020; Molina, 2020) manifiestan que se vienen agudizando diferentes condiciones médicas y psicológicas, las cuales, al estar relacionadas con la actividad laboral, se constituyen como condiciones derivadas de factores de riesgo psicosociales (FRP) intralaborales; y, a su vez, la exposición continua a estos factores puede desarrollar un desgaste laboral o el síndrome de *burnout* (Neffa, 2015; Pinto y Muñoz, 2020).

Los profesionales en psicología han tenido que enfocarse en atenuar la afectación emocional negativa en la comunidad; en el mismo sentido, los trabajadores de la salud mental también están expuestos a conflictos emocionales, esto por el hecho de encontrarse inmersos en la crisis. Es decir, la psicología es una profesión con alto riesgo de padecer condiciones como el *burnout* (Valdés et al., 2020).

Como punto de referencia, en una investigación acerca de este síndrome en psicólogos de Neiva (Huila, Colombia) realizada antes de pandemia, se encontró que, por las características de la labor y las posibles implicaciones éticas, estos profesionales pueden ser susceptibles a presentar impotencia, indefensión y desesperanza personal, relacionado con el compromiso que se puede adquirir ante el bienestar de otros. Al aplicar un cuestionario de *burnout*, los resultados apuntaron que el grupo de estudio presentó

especialmente agotamiento emocional, seguido de despersonalización y realización personal (Gómez et al., 2022).

En cuanto al trabajo en casa, de acuerdo con Sierra (2014), las exigencias cognitivas elevadas, la incertidumbre, sumadas a un ambiente laboral inadecuado y a las dificultades en la comunicación, pueden representar FRP que afectarían el ambiente familiar y el laboral. Por su parte, Tripi y Matei (2020) consideran que el estado de aislamiento, acompañado de la reducción de la actividad física, podría tener un impacto negativo en la salud. Teniendo esto presente, la ILO resalta la necesidad de aplicar la normativa de salud y seguridad en el trabajo al área del hogar, con el fin de promover el bienestar en los trabajadores (ILO, 2020a; Thompson, 2015, citado en Pinto y Muñoz, 2020).

El concepto de trabajo en casa, según la Ley 2088 de 2021, se entiende como la realización de las actividades laborales desde un lugar diferente al sitio de trabajo asignado inicialmente; además, este puede llevarse a cabo durante periodos de tiempo fluctuantes y se caracteriza por el uso de medios tecnológicos. En Colombia, la modalidad de trabajo en casa es una forma de trabajo relativamente nueva, incluso, el Congreso de la República dio a conocer la Ley 2088, por la cual se reglamenta el trabajo en casa por primera vez (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

Se han encontrado diversos estudios que muestran la relación estrecha que existe entre los FRP y el *burnout* (Álvarez, 2019; Aranda et al., 2012; Carlotto et al., 2013; Méndez y Botero, 2019; Schaufeli, 2005). En consecuencia, surge el interés de analizar la presencia de *burnout* y los

FRP en psicólogos para plantear estrategias de prevención (De Arco y Castillo, 2020). Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo establecer la relación entre el síndrome de *burnout* y los FRP de tipo intralaboral en psicólogos que trabajan desde casa.

De otro lado, según la ILO (2020a) y la OMS (2020), los FRP en el trabajo se relacionan con diferentes aspectos como las características del ambiente, de la cultura y del clima organizacional de los trabajadores, y de las diferencias individuales, incluyendo su ámbito personal. Añadido a esto, autores como Botero (2012) explican que factores, tanto de carácter intralaboral como extralaboral, influyen en el funcionamiento físico y mental de las personas.

Así, para esta investigación se retoma a Neffa (2015), quien concibe los FRP como las condiciones laborales que se desarrollan en un momento histórico determinado; este ambiente, a su vez, se halla inmerso en diversos aspectos que interactúan en dinámicas de relaciones sociales. Todo esto se da a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos que influyen en los trabajadores.

De manera complementaria, cabe mencionar que los FRP se pueden clasificar en tres factores: los intralaborales, los extralaborales y los individuales (Villalobos, 2004). Estos elementos explican el fenómeno del estrés laboral a través de la consolidación de otras tres aproximaciones teóricas: el modelo de demanda-control de Karasek (como es citado por Fernández y Calderón, 2017), el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996) y el modelo del análisis multifacético para la intervención y la gestión organizacional (Peiró, 1999).

Respecto al *burnout*, Freudenberg (como es citado en Guerra et al., 2019; Neffa, 2015; Meléndez, 2009) introdujo una de las primeras concepciones del síndrome, quien lo clasificó como un conjunto de síntomas comportamentales y actitudinales comunes en trabajadores de una clínica. Así, dichos profesionales tendían a cambiar progresivamente sus actitudes y comportamientos, además de sentir un agotamiento generalizado a nivel psicosomático que estaba relacionado con la exposición crónica a situaciones emocionales desfavorables.

Posteriormente, Maslach y Jackson (1981) describen el *burnout* como un síndrome en el que se presenta agotamiento emocional, caracterizado por tres aspectos: presencia de emociones negativas hacia el trabajo, hacia uno mismo y una percepción negativa de la autoeficacia laboral. En segunda medida, se ve afectada la productividad y el rendimiento laboral. Por último, la persona tiende a deshumanizar a los usuarios y a tratarlos con cinismo. De manera complementaria, Neffa (2015) menciona que es un síndrome de desgaste profesional (SDP) resultado del distrés crónico, producto de la exposición a riesgos psicosociales.

En el índice internacional de la OMS, el CIE-11, se encuentra el *burnout* como parte de los “problemas asociados con el empleo o el desempleo” y es concebido como un síndrome derivado del estrés crónico laboral que no se maneja apropiadamente (OMS, 2019). Uno de los modelos explicativos del síndrome de *burnout* es el modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1981), que posteriormente Uribe (2010) adopta y reproduce en una escala de desgaste ocupacional (EDO) (García y Uribe, 2013).

Por lo anterior, la pregunta de investigación que desarrolla este artículo es: ¿cómo se relacionan los factores de riesgo psicosociales intralaborales con el *burnout* en psicólogos que cumplen sus funciones laborales desde casa?

Metodología

Participantes

Se contó con la participación voluntaria de 71 psicólogos residentes y trabajadores de Boyacá, Colombia, con edades entre los 23 y 53 años ($M = 35$; $DT = 7$), de los cuales el 84,5% pertenece al sexo femenino y 15,5% al masculino ($DT = .36$). En relación con el nivel educativo, 35,2% tienen pregrado y el 64,8% posgrado ($DT = .48$). En cuanto a lugar de residencia, el 91% reportó vivir en Tunja y el 9% restante en otros municipios de Boyacá. Como criterio de inclusión, la persona se tenía que encontrar trabajando en casa por un periodo mayor a un mes (Valdés et al., 2020). Se adoptó un muestreo por conveniencia.

Diseño

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se realizó un estudio descriptivo, correlacional y causal con diseño no experimental. Esta investigación es de corte transversal, debido a que solo se hace una única medición. En cuanto a las variables, se analizaron de manera cuantitativa, en concordancia con los instrumentos utilizados.

Instrumentos

Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) (Uribe, 2010). Se trata de un instrumento que permite evaluar el desgaste ocupacional en adultos a través de la identificación y análisis de tres factores que conforman el síndrome de *burnout*: agotamiento, despersonalización e insatisfacción al logro.

La EDO muestra niveles de confiabilidad importantes que varían entre un alfa de Cronbach de .67 a .85 (García y Uribe, 2013). Es importante destacar que la EDO, en población colombiana, fue validada por Gil et al. (2015) a través del estadístico W de Kendall para hallar el coeficiente de concordancia interjueces. En este se obtuvo un puntaje significativo para cada uno de los criterios: pertinencia, suficiencia y redacción ($p = .368$). Por lo tanto, el instrumento aumenta su grado de validez para la población objeto.

Cuestionario de FRP Intralaboral - forma A (MPS, 2010). Sustraído de la batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales (MPS, 2010), esta batería se ha consolidado como la más utilizada en la población colombiana para la evaluación de riesgos en las organizaciones (Resolución 2646 de 2008), siendo confiable ($\alpha = .954$).

El cuestionario FRP intralaboral es un instrumento que tiene el propósito de evaluar condiciones propias del trabajo, de la organización en sí y del medio en el que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas particularidades, pueden llegar a tener efectos contraproducentes en la salud de los trabajadores. Se compone por cuatro dominios que, a su vez, se

conforman por dimensiones: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y, por último, recompensa. Evalúa diecinueve dimensiones psicosociales intralaborales en su forma A y se aplica a personas que ocupan cargos directivos o jefaturas profesionales o técnicos. Se trata de un cuestionario tipo Likert que arroja una clasificación del nivel de riesgo en dimensiones y dominios. Estos niveles de riesgo se clasifican en riesgo muy alto, alto, medio, bajo y despreciable (MPS, 2010).

Los instrumentos incluyen la ficha de datos generales que recoge información descriptiva a nivel sociodemográfico y ocupacional del trabajador, aspectos que hacen parte de los factores de riesgo psicosocial y *burnout*.

Posterior a la recolección de la información se utilizó el programa SPSS 25 para el análisis de las variables, buscando sustraer datos descriptivos y analizando e identificando las correlaciones existentes.

Procedimiento

Esta investigación se desarrolló en tres fases: en primer lugar, se efectuó la gestión correspondiente para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos en la población seleccionada. En cuanto a la búsqueda de participantes, se enviaron solicitudes escritas dirigidas a entidades públicas y privadas donde trabajaran psicólogos, y en las cuales se daba a conocer el objetivo, la metodología y las demás generalidades de la investigación. La segunda fase correspondió al diligenciamiento del consen-

timiento informado, la aplicación de los instrumentos y la recolección de información. Finalmente, se realizó el procesamiento y análisis de los datos obtenidos.

La investigación no representó ningún tipo de riesgo para los participantes ya que, según los criterios de clasificación de la Resolución 8430 de 1993, se cataloga como una investigación sin riesgo. En cuanto al tratamiento de los datos y protección de la confidencialidad, este estudio se rige por la Ley 1090 de 2006, que reglamenta el ejercicio de la psicología como profesión y dicta el manual deontológico y bioético que, en sus principios generales, menciona que la investigación con participantes humanos deberá realizarse respetando su dignidad y bienestar. De la misma forma, en el capítulo VII, en los artículos 49 al 56, donde se citan aspectos relevantes para la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones.

Resultados

En este apartado se presentan los datos que permitan identificar las características ocupacionales de los participantes y los resultados de los instrumentos empleados a nivel grupal (Cuestionario de FRP Intralaborales y la EDO); por último, se identifican las relaciones entre los instrumentos y los factores individuales y ocupacionales que pueden influir en las puntuaciones obtenidas.

Factores ocupacionales

El 62% de los participantes reportó haber laborado entre 9 y 16 meses en casa durante la situación de crisis sanitaria. Referente a los tipos de contratos, predomina el de prestación de servicios (46,5%), seguido del contrato temporal de 1 año o más (31%) y el de término indefinido (19,7%). En lo concerniente al salario, el 26,8% recibe entre 1 (\$ 908.526) y 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes, el 52,1% tiene ingresos entre 3 a 4 y el 18,3% recibe 5 o más. Sobre el tipo de organización, el 57,7% pertenece a una organización de carácter público y el restante se encuentra laborando en el sector privado; el cargo ocupado con mayor frecuencia es docente u orientador escolar con un 32,4%, seguido de psicólogo con un 26,8%. Finalmente, referente al tiempo de antigüedad en la empresa donde se labora, el 39,4% ha permanecido entre 1 a 2 años, mientras que el 21,1% menos de 1 año; tan solo el 9,9% reporta una permanencia de 8 años o más, siendo 12 años el mayor tiempo reportado.

En cuanto a los FRP intralaborales (forma A), el 28,17% de los psicólogos puntúa en el nivel de riesgo muy alto, siendo este el nivel con mayor frecuencia; y el 9,86% se ubica en un nivel sin riesgo (ver tabla 1).

Tabla 1.
Frecuencia según puntaje: nivel de riesgo

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Sin riesgo o riesgo despreciable	7	9,86%
Riesgo bajo	15	21,13%
Riesgo medio	14	19,72%
Riesgo alto	15	21,13%
Riesgo muy alto	20	28,17%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la caracterización de los cuatro dominios de los FRP intralaborales, el dominio de control sobre el trabajo ($M = 25.69$) junto con el de liderazgo y el de relaciones sociales en el trabajo

($M = 24.31$) presentan un riesgo medio; mientras que los dominios de demanda en el trabajo ($M = 41.82$) y recompensas ($M = 24.14$) puntúan un riesgo alto en promedio a nivel grupal (ver tabla 2).

Tabla 2.
Descriptivos por dominio

Dominio	Nivel de riesgo	M	DT
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Riesgo medio	24.31	12.78
Control sobre el trabajo	Riesgo medio	25.69	14.16
Demanda del trabajo	Riesgo alto	41.82	12.79
Recompensas	Riesgo alto	24.14	18

Fuente: Elaboración propia.

Sobre las dimensiones que conforman los dominios, se observó una puntuación equivalente a riesgo alto en las características de liderazgo ($M = 30.88$), relaciones sociales en el trabajo ($M = 26.38$), claridad del rol ($M = 21.68$), demandas emocionales ($M = 42.84$), influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral ($M = 50.00$), consistencia del rol ($M = 35.63$), demandas de la jornada de trabajo ($M = 36.03$), recompensas derivadas de la pertenencia a la organi-

zación ($M = 19.51$) y reconocimiento y compensación ($M = 27.99$).

Entre las dimensiones con riesgo medio se encuentran la retroalimentación del desempeño ($M = 35.49$), capacitación ($M = 25.23$), participación y manejo del cambio ($M = 33.45$), oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos ($M = 16.20$), control y autonomía sobre el trabajo ($M = 37.79$), demandas ambientales y de esfuerzo fí-

sico ($M = 25.12$) y demandas cuantitativas ($M = 44.78$).

Por último, las exigencias de responsabilidad del cargo ($M = 45.77$) y las demandas de carga mental ($M = 74.86$) puntúan un riesgo bajo; mientras que la relación con los colaboradores ($M = 5.40$) no puntúa riesgo.

Escala de desgaste ocupacional (EDO)

En relación con los datos obtenidos, los factores de agotamiento e insatisfacción del logro arrojaron, cada uno, un alfa de Cronbach de .864, mientras que el factor despersonalización presentó .747. Estos valores resultan en un alfa total para la escala de .877. Los datos obtenidos en los tres factores de la escala, como en su puntaje total, presentan una estructura sólida y son confiables a la luz del análisis y de los hallazgos.

Para la calificación del desgaste ocupacional se tienen en cuenta los factores de agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. Posterior a su conversión, y de acuerdo con el modelo de cuatro fases combinatorio de los factores para *burnout* de Leiter (sano, normal, en peligro y quemado), se observa que a nivel grupal los participantes se encuentran diagnosticados en la fase 2, es decir, ostentan desgaste

ocupacional “normal”, esto sustentado en un promedio de 4.3 con una desviación de 1.1 respecto a la media.

Como se puede apreciar en la tabla 3, ningún participante presenta desgaste ocupacional o *burnout* muy alto. Sin embargo, la mayoría (53,52%) evidencia un desgaste en nivel alto, que corresponde a una señal de peligro para el síndrome; mientras que, por el contrario, el 38,03% de los participantes muestra desgaste ocupacional bajo o sano.

Tabla 3.
Frecuencia según puntaje: nivel de desgaste

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Fase 1: Desgaste bajo	27	38,03%
Fase 2: Desgaste normal	6	8,45%
Fase 3: Desgaste alto (peligro)	38	53,52%
Fase 4: Desgaste muy alto (<i>burnout</i>)	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

Para una correcta interpretación de la escala es necesario especificar que los factores de desgaste ocupacional se distribuyen en 6 grados (ver tabla 4). En este sentido, se aprecia que, en el factor de agotamiento, el 46% indica estar por encima del término medio; en despersonalización el 61% puntúa en grado bajo; y, finalmente, en insatisfacción de logro el 44% tiene un nivel por debajo del término medio.

Tabla 4.
Frecuencia según puntaje: factores de desgaste ocupacional

	Agotamiento		Despersonalización		Insatisfacción de logro	
	Fr	Porcentaje	Fr	Porcentaje	Fr	Porcentaje
Grado muy alto	0	0%	0	0%	0	0%
Grado alto	7	10%	4	6%	4	6%
Término medio(arriba)	33	46%	6	8%	8	11%
Término medio(abajo)	22	31%	18	25%	31	44%
Grado bajo	9	13%	43	61%	28	39%
Grado muy bajo	0	0%	0	0%	0	0%

Nota: (Fr) Frecuencia.

Fuente: Elaboración propia.

Correlación entre FRP y síndrome de *burnout*

nal. Mediante un modelo de regresión lineal, esta correlación puede explicarse gráficamente ($r^2 = .092$) debido a que los puntajes presentan una relación directamente proporcional entre sí.

Existe una correlación positiva significativa ($r = .304$, $p = .01$) entre los FRP intralaborales y el desgaste ocupacio-

Tabla 5.
Correlaciones de Pearson sobre dominios de FRP y los factores de desgaste ocupacional

FRP (Dominios)	Agotamiento	Despersonalización	Insatisfacción de logro
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	.379**	-.088	.409**
Control sobre el trabajo	.426**	.102	.556**
Demanda del trabajo	.418**	.386**	.345**
Recompensas	.344**	.078	.624**

Nota: **Correlaciones son significativas con $p < .05$.

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar un análisis de correlaciones por dominios de FRP y los factores de desgaste ocupacional (ver tabla 5), se encuentra que el agotamiento y la insatisfacción de logro presentan una correlación positiva con todos los dominios de los FRP. Respecto al factor de despersonalización, existe una correlación positiva significativa con el dominio de demanda del trabajo.

Discusión y conclusiones

De acuerdo con el objetivo de establecer la relación entre el síndrome de *burnout* y los FRP de tipo intralaboral, mediante un análisis de regresión lineal, se observa que existe una relación significativa y directamente proporcional entre los resultados generales de cada instrumento. Esto coincide con lo expuesto por Aranda et al. (2012), quienes mencionan que este síndrome se relaciona con la exposición a diversos FRP de tipo organizacional. De manera similar, Hernández y Torres (2011) afirman que la constante exposición a los FRP laborales que generan estrés y malestar agudizan los factores de agotamiento e insatisfacción de logro, asociados al síndrome. Lo anterior puede llevar a inferir no solo una correlación, sino también que algunos riesgos psicosociales intralaborales se constituyen como predictores de *burnout* (Fernández et al., 2016).

Para precisar esta relación, cabe señalar que el factor de agotamiento e insatisfacción de logro se correlacionaron significativamente con las siguientes

dimensiones que puntuaron con riesgo alto: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y, por último, reconocimiento y compensación. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de la jornada de trabajo solo se correlacionan con despersonalización. Respecto a estas variables, Rodríguez y Carlotto (2017) aluden que el aumento de las demandas laborales puede dar lugar a conflictos de roles que impiden al profesional realizar sus tareas a tiempo y con los recursos disponibles, con la posibilidad de influir en el sentimiento de ineficacia, ya que requiere de un intenso esfuerzo para manejar las necesidades ordinarias de la profesión, llevando al agotamiento físico y emocional.

Hablando de las relaciones sociales en el trabajo y las características del liderazgo, de acuerdo con Andrade et al. (2021), el debilitamiento de los vínculos interpersonales en el ambiente laboral obstaculiza y dificulta la creación de espacios y grupos de apoyo social en el trabajo, los cuales son factores protectores frente al estrés crónico y, por consiguiente, frente al *burnout*. Además, la salud psíquica del individuo se ve amenazada por la ausencia de interacciones dinámicas y constructivas en el contexto organizacional.

La influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral puede deberse al conflicto entre el trabajo y la familia, en el cual, las responsabilidades laborales pueden ser exigentes y, a su vez, pueden influir en la persona para que asu-

ma de manera apropiada su rol en el hogar, aumentando así el agotamiento (Ávila et al., 2019). Sobre los factores de riesgo correlacionados con la insatisfacción de logro, se identifican la relación que se tenga con los pacientes, con los superiores y la frustración frente a la organización laboral (Rodríguez y Carlotto, 2017). En cuanto al factor de despersonalización, este se correlaciona con la dimensión de consistencia del rol; por lo tanto, se podría inferir que el aumento de las demandas de trabajo y el conflicto de roles disminuyen cuando existe una cercanía entre el profesional y sus pacientes, y entre los colegas y la organización (Rodríguez, 2017).

Correspondiente a la caracterización de los FRP intralaborales que se presentan en la población objeto de estudio, se puede observar que, a partir de la clasificación de riesgo que tiene el instrumento (riesgo muy alto, alto, medio, bajo y despreciable), los participantes varían entre los niveles alto y medio. En este sentido, se identifican como dominios de estos niveles las demandas del trabajo (demandas emocionales, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo) y las recompensas (recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación). Este resultado se puede explicar mediante el modelo de desequilibrio entre la intensidad de la demanda de trabajo y la recompensa recibida (Siegrist, 1996). Así, se puede señalar que los psicólogos participantes podrían estar percibiendo que las demandas del trabajo en cuanto a cantidad y calidad no corresponden con la remuneración y el reconocimiento que perciben por parte de la organización.

Lo anterior, contrastado con la teoría, puede llevar a inferir que las demandas emocionales están relacionadas con ocultar las emociones para que no interfieran con el trabajo. La constante exposición a sentimientos y situaciones negativas por parte de otros, o situaciones de pobreza extrema, violencia, etc., son condiciones que pueden generar en el psicólogo un aumento de sentimientos de desilusión, frustración y poca realización personal (Arenas et al., 2019; Rodríguez, 2017).

Este hallazgo se contradice con lo expuesto por Valdés et al. (2020), quienes aseguran que los psicólogos, especialmente del área clínica, tienden a no suprimir sus emociones, sino que las expresan como una forma de descarga, propiciando bienestar emocional. Sin embargo, cabe añadir que Rodríguez y Carlotto (2017) postulan la supresión de las emociones como un factor predictor del síndrome de *burnout*, esto debido a que, en el intento de lidiar con los factores estresantes mediante estrategias centradas en las emociones, esto alivia temporalmente la tensión, pero no resuelve el problema y puede ser una de las posibles consecuencias de aspectos como la sensación de incompetencia en el trabajo.

Sobre la presencia del síndrome en la población de estudio, se identifica que ninguno de los participantes presentó un *burnout* muy alto. En este orden de ideas, el hecho de que no se encuentren “quemados” podría deberse a su formación académica porque los psicólogos conocen y adoptan estrategias de afrontamiento en su ambiente laboral, convirtiéndose en un factor protector frente al desgaste laboral (Valdés et al., 2020).

En línea con lo anterior, no hay que dejar de lado el hecho de que los resultados evidencian que la mayoría de los participantes presenta un alto riesgo de padecer *burnout* y, especialmente, se encuentran afectados en el factor de agotamiento. Esto puede deberse a que los trabajadores en casa presentan mayor estrés y cansancio, causado por el esfuerzo adicional de tener que adaptarse a su nueva forma de trabajo (Ramírez et al., 2021); adicionalmente, existen otras variables que pueden contribuir con el agotamiento, por ejemplo, diferentes formas de comunicación y liderazgo, cambios de rol y cambios de tareas (Añez, 2016).

Por último, acerca de las variables ocupacionales, a partir de los resultados se podría inferir que en el nivel educativo superior se presenta mayor riesgo psicossocial y mayor despersonalización en psicólogos con pregrado en comparación con los profesionales con posgra-

do. Esto resulta contrario a lo expuesto por Rodríguez et al. (2019), quienes encuentran que psicólogos con títulos en maestría padecen y presentan mayor riesgo de *burnout*. En este sentido, los resultados de este estudio llevan a atribuir que los profesionales de pregrado poseen menos habilidades y conocimientos para responder a las actividades laborales, lo cual puede aumentar la probabilidad de desarrollar el síndrome.

Para concluir, cabe mencionar que el presente estudio tiene algunas limitaciones que deben tenerse en cuenta para futuras investigaciones. En primer lugar, el diseño transversal que se manejó no permite contrastar con una línea base el nivel de *burnout* o los factores de riesgo que presentaban los participantes antes de la situación de crisis sanitaria por la COVID-19. En segundo lugar, la localización geográfica de la muestra evaluada no lleva a generalizar los resultados a la población colombiana.

Referencias

- Álvarez, P. (2019). *Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/59702/1/T41876.pdf>
- Andrade, K., Tiellet, M. L., Dias, A., & Andrade, L. (2021). Burnout - Estudo sobre estresse crônico em profissionais da Psicologia. *YACHAQ*, 4(1), 51-76.
<https://doi.org/10.46363/yachaq.v4i1.135>
- Añez, C. (2016). Flexibilidad laboral: ¿fin del trabajo permanente? *Telos*, 18(2), 250-265.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99345727006>
- Aranda, C., Pando, M., Salazar, J., Torres, T., y Aldrete, M. (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 5(1), 45-54.
<https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.5105>
- Arenas, Y., Sierra, M. y Zuluaga, D. (2019). *Impacto del burnout del psicólogo en la relación terapéutica* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Pereira].
<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5557/1/DDMEPCEPNA115.pdf>
- Ávila, A., Amaya, K., y Valenzuela, P. (2019). *Identificación de los niveles de desgaste ocupacional en la empresa Mediimplantes S. A. que alerten sobre la aparición de síndrome de burnout* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia].
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15496/1/2019_desgaste_ocupacional_empresa.pdf
- Botero, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y burnout en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración*, 28(48), 118-133.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n48/v28n48a10.pdf>
- Carlotto, M., Pizzinato, A., Bones, K., & Oliveira, R. (2013). Prevalence and factors associated with burnout syndrome in professionals in basic health units. *Ciencia y trabajo*, 15(47), 76-80. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200006>
- Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Ley 1090 de 2006. 06 de septiembre de 2006.
- De Arco, L. y Castillo, J. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Interconectando Saberes*, 5(10), 115-123.
<https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>
- Decreto 1295 de 1994 [Ministerio de Trabajo y Seguridad Social]. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. 22 de junio de 1994.
- Fernández, J. y Calderón, G. (2017). Modelo demandas-control-apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 281-282.
<https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>
- Fernández, M., González, J., Iribar, C., y Peinado, J. (2016). Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el servicio de urgencias. *Gaceta Médica de México*, 153(4), 452-460.
<https://doi.org/10.24875/GMM.17002395>

- García, A. y Rubiano, G. (2020). *El trabajo en casa y su relación con la sobrecarga laboral en tiempos de pandemia para empresas del sector eléctrico en Bogotá* [Tesis de pregrado, Universidad EAN, Colombia.]. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10217?locale-attribute=en>
- García, A. y Uribe, J. (2013). La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y sus propiedades psicométricas con trabajadores en precariedad laboral de la ciudad de México. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32(2), 38-55. <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/146/146#>
- Gil, A., Quintero, Y., y Rozo, J. (2015). *Síndrome de burnout y las estrategias de comunicación en la relación de pareja*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5867/1/2015_sindrome_burnout_estrategias.pdf
- Gómez, A., Sierra, W., Vinaccia, S., Clavijo, M., Salcedo, K., y Andrade, Y. (2022). Evaluación del Burnout en Psicólogos de la Ciudad de Neiva, Colombia. *Psicología desde el Caribe*, 39(1), 1-25. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/13257/214421445688>
- Guerra, J., Veliz, I., Vincés, M., y Menéndez, T. (2019). Síndrome de burnout: un riesgo psicosocial en la atención médica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y vida*, 3(6), 1-21. <http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v3i6.393>
- Hernández, J. y Torres, D. (2011). *Población a riesgo de desarrollar síndrome de burnout y cuales sus factores* [Tesis de Especialización en salud ocupacional para médicos, Universidad CES de Medellín]. https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1787/Poblacion_riesgo_Sindrome.pdf;jsessionid=174EE7E5D509D3C25B4AA48D9C99ECD1?sequence=2
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill.
- Ley 2088 de 2021. Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. 12 de mayo de 2021.
- Maslach, J. y Jackson, S. (1981) La medición del agotamiento experimentado. *Revista de Comportamiento Ocupacional*, 2, 99-113. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Meléndez, S. (2009). *Factores de riesgo psicosocial laboral, extralaboral e individual en una empresa en el perímetro urbano de Bogotá* [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Iberoamericana]. <https://repositorio.iberu.edu.co/handle/001/480>
- Méndez, J. y Botero, A. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38, (4), 501-508. https://www.revistaavft.com/images/revistas/2019/avft_4_2019/24_agotamiento_profesional.pdf
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Molina, J. (2020). Trabajo y salud mental en tiempos de pandemia. *Realidad Empresarial*, (9), 52-55. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i9.10071>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Centro de estudios e investigaciones laborales.
- Organización Internacional del Trabajo (2020a). *Cómo gestionar el lugar de trabajo durante la crisis de la COVID-19: Una guía para los empleadores*. https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_741584/lang-es/index.htm

- Organización Internacional del Trabajo (2020b). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*. https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_763314/lang-es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud. (2019). International classification of diseases ICD-11. For mortality and morbidity statistics. QD85 burnout. In ICD (Ed.), *International Classification of Disease*. WHO. <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Uso racional del equipo de protección personal frente a la Covid-19 y aspectos que considerar en situaciones de escasez graves. orientaciones provisionales*. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331810>
- Peiró, J. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo AMIGO como base de la metodología. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(2), 67-314. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/52172.pdf>
- Pinto, A. y Muñoz, G. (2020). *Teletrabajo: productividad y bienestar en tiempos de crisis*. Universidad Adolfo Ibáñez. https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf
- Ramírez, L., Ramírez, L. y Zamora, M. (2021). *Agotamiento emocional, trabajo en casa y teletrabajo* [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/jspui/bitstream/11634/34458/1/2021lauraramirez.pdf>
- Resolución 1462 de 2020 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por el cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid-19. 25 de agosto de 2020.
- Resolución 2646 de 2008 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. 17 de Julio de 2008.
- Rodríguez, D., Castro, F., Dimate, A., Gómez, L., y Henao, A. (2019). *Riesgos psicosociales relacionados con la aparición de burnout en psicólogos, una revisión sistemática, año 2002-2017*. Fundación universitaria del Área Andina.
- Rodríguez, S. y Carlotto, M. (2017). Preditores da síndrome de burnout em psicólogos. *Estudos de Psicologia I Campinas*, 34(1), 141-150. <https://doi.org/10.1590/1982-02752017000100014>
- Rodríguez, V. (2017). *Desgaste profesional en auxiliares de enfermería que trabajan con patología oncológica* [Tesis de pregrado, Universidad de la República]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12008/10951>
- Schaufeli, W. (2005). *Intervenciones sobre el síndrome de burnout. Jornada "El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales"*. Universidad de Utrecht. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/255.pdf>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-4. <https://doi.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F1076-8998.1.1.27>
- Sierra, Y. (2014). Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 1(14), 57-72.