

UNIVERSIDAD ESAN



**La percepción del trabajo remoto en el síndrome de burnout en madres de familia**

**Trabajo de investigación presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el Grado de Magíster en Organización y Dirección de Personas por:**

Natalia de Jesus Ochoa Zamudio

Emilze Thaiz Patilongo Accostupa

Karen Ruth Quispe Canchari

Sandy Palmir Reategui Mio

Diana Yisela Sanchez Piscocoya

**Programa de la Maestría en Organización y Dirección de Personas**

**Lima, 02 de marzo del 2023**

# LA PERCEPCION DEL TRABAJO REMOTO EN EL SINDROME DE BURNOUT EN MADRES DE FAMILIA

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

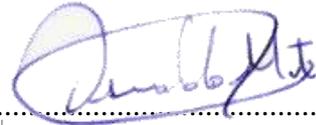
1	<a href="https://theses.ubn.ru.nl">theses.ubn.ru.nl</a> Fuente de Internet	<1 %
2	Submitted to University of Queensland Trabajo del estudiante	<1 %
3	<a href="https://ir.uitm.edu.my">ir.uitm.edu.my</a> Fuente de Internet	<1 %
4	<a href="http://www.suaire.sua.ac.tz">www.suaire.sua.ac.tz</a> Fuente de Internet	<1 %

Este trabajo de investigación

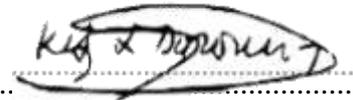
**La percepción del trabajo remoto en el síndrome de burnout en madres de familia**  
ha sido aprobado.



Armando Juan Borda Reyes (Jurado)



Oswaldo Morales Tristán (Jurado)



Kety Lourdes Jáuregui Machuca (Asesor)



Luis Felipe Calderón Moncloa (Asesor)

Universidad Esan

2023

A nuestros padres por su infinito amor, su constante apoyo y por ser los principales promotores de nuestros sueños.

Así mismo, a todos los docentes que nos acompañaron durante esta experiencia, por haber compartido sus valiosos conocimientos y guiado con paciencia y dedicación, gracias a cada uno de ustedes por su apoyo incondicional y amistad.

Nuestro profundo agradecimiento a nuestros asesores Ph.D. Kety Jáuregui y Mag. Luis Felipe Calderón, quienes nos acompañaron y supervisaron en todo el proceso de la elaboración de nuestra tesis.  
Gracias por su constante apoyo y soporte.

## Natalia de Jesús Ochoa Zamudio

Magíster en Organización y Dirección de Personas con más de 8 años de experiencia en procesos de atracción y desarrollo del talento. Responsable, proactiva y diligente. A través de la adquisición y el desarrollo de talentos, espero contribuir a la expansión de la empresa en su conjunto y servir como un recurso valioso para los distintos departamentos.

### FORMACIÓN

2020 – 2023 Universidad ESAN

Magíster en Organización y Dirección de Personas.

2016 Universidad ESAN

Programa Alta Especialización en Gestión de Recursos Humanos

2009 – 2013 Universidad Ricardo Palma

Licenciada en Psicología

### EXPERIENCIA

<b>2022 -2023</b>	<b>GRUPO SANTA ELENA S.A</b> Integración avícola líder en el país. Con marcas como Avinka y Artisan; +2500 trabajadores y + 91 sedes a nivel nacional
May 2022 - Actualidad	Supervisora de Atracción del Talento. Lidero y diseño la estrategia de selección de posiciones masivas a nivel compañía. Reportando a la Jefa de Selección supervisando a 1 analista, 3 asistentes y 2 técnicos.
<b>2021-2022</b>	<b>CLINICA INTERNACIONAL S.A</b> Parte del grupo Breca, red de clínicas y centro médicos líder en Perú; +3000 trabajadores y 4 sedes a nivel nacional.
Ago 2021 - Abr 2022	Analista de Atracción del Talento. Lidero y ejecuto los procesos de adquisición y selección de talento a nivel corporativo, específicamente puestos administrativos.
<b>2014 - 2021</b>	<b>MAKRO SUPERMAYORISTA S.A</b> Cadena de Cash & Carry líder en Perú.; +2100 trabajadores y 16 tiendas a nivel nacional, adquirida en diciembre 2020 por Supermercados Peruanos SA e Inretail Foods SAC.
Ene 2019 - Abr 2021	Coordinadora de Selección & Desarrollo. Responsable de asegurar la dotación; programas de aprendizaje y desarrollo a nivel compañía. Reportando a la Gerente de Talento supervisando a un 1 analista y 3 practicantes.

	<p>Ejecuté estrategias de retención y entrenamiento en líderes logrando la disminución de la rotación en un 23% en el 2020 Vs el 2019.</p> <p>Desarrollé Programas de Crecimiento Interno orientados a fomentar el entrenamiento en posiciones claves del negocio logrando cumplir con el objetivo de cubrir el 80% de posiciones con talento interno.</p> <p>Diseñé la Encuesta de Satisfacción del Proceso de Onboarding para los nuevos ingresos obteniendo un resultado de satisfacción del 90%.</p> <p>Líder en la implementación del módulo de Reclutamiento (REC) en SAP Success Factors alcanzando la autogestión y la activa participación de líderes en diversos procesos de Recursos Humanos.</p>
Ene 2017 - Dic 2018	<p>Analista de Reclutamiento y Selección. Responsable de ejecutar procesos de reclutamiento, desarrollo y selección interna para posiciones de tienda y Oficina Central.</p> <p>Participé en la ejecución de estrategias de retención y entrenamiento a líderes alcanzando disminución de la rotación en un 3.6% en el 2018 Vs el 2017.</p> <p>Encargada de la planificación de la cobertura de personal para tiendas nuevas, lo que permitió contar con el 100% de la dotación en las aperturas. Lideré el plan de entrenamiento en selección y retención a Líderes de Tiendas con una tasa de participación del 100%</p>
May 2014 - Dic 2016	<p>Asistente de Reclutamiento y Selección. Llevar a cabo los procedimientos de selección de personal para los puestos de masa y los puestos administrativos.</p> <p>Responsable de la cobertura al 100% de la dotación de posiciones masivas en campañas navideñas y tiendas nuevas. Utilizando estrategias de reclutamiento y alianzas con las</p>

## **IDIOMAS**

Inglés – Intermedio

## **Sandy Palmir Reategui Mio**

Magister en Organización y Dirección de Personas, con 11 años de experiencia en Recursos Humanos. Gran capacidad de trabajo y compromiso con los objetivos y con el éxito del equipo, poseo habilidades interpersonales para comunicarme y relacionarme a todo nivel.

### **FORMACIÓN**

2020 - 2022 Universidad ESAN  
Maestría en Organización y Dirección de Personas  
2014 - 2015 CENTRUM Católica  
Diplomado en Gestión de Recursos Humanos  
2005 – 2012 Universidad de Lima  
Bachiller en Administración de Empresas

### **EXPERIENCIA LABORAL**

<b>2019 - 2023</b>	<b>STRACON S.A.</b>  En el transcurso de más de dos décadas, esta firma se ha consolidado como el primer abastecedor de servicios de minería y construcción de América Latina, ofreciendo un conjunto integral de servicios de alta calidad a nuestra clientela, en torno a procesos en minas a cielo abierto y subterráneas.
Oct. 2019- Actualidad	<b>Jefe de Recursos Humanos – Proyecto Minero QUELLAVECO:</b>  Liderar y controlar todos los procesos de Gestión Humana (procesos de nómina, selección, contratación, relaciones laborales, compensación, desarrollo y bienestar social) en el proyecto, cumpliendo las políticas, los procedimientos y los estándares corporativos.  Asesorar a los Stakeholders (gerentes de proyecto, administradores, cliente, etc.), en decisiones concernientes a estructura, compensaciones, amonestaciones, despidos y legislación laboral en general.  Desarrollar reportes y KPI's para la gerencia y hacer seguimiento al costo laboral.

	<p>Liderar la gestión del clima laboral y mantener informado al cliente sobre cualquier acontecimiento que surja con temas sociales dentro del proyecto.</p> <p>Planificar y ejecutar las actividades programadas en el año para los colaboradores y familia, asegurando el cumplimiento de los programas de calidad de vida.</p>
<b>2018 - 2019</b>	<p><b>PROCESADORA DEL SUR S.A (GRUPO ED&amp;F MAN)</b></p> <p>Establecida en 2001 y dedicada a promover cafés de origen único y de alta calidad de pequeños productores, cooperativas y fincas del todo el Perú, sus principales clientes son STARBUCKS, LAVAZZA, NESCAFE, entre otro.</p>
Feb. 2018- Set. 2019	<p>Jefe de Recursos Humanos:</p> <p>Gestionar los lineamientos, políticas de los diferentes procesos del área, asegurando el cumplimiento del plan estratégico de la compañía.</p> <p>Definir estrategias de reclutamiento y selección más adecuada para cada zona y realizar el reclutamiento de personal obrero y empleado, a fin de cubrir las necesidades de personal operativo, técnico y profesional.</p> <p>Atención de fiscalización de Sunafil/ MINTRA y atención de requerimientos de comparecencia.</p> <p>Validar el cálculo de la planilla de pago de los colaboradores procesada por la tercera y enviar las observaciones, asimismo gestionar adelantos de sueldo, préstamos, de personal y otros, de acuerdo con las políticas de la empresa, asegurando el correcto procesamiento de la nómina.</p> <p>Gestionar el proceso de contratación de personal extranjero, cumpliendo con los requerimientos legales para que inicien su vínculo laboral con carnet de extranjería</p>
<b>2017 - 2018</b>	<p><b>INGENIEROS CIVILES Y CONTRATISTAS GENERALES S.A. (ICCGSA)</b></p>

	<p>Esta empresa peruana de 57 años es experta en la construcción y mantenimiento de infraestructura, incluyendo carreteras, puentes y otro tipo de edificaciones. Debido a la culminación exitosa de varios proyectos de ingeniería civil en los sectores público y privado que abarcan numerosas disciplinas, ICCGSA se ha expandido gradualmente a lo largo de los años.</p>
<p>Jul. 2017- Ene. 2018</p>	<p>Analista de Remuneraciones:</p> <p>Elaboración de PLAME de todas las empresas del Grupo ICCGSA, 20 sociedades, mediante el sistema SAP.</p> <p>Realizar la elaboración y cierre de planilla mensual, mediante el sistema SAP, de más de 20 proyectos a nivel nacional. Asimismo, determinar el pago de obligaciones laborales y revisar los asientos contables, provisiones y aportes.</p> <p>Responsable del proceso mensual de liquidación de beneficios sociales del grupo, de acuerdo con el cronograma de cierre de planillas, asegurando el pago correcto y oportuno a los trabajadores, así como la entrega de toda su documentación correspondiente (Carta de liberación de CTS, Certificado de trabajo, Renta de 5ta, LBS, programación de EMO de salida).</p> <p>Analizar y realizar las conciliaciones contables al final de proceso de planillas.</p> <p>Entrega de información a la Gerencia de Operaciones para sus valorizaciones.</p>
<p>2015-2017</p>	<p><b>DESARROLLOS INMOBILIARIOS PERUANOS - VALORA INMOBILIARIA (Inmobiliaria del grupo ICCGSA)</b></p> <p>Empresa de desarrollo establecida en Lima, Perú en 2008. Su propuesta de valor proporciona viviendas de calidad a precios asequibles sin sacrificar la seguridad o la comodidad.</p> <p>Como resultado de los 57 años de experiencia de ICCGSA, el diseño se encuentra orientado al cliente y la compañía tiene un historial de entrega constante de viviendas de alta calidad.</p>
<p>Nov. 2015-</p>	<p>Coordinador de Recursos Humanos:</p>

Ene. 2017	<p>Dirigir y Controlar las actividades de administración de personal (Control de Asistencia, elaboración de sanciones disciplinarias, envío de cartas de preaviso, liquidaciones de personal, administración de legajos, administración de contratos y cambios de modalidad, gestión de vacaciones, préstamos de personal y adelantos de sueldo).</p> <p>Desarrollar y liderar Proyectos de Gestión Humana alineados a los objetivos del negocio en coordinación con los líderes y RRHH Corporativo.</p> <p>Supervisar y regular la implementación de las leyes laborales existentes y garantizar que se cumplan.</p> <p>Elaboración de indicadores e informes de costo laboral (proyección), como input para flujo de caja y toma de decisiones oportunas ajustando el costo de planilla al presupuesto anual.</p>
-----------	---

## **IDIOMAS**

Inglés - Nivel Intermedio

## **Diana Yisela Sánchez Piscoya**

Magíster en Organización y Dirección de Personas, experta en Programación Neurolingüística (PNL) con enfoque en temas de desarrollo personal, 20 años de experiencia como gestora comercial en la industria farmacéutica aportando al desarrollo de planes de negocios con visión estratégica e implementación de programas de fidelización y mejora de la experiencia al cliente. Desarrollo y capacitación en organizaciones con talleres de coaching, motivación, liderazgo, comunicación efectiva e inteligencia emocional.

### **FORMACIÓN**

2020 – 2022 Universidad ESAN  
Maestría en Organización y Dirección de Personas  
1993 – 1997  
Licenciada en Ciencias de la Comunicación  
Universidad de Chiclayo

### **EXPERIENCIA LABORAL**

<b>2022 - 2023</b>	<b>CORPORACIÓN PHARMA SOLUTIONS PERÚ SAC</b> Compañía fabricante y distribuidor de dermocosméticos, teniendo como su principal unidad de negocio en dermatología la marca Mediscience, además de la importación y distribución de nutraceúticos e insumos estéticos de marcas europeas con reconocimiento por su desarrollo, investigación e innovación como Vitaly, Catalysis y Giuliani.
Junio 2022- Actualidad	Representante Comercial Perú Norte – Chiclayo Elaboración de planes de negocios con visión estratégica para el cumplimiento de metas asignadas. Promoción médica a pediatras, dermatólogos y cirujanos plásticos, como representante especialista. Incrementando el target en 10% de cobertura y prescripción médica. Gestión comercial con ventas sostenidas en el canal horizontal e implementación de nuevos modelos de negocios.

	Desarrollo de charlas de entrenamiento a clientes y organización de eventos corporativos para difusión y expansión de marca.
<b>2019 - 2022</b>	<b>MEDISCIENCE SAC</b> Laboratorio peruano que inició sus operaciones en el año 2013 y está dedicado a la producción y comercialización de productos dermocosméticos ofreciendo alternativas terapéuticas de ciencia e investigación para el tratamiento de la piel. Los desarrollos propios son maquilados en Perú con excipientes y activos de proveedores europeos como BASF, CRODA, MERCK, CLARIANT.
Junio 2019- Mayo 2022	Elaboración de estrategias de apertura y consolidación de mercado con un crecimiento sostenido del 20% en el total país durante el periodo de gestión. Promoción médica a pediatras y dermatólogos, como representante especialista en Dermocosmética. Gestión comercial en canal de venta horizontal. y retail logrando un crecimiento del 10% de valor de cuota asignada. Realización de campañas con Dermoconsultoría para generar activaciones y difusión de marca. Charlas promocionales en servicios de psicoprofilaxis, neonatología, desarrollo y crecimiento de Hospitales y Clínicas; logrando cautivar y fidelizar el 25% de los participantes con la adquisición de la marca.
<b>Abril 2018 - Actualidad</b>	<b>DIYISA COACHING &amp; BUSINESS E.I.R.L.</b> Asesoría y formación en temas de liderazgo y motivación, por medio de talleres de discusión y convenciones sobre desarrollo humano; así como consultoría en negocios y marketing para instituciones y empresas.
Abril 2018 - Actualidad	Gerente Titular Marcada trayectoria entrenando equipos de trabajo de empresas del medio como: Clínica Pacífico, SaniKids, Génesis Medical, Sevimed Perú, UGEL Lambayeque, Kinder Smile, Ludoteca Manitos Mágicas y JM Grupo Promotor.

<b>Noviembre 2015 – Diciembre 2018</b>	<b>ECO LIFE PERU S.A.C.</b> Empresa importadora dedicada a la distribución y comercialización de productos dermopediátricos de origen orgánico para cuidado y prevención de bebés y niños.
Noviembre 2015 – Diciembre 2018	Representante Médico zona norte Representante de visita médica de línea dermopediátrica, así como promoción y gestión comercial en el canal de ventas horizontal, se logró el cumplimiento de indicadores en el histórico de la venta con una mejora del 15% de incremento. Se implementó el programa de charlas y talleres como parte de Responsabilidad Social en temas ecológicos y de crecimiento personal.
<b>Julio 2007 – Diciembre 2011</b>	<b>TEVA PERU S.A.</b> Laboratorio farmacéutico de investigación y comercialización de productos para el cuidado primario de la salud.
Julio 2007 – Diciembre 2011	Representante de Ventas Representante de ventas de productos farmacéuticos en zona nororiente, labor de promoción y gestión comercial en canal de farmacias horizontales.
<b>Noviembre 1998 – Noviembre 2006</b>	<b>PRODUCTOS ROCHE Q.F.S.A.</b> Transnacional farmacéutica suiza que investiga y desarrolla fórmulas para el tratamiento especializado en cáncer e inmunidad.
Noviembre 1998 – Noviembre 2006	Promotora de ventas en Farmacias Representante de promoción y ventas en farmacias horizontales de la División Primary Care, implementación y desarrollo del programa de fidelización y apoyo al paciente.

## **ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS**

Pasos al Éxito: Entrenadora Corporativa Margarita Pasos 2021 – 2022

Cursos: Inteligencia Emocional, Guía Definitiva Antiestrés.

Escuela de Tecnología de la Información ETI - SENATI

Curso Excel Intermedio - 2020

Universidad De Marketing Y Ventas Con PNL - 2016

Master Coach de Negocios con PNL (Programación Neurolingüística)  
Escuela Superior De Programación Neurolingüística (PNL) - 2015 – 2016  
Facilitador de Procesos de Cambio con PNL (Programación Neurolingüística)

## **IDIOMAS**

Inglés - Nivel Básico

Portugués - Nivel Intermedio

## **Emilze Thaiz Patilongo Accostupa**

Magister en Organización y Dirección de Personas con 6 años de experiencia, que me ha permitido tomar decisiones y manejar todos los procesos del área de Gestión Humana. Además, poseo experiencia en otras áreas como Administración y Contabilidad. Soy una persona comprometida, empática y con capacidad de adaptación. En mi trayecto laboral me he desenvuelto en diferentes rubros lo que me ha generado mayor aprendizaje.

### **FORMACIÓN**

2020 - 2022 Universidad ESAN  
Maestría en Organización y Dirección de Personas  
2013 – 2017 Universidad Cesar Vallejo  
Contador Público

### **EXPERIENCIA LABORAL**

<b>2022 - 2023</b>	<b>ACCUAPRODUCT S.A.C.</b> Firma en Perú con amplia experiencia en tratamiento de aguas residuales industriales y municipales, además de la gestión de abastecimiento de agua. Desde la concepción hasta la ingeniería, la construcción, la automatización, la puesta en marcha y el mantenimiento, contamos con la tecnología, el equipo y un personal humano bien capacitado para manejar cualquier proyecto, sin importar cuán grande o pequeño sea.
Jul. 2022 - Actualidad	Coordinadora de RRHH: Gestionar los procesos de reclutamiento de personal. Gestionar y actualizar los perfiles de puestos. Responsable de la organización de la documentación del área. Responsable de tener actualizada la información del T-registro y además en el SISPLAN (software de Planillas). Gestionar la inducción del personal, además de sus materiales de trabajo. Gestionar la emisión y renovación de contratos de trabajo. Responsable del control de la asistencia. Gestionar el pago de remuneraciones, gratificaciones, CTS, vacaciones, liquidaciones del personal. Gestionar la entrega oportuna de documentación al personal. Gestionar los subsidios ante ESSALUD. Elaboración y control de llamadas de atención y/o memos

	<p>internos. Organización de eventos internos. Desarrollar medios de comunicación internos. Soporte en elaboración de la Nómina. Gestionar todo tipo de documentos legales relacionados al personal. Responsable de las renovaciones de los seguros conforme a ley: SCTR Salud y Pensiones, Vida Ley. Gestionar todos los pagos del área y entregar los documentos al área de Administración. Responsable de la actualización de Organigrama. Supervisar y ejecutar proyectos de mejora de la comunidad y de bienestar social para promover una mejor conciliación de la vida familiar, social y laboral de los empleados. Gestionar el plan anual de capacitación de la empresa. Velar por las buenas relaciones laborales y resolución de conflictos. Brindar orientación a los trabajadores ante cualquier duda o pregunta relacionada a las nóminas y gestión de recursos humanos. Elaboración y remisión de información solicitada por SUNAFIL, auditorías, homologaciones, entre otras. Soporte del Comité de Prevención del Hostigamiento Sexual. Seguimiento de las actividades realizadas del médico ocupacional.</p>
Ene. 2020- Jun. 2022	<p>Asistente de RRHH:</p> <p>Gestionar los procesos de reclutamiento de personal. Gestionar y actualizar los perfiles de puestos. Realizar la organización de la documentación del área. Responsable de tener actualizada la información del T-registro y además en el SISPLAN (software de Planillas). Brindar la inducción del personal. Gestionar la emisión y renovación de contratos de trabajo. Realizar el control de asistencia. Gestionar la entrega oportuna de documentación al personal. Soporte en gestionar los subsidios ante ESSALUD. Elaboración y control de llamadas de atención y/o memos internos. Organización de eventos internos. Desarrollar medios de comunicación internos. Soporte en elaboración de la Nómina. Gestionar todo tipo de documentos legales relacionados al personal. Seguimiento de los exámenes médicos ocupacionales (encargado medio ocupacional).</p>
<b>2018 - 2019</b>	<p><b>GRUPO FEMSA COMERCIO (FEMCO) – OXXO PERÚ CADENA DE COMERCIO PERÚ S.A.C.</b></p> <p>La cadena mexicana de tiendas de conveniencia.</p>
Dic. 2018 -	<p>Asistente Contable:</p>

Jul. 2019	Análisis de cuentas. Recepción de facturas físicas y virtuales. Responsable de la organización del archivo documentario. Registro en el sistema Oracle y seguimiento de: compras, gastos, reembolsos y entregas a rendir. Atención de correos y llamadas de clientes respecto a operaciones de tesorería. Pagos en el sistema Oracle y también pago de las detracciones. Conciliación de los pagos con los proveedores de mercaderías y de servicios. Realizar la conciliación bancaria.
<b>2018 - 2018</b>	<b>CORPORACIÓN CUSTER PRODUCTOS ALIMENTICIOS CARTER S.A.</b> Es una empresa que se encarga principalmente de la elaboración de snack.
Feb. 2018 - Ago. 2018	Practicante Profesional de Desarrollo Humano: Apoyo en realizar los procesos de selección de personal, archivo de la documentación del personal, renovación de contratos de trabajo, actualización de la información del software de Desarrollo Humano (Fractal), control de asistencia, entrega de documentación al personal, realización de eventos para el personal.
<b>2016 - 2017</b>	<b>GRUPO EMPRESARIAL POLO EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS SANTA ROSA DE LIMA S.A.</b> Compañía que desarrolla actividades en el rubro de transporte urbano en Lima metropolitana.
May. 2016 - Dic. 2017	Asistente Administrativo: Realizar labores de archivamiento de documentación. Soporte al área de Gestión Humana en las siguientes funciones: renovación de contratos de trabajo, control de asistencia, realización de memorándum, requerimiento de EPPS del personal. Además, que cumplan las políticas de la empresa.

## IDIOMAS

Inglés - Nivel intermedio

Portugués - Nivel Avanzado

## **Karen Ruth Quispe Canchari**

Magister en Organización y Dirección de Personas y Licenciada en Trabajo Social con más de 10 años de experiencia en el área de Recursos Humanos en distintos rubros del sector privado. Con habilidades para el trabajo en equipo, resolución de conflictos y organización. Con un genuino enfoque en mejorar y promover el desarrollo integral del trabajador.

### **FORMACIÓN**

2020 - 2022 Universidad ESAN  
Maestría en Organización y Dirección de Personas  
2020 Universidad de Piura  
Programa Especializado en Gestión Comunicación Interna  
2012 ISIL  
Diplomado en Recursos Humanos  
2006 – 2010 Universidad Nacional Federico Villarreal  
Licenciada en Trabajo Social

### **EXPERIENCIA LABORAL**

<b>2017 - 2023</b>	<b>SAMSUNG ELECTRONICS PERU SAC</b> Empresa líder mundial en tecnologías en el mundo.
Mar. 2017 - Actualidad	Coordinador de Bienestar y Cultura: Lidero el área de bienestar y diseño de la estrategia para los programas destinados a mejorar la cultura organizacional de la compañía. A cargo de supervisar la salud de los empleados y el cumplimiento de todos los aspectos de la ley relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
<b>2015 - 2017</b>	<b>CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR SAN AGUSTIN SAC</b> Centro educativo privado mixto de la orden de los agustinos en el Perú.
Feb. 2015- Feb. 2017	Generalista de Recursos Humanos:

	Procesos para contratar y evaluar educadores, personal de oficina y personal operativo. Proceso de becas para alumnos. Procesamiento de asistencia para el pago mensual de la planilla.
<b>2014 - 2014</b>	Compañía multinivel de venta de productos de belleza y cuidado de la salud.
May. 2014 - Oct. 2014	Analista de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo: Implementación de Plan de trabajo. Implementación del Sistema de seguridad y Salud en el Trabajo (levantamiento de información, matrices IPER, políticas de SST, reglamento de SST, etc.). Trámites ESSALUD (Afiliaciones, lactancias, subsidios por maternidad y enfermedad, canjes, adscripciones departamentales, etc.). Manejo de los seguros de la empresa (EPS, SCTR, Vida Ley). Control de EMPO y EMOs. Visitas a los diferentes centros de distribución y ventas de la empresa. Visitas hospitalarias. Organización de eventos y celebraciones.

## **IDIOMAS**

Inglés – Avanzado

## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Problema de investigación .....	1
1.2. Pregunta de investigación .....	3
1.3. Objetivos .....	3
1.3.1. <i>Objetivo general:</i>	3
1.3.2. <i>Objetivos específicos:</i>	3
1.4. Justificación.....	3
1.5. Delimitación: Alcances y limitaciones .....	5
1.5.1. <i>Alcances</i>	5
1.5.2. <i>Limitaciones</i>	5
<b>CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL.....</b>	<b>7</b>
2.1. COVID-19.....	7
2.1.1. <i>El ámbito internacional del COVID - 19</i>	7
2.1.2. <i>COVID - 19 en el Perú</i>	7
2.1.3. <i>Impacto psicológico del confinamiento social por COVID - 19</i>	8
2.2. Trabajo Remoto .....	8
2.2.1. <i>Marco legal del trabajo remoto en Perú</i>	9
2.2.2. <i>Respeto a la jornada de trabajo y desconexión digital en el trabajo remoto</i>	11
2.2.3. <i>La pandemia y el trabajo remoto en el sector comercial</i>	12
2.3. Sector comercial y madres de familia con estrés que realizan trabajo remoto en confinamiento social.....	13
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
3.1. Síndrome de Burnout.....	15
3.1.1. <i>Definiciones</i>	15
3.1.2. <i>Teorías</i>	17
3.1.3. <i>Causas y consecuencias</i>	19
3.1.3.1 <i>Teoría de Maslach: Modelo tridimensional del Burnout</i>	21
3.1.3.1.1 <i>Agotamiento emocional</i>	22
3.1.3.1.2 <i>Despersonalización</i>	22
3.1.3.1.3 <i>Baja Realización Personal</i>	23
3.1.4. <i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	23
3.2. Teletrabajo .....	25
3.2.1. <i>Definiciones</i>	25
3.2.2. <i>Teorías relacionadas al Teletrabajo</i>	26

3.2.2.1. <i>Teoría del comportamiento “X” y “Y”</i>	26
3.2.2.2. <i>Teoría de las necesidades secundarias</i>	26
3.2.3. <i>Consecuencias del teletrabajo en la salud mental</i>	27
3.3. Síndrome de burnout y trabajo remoto.....	28
3.3.1. <i>Síndrome de Burnout y su relación con la sobrecarga laboral</i>	29
3.3.2. <i>Síndrome burnout y madres de familia</i>	31
3.3.2.1. <i>Rol de la madre</i>	31
3.3.3. <i>Síndrome de burnout antes y durante el COVID-19</i>	32
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>33</b>
4.1. Diseño de la investigación.....	33
4.2. Población y Muestra .....	33
4.3. Proceso de la investigación.....	34
4.4. Fecha y lugar de estudio .....	35
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
4.5.1. <i>Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI)</i>	35
4.5.2. <i>Entrevista exploratoria</i>	37
<b>CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
5.1. Resultados Cuantitativos .....	40
5.2. Resultados Cualitativos .....	42
5.3. Discusión .....	46
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>50</b>
6.1. Conclusiones .....	50
6.2. Implicancias Prácticas .....	51
<b>ANEXOS.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO I.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO II.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO III .....</b>	<b>57</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>90</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Esta investigación permite conocer cómo viven las madres la afectación del trabajo remoto en el Síndrome de Burnout durante la cuarentena por el COVID-19, se ha explorado qué situaciones despiertan la percepción de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; se ha demostrado que las madres experimentan distintas percepciones en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout; el estudio otorga claridad a las empresas y directivos para el planeamiento de estrategias a seguir.

Encontramos una serie de estudios cuantitativos realizados en Perú que analizaron una variedad de factores, incluido el equilibrio entre el trabajo y la familia, el estatus social de las mujeres, el comportamiento organizacional, la satisfacción laboral y la productividad. Estos estudios demostraron que quienes tuvieron que trabajar desde casa durante la pandemia estaban confinados y exhaustos.

Sin embargo, es escasa las investigaciones trabajadas sobre la afectación del síndrome de burnout presente en las madres de familia que realizan trabajo remoto y surge la necesidad de realizar análisis más extensos para obtener un mejor acercamiento y comprensión.

Se trabajó la investigación bajo metodología cualitativa, con alcance exploratorio, la población y muestra estuvo conformada por 16 madres de familia con hijos en etapa escolar (inicial y/o primaria) quienes realizaron trabajo remoto a tiempo completo durante la cuarentena en el Perú ocasionado por el COVID-19 en el periodo marzo 2020 - diciembre 2021 y que desempeñaron sus actividades en el área comercial de distintos sectores.

Se recopilaron y analizaron datos no numéricos para la comprensión de opiniones, emociones, comportamientos o experiencias vividas por las madres de familia, usando 2 instrumentos, el Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI) y las entrevistas exploratorias, las mismas que fueron aplicadas desde el mes Julio a

septiembre del 2022. Conforme a los resultados se determinó que la percepción de las madres de familia con respecto a la afectación del trabajo remoto en el Síndrome de Burnout evidenció que el agotamiento emocional fue afectado en mayor escala considerando factores como: el doble rol, gestión de límites y sobrecarga laboral; mientras que en la dimensión de poca realización personal las madres de familia demostraron una actitud resiliente frente a las situaciones presentadas.

La percepción obtenida en la dimensión de agotamiento emocional fue la sobre exigencia en los estados emocionales con impacto a nivel mental y físico en las entrevistadas. Al profundizar en dicha percepción, se observó que los roles que ellas ejercían, la nueva forma de gestionar sus límites y la sobrecarga laboral fueron temas relevantes a considerar en este desgaste a nivel de emociones.

Con respecto a la dimensión de despersonalización, la percepción que obtuvimos fue de irritabilidad con clientes y compañeros de trabajo frente algunas situaciones. Sin embargo, no se percibió un deterioro en su relacionamiento, las entrevistadas buscaban tener un trato cercano y mantener sus relaciones a largo plazo con sus clientes, siendo estas características propias del perfil comercial como es la orientación de servicio y escucha activa lo que facilitó el mantenimiento de dichas relaciones.

Referente a la subescala de baja realización el resultado fue de actitud positiva frente a temas relacionados a la productividad y competencia en el trabajo. Adicionalmente, las madres de familia que realizaban trabajo remoto se percibieron optimistas en seguir su desarrollo profesional durante el contexto sanitario producto de la COVID-19, mostrando resiliencia en dicha circunstancia.

Este estudio aporta evidencia académica para futuras investigaciones ya que trata de un estudio novedoso referente a las percepciones en relación con el trabajo remoto y la afectación del síndrome de burnout en madres de familia, identificando resultados diferenciados de afectación en cada una de las dimensiones del síndrome.

***Resumen elaborado por los autores***

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Puntaje de Burnout - resultado por cada cuestionario-----	40
Tabla 2. Resultado promedio de los 16 cuestionarios -----	41

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Problema de investigación**

En la nación peruana se vivió un antes y un después luego de la pandemia producto de la COVID-19 durante el 2020, los principales cambios fueron la aceleración del uso de tecnologías en el trabajo, los cambios socioeconómicos y el ingreso intempestivo a la nueva modalidad de trabajo remoto, la misma que permitió mantener la actividad laboral en distintos sectores del país (Yarnold, 2021).

Es importante revisar cómo se hacía antes el teletrabajo en el Perú y cómo a partir del COVID-19 se transformó en trabajo remoto. Los indicadores recogidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo antes de la pandemia sugerían que el sector empresarial privado tenía poco interés en hacer uso de esta modalidad. (Yarnold, 2021), ya que la Ley de Teletrabajo en el Perú se reglamentó en el año 2013 y es recién en el gobierno del presidente Kuczynski (2016-2018), donde se busca utilizar más esta modalidad como única alternativa de inclusión social, innovación laboral y generadora de empleos que puedan beneficiar a las poblaciones vulnerables y/o con discapacidad en nuestro país, Ley N° 29973 (Ley de la persona con discapacidad). A pesar de los esfuerzos para implementar esta normativa en mejora del trabajo remoto en Perú solo se introdujo de manera masiva e intempestiva durante el confinamiento en pandemia.

En enero del año 2017 el país tenía una cifra de 648 empleados en modalidad de teletrabajo y para julio del año 2020 en pleno desarrollo de cuarentena por la crisis sanitaria la cifra de empleados que realizaban trabajo remoto ascendió a 220,000 (Módulo de teletrabajo del MINTRA, 2020).

Es así, que el ingreso intempestivo a la modalidad remota por las restricciones por el COVID-19 produjeron cambios significativos en la vida laboral y del hogar de las personas, lidiar con el estrés laboral y familiar se convirtió en un tema significativo durante dicho contexto (Rigotti et al., 2020). Fue indicativo el frágil aprendizaje del colaborador en cuanto al manejo de las limitaciones entre su vida personal y su vida

profesional, ya que la actividad laboral se ejecutaba en circunstancias y condiciones poco conocidas y esto deterioraba el bienestar emocional debido a la demanda de los diversos estresores laborales (Adisa et al., 2022). De manera similar, algunas de las principales preocupaciones experimentadas por las personas que realizaron trabajo remoto incluyeron la sobrecarga de funciones para equilibrar los problemas laborales y familiares, la influencia tanto del entorno físico como del desempeño laboral, así como la ausencia de cualquier apoyo organizacional perceptible (Hayes et al., 2020).

Desde el aspecto familiar, muchas de las personas que trabajan de manera remota, tenían que lidiar con responsabilidad del hogar y cuidado de los niños y esto evidenció diferencias entre géneros durante el contexto de COVID-19 (Yamamura y Tsustsui, 2021). Las madres de familia asumían carga de trabajar desde casa y cuidar a los niños, mientras que los padres preferían trabajar en la oficina y contribuir menos al cuidado de los niños (Cheng et al., 2021). Dentro de las actividades principales que ejercían las madres era la organización de la rutina diaria, que incluía combinar el aprendizaje remoto de sus hijos, el cuidado de los niños y las tareas del hogar, lo que evidenció aparición de estrés, fatiga y frustración (Neece et al., 2020).

En el Perú, el INEI, mostraba un informe de brechas de género en el 2020, donde “las mujeres trabajan 9 horas con 15 minutos más que los hombres (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2021), con lo cual las mujeres tenían menos libertad para el uso de su tiempo, pues este se usaba en su mayoría, al trabajo remunerado y/o doméstico no remunerado y menos para el ocio, pudiendo generar más sobrecarga emocional y estrés en mujeres.

A la luz de la información presentada anteriormente y en el marco de esta discusión, las madres de familia que trabajaban a distancia se volvieron susceptibles al desarrollo del síndrome de burnout, estrés ocasionado por factores laborales. Por lo cual nos lleva a indagar cómo percibían las madres de familia la afectación del trabajo remoto en el síndrome de burnout durante la pandemia por COVID-19.

## **1.2. Pregunta de investigación**

¿Cómo perciben las madres de familia la afectación del trabajo remoto en el síndrome de burnout?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar cómo se percibe la afectación del trabajo remoto en el Síndrome de Burnout en madres de familia.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Determinar cómo se percibe la afectación del trabajo remoto en la dimensión agotamiento emocional en madres de familia.
- Determinar cómo se percibe la afectación del trabajo remoto en la dimensión despersonalización en madres de familia.
- Determinar cómo se percibe la afectación del trabajo remoto en la dimensión baja realización personal en madres de familia.

## **1.4. Justificación**

Según un informe de la Organización Mundial de la Salud publicado en 2020, la salud mental de las mujeres se ve más afectada negativamente que la de los hombres debido al aumento de responsabilidades en casa y la carga de trabajo durante la cuarentena por la COVID 19, esto fue especialmente claro en los casos de mujeres trabajadoras que también tenían hijos en la escuela primaria. (Alon et al., 2020).

El confinamiento por Covid – 19 forzó la realización del trabajo remoto, líderes empresariales estudiaron la propuesta de que esta modalidad sea algo permanente para algunos empleados, pero al no haber una base de estudios previos no se estudió los pros y los contras de esta decisión (Lavelle, 2020).

Según Hayes et al. (2021), en un estudio cuantitativo sobre el estrés percibido en teletrabajadores el cual se realizó un mes previo y durante la pandemia, los resultados mostraron que las puntuaciones generales de estrés percibido fueron más altos para todos los participantes desde que comenzaron las restricciones por el COVID-19.

De manera similar, tanto la edad como el género tuvieron un impacto sustancial en los niveles de estrés y fatiga, y los resultados mostraron que los hombres jóvenes (de 18 a 24 años) experimentaron más estrés antes y durante el contexto sanitario por COVID-19 que las mujeres; los niveles de estrés de las mujeres en los tramos de edad de 45-54 y 55-64 años eran superiores a los de los hombres (Hayes et al., 2021).

Otro estudio descriptivo transversal de Turquía, realizado mediante una encuesta anónima en línea entre junio y julio de 2020, donde la muestra del estudio fue de 438 mujeres de entre 18 a 65 años se encontró que, las mujeres con estudios universitarios o superiores presentaban mayores niveles de burnout (Beser et al., 2021). Según los resultados de una revisión de Schaufeli y Enzmann (1998), al examinar los factores sociodemográficos asociados con el agotamiento, el nivel educativo alto se asocia con el agotamiento, lo cual es consistente con los hallazgos de esta investigación.

En Colombia se realizó otra investigación para describir las perspectivas relacionadas con el impacto de la pandemia del coronavirus. Se utilizó una muestra de conveniencia de 381 padres (19,7% hombres y 80,3% mujeres), con una edad promedio de 44,38 años. COVID-19 en cohabitación, circunstancias de vida y posible fatiga de los padres dentro de su jurisdicción, en este estudio utilizaron el instrumento Parental Burnout Assesment (PBA), construido con una escala de 23 ítems tipo Likert para determinar el nivel de agotamiento de los padres; mostró que en comparación con los varones, las madres reportaron deterioros más severos en la salud mental y física, así como aumentos moderados en la frustración, la tristeza y la fatiga (León-Rodríguez et al., 2022).

A partir de esta búsqueda de literatura académica relacionadas al trabajo remoto identificamos que se hace referencia a distintas variables como el balance trabajo y familia, rol de la mujer como madre, comportamiento organizacional, satisfacción laboral y productividad, las investigaciones también constataron que las personas que realizaron trabajo remoto en pandemia si evidenciaron burnout producto del confinamiento.

Estos estudios son cuantitativos y realizados fuera de Perú. En el país estos temas de investigación son escasos y existe un vacío en la literatura, debido a que no se cuenta con suficientes investigaciones entonces surge la necesidad de realizar análisis más extensos para obtener un mejor acercamiento y comprensión de cómo perciben las madres de familia la afectación del trabajo remoto en el síndrome de burnout a través de un enfoque cualitativo de alcance exploratorio.

Como consecuencia de esto, es fundamental investigar las circunstancias que dan la impresión de que las mujeres de la familia están experimentando bajos niveles de realización personal, despersonalización y cansancio emocional, ya que con esta información se brindará claridad a las empresas y a los líderes de las cuáles podrían ser las estrategias y planes a seguir.

## **1.5. Delimitación: Alcances y limitaciones**

### **1.5.1. Alcances**

El estudio se realizó en Lima, con la participación madres con hijos en etapa escolar que realizaron trabajo remoto a tiempo completo, es decir que trabajaban cuando menos 40 horas semanales u 8 horas diarias de forma dependiente durante el contexto de cuarentena en el Perú ocasionado por el COVID-19 (marzo 2020 - diciembre 2021).

### **1.5.2. Limitaciones**

El cuestionario de Síndrome de Burnout (MBI) fue realizado por las madres de familia en el mes de julio y agosto del 2022 y la entrevista exploratoria se desarrolló en el mes de agosto y setiembre del 2022, ambas herramientas se aplicaron en retrospectiva

considerando la percepción ocasionada durante el COVID-19 entre Marzo 2020 - Diciembre 2021. Por lo tanto, los recuerdos de las madres pueden no haber sido completamente precisos y las respuestas de la herramienta pueden haberse visto afectadas por la visión retroactiva.

Honestidad o veracidad con la que las personas de nuestra muestra respondieron los instrumentos, asimismo, no sabemos si consultaron sus respuestas con otras personas, ya que esta no pudo hacerse de forma presencial.

## **CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL**

### **2.1. COVID-19**

#### ***2.1.1. El ámbito internacional del COVID - 19***

Según el Centro Chino para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), el 20 de diciembre de 2019, más de 60 personas en Wuhan, provincia de Hubei, China, estaban enfermas. La investigación comenzó después de que cuatro trabajadores del mercado en Wuhan fueran ingresados en un hospital el 29 de diciembre con neumonía. El día 30, el equipo descubrió que había casos adicionales relacionados con el mercado, por lo que el CCDC envió especialistas a Wuhan para ayudar en la investigación.

El 31 de diciembre, el comité de salud municipal de Wuhan informó a la OMS que 27 personas, en su mayoría empleados del mercado de Wuhan, habían sido diagnosticadas con neumonía de etiología desconocida, y que 7 de esas personas se encontraban en una situación grave.

A raíz de la pandemia; el cierre de las empresas fue inminente; llegando a tener impacto en los distintos sectores; de acuerdo con el estudio realizado por Stumpo (2021), se identificó que los sectores con mayor impacto fueron: servicios turísticos, hotelería, restaurant, cultura, comercio, reparación de bienes, transporte y moda. Se evidenció además que el sector Comercio tuvo dificultades relacionadas a la tecnología y por la adaptación de sus empleados a la modalidad de teletrabajo.

#### ***2.1.2. COVID - 19 en el Perú***

El 17 de marzo de 2020, Perú emitió un comunicado anunciando el inicio del brote epidémico en el país. A raíz de estos acontecimientos el estado peruano adopta una serie de medidas debido a la emergencia sanitaria siendo la de mayor implicancia el confinamiento domiciliario en el país con un cierre total de establecimientos comerciales de los diversos sectores.

El gobierno peruano aprobó una ley el 15 de marzo de 2020, declarando una emergencia nacional y ordenando el aislamiento social a partir de la medianoche del 16

de marzo y con una duración de 15 días; además del cierre temporal de empresas, a excepción de negocios de abastecimiento de alimentos y medicina; con personal limitado. El 18 de marzo, el gobierno anunció que habría "inmovilización social obligatoria" en las noches y los domingos. Estas restricciones se extendieron repetidamente. ( D.S - N° 044-2020-PCM)

Al comienzo de la tercera semana de abril de 2020, Perú tenía la segunda tasa más alta de nuevas infecciones en América Latina y la quinta tasa más alta de cualquier país del mundo. El 26 de agosto de 2020, según una investigación realizada por la Universidad Johns Hopkins, Perú se destaca como el país con la tasa de mortalidad per cápita más alta y el cuarto con mayor número total de muertes a nivel mundial (Pighi, 2020).

### ***2.1.3. Impacto psicológico del confinamiento social por COVID - 19***

El estudio de Marquina (2020), sobre cómo uno percibe su propio nivel de estrés cuando está solo en medio del aislamiento sanitario por COVID-19 encontró que el estrés era alto, especialmente para las madres de familia menores de 32 años que tienen a su cargo hijos menores.

Asimismo, Lozano (2020), muestra que las mujeres subestimaron sus propios riesgos para la salud, producto del impacto psicológico que acarrea ansiedad y depresión generada por la atención de sus hijos en casa sumadas al teletrabajo.

De acuerdo con un estudio realizado por el UNICEF y MINSa, al menos el treinta por ciento de las madres exhibió factores de riesgo para la depresión, el veintiséis y medio por ciento informó haber experimentado algún tipo de depresión y el cincuenta por ciento de las madres exhibió falta de resiliencia; lo que evidenció que la salud mental en el Perú necesitaba de mayor reconocimiento, por ello se realizaron webinar`s para afrontar la salud mental en contextos de aislamiento sanitario durante el periodo 2020 al 2021 (Unicef Perú, 2021).

## **2.2. Trabajo Remoto**

### ***2.2.1. Marco legal del trabajo remoto en Perú***

El trabajo a distancia en el Perú está reglamentado en la legislación desde el 15 de mayo del 2013. Asimismo, esta modalidad está normado en el país por la Ley Nro. 30036, pero es una ley muy escueta pues no trata a fondo temas como los límites de horarios para desarrollar las funciones, tampoco regula los horarios para tomar los alimentos, ni habla de las características especiales que debe tener el puesto para aplicar a esta modalidad de trabajo, por ende, es una oportunidad para el gobierno de mejorar la situación laboral de los ciudadanos que se desempeñan en esta modalidad.

La modalidad de trabajo a distancia tiene varios matices pues tiene efectos positivos y negativos los cuales cada organización debe sopesar (Pinto y Muñoz, 2020). Una preocupación enfermiza por atender las propias obligaciones electrónicas, fenómeno conocido como telepresión, es uno de los riesgos que existe en el teletrabajo con respecto al bienestar de las personas; esto se origina porque con frecuencia no se ponen límites razonables al trabajar en casa y los horarios son extendidos.

Asimismo, detallamos algunos beneficios que tiene esta modalidad de trabajo, como son la disminución de costos por parte de la empresa relacionadas a la operación, traslado de colaboradores, etc. También hay investigaciones que han demostrado que esta modalidad de trabajo reduce el estrés y el burnout.

Según Allen et al (2015), el atributo más relevante del teletrabajo es la autonomía, la mejora en la satisfacción laboral y la reducción del estrés está en función del grado de independencia que requiera cada individuo para efectuar su trabajo.

Es así que, la adecuación de un programa de teletrabajo dependerá de aspectos de la persona (autonomía) y el tipo de trabajo (grado de interdependencia de tareas).

En Perú, trabajar desde casa fue una precaución extraordinaria que se tomó durante la pandemia de COVID-19. Fue autorizado el 15 de marzo de 2020 por Decreto de Urgencia N° 026-2020, el cual se dictó en el marco del estado de emergencia sanitaria, y se rigió por el Decreto Supremo 10-2020 TR. (Gobierno del Perú, 2020).

Este acuerdo de trabajo se implementó unilateralmente para los empleados del sector público y privado para permitirles realizar sus negocios completamente desde sus hogares u otros lugares de aislamiento social, en la medida de lo posible, para proteger a los trabajadores y sus familias de la propagación de COVID -19 (Delgado, 2020).

Se considera trabajo remoto al que se ejecuta sin acuerdo entre la organización y el empleado y sin exigencia de que la empresa proporcione al trabajador condiciones para ejecutar su trabajo, como por ejemplo equipos de tecnología e internet, es lo que lo diferencia del teletrabajo (Vinatea y Toyama , 2020).

El trabajo remoto es aplicable a todo trabajador que sea del sector público o privado, indistintamente de su régimen laboral, siempre que resulte compatible con la naturaleza de su puesto (Delgado, 2020).

Asimismo, esta modalidad es aplicable a los empleados que por el tipo de actividades ya sea administrativa o de gestión puedan realizar labores fuera de la oficina con apoyo de la tecnología e informática y principalmente es aplicable para los considerados “grupo de riesgo”, ya que padecen alguna enfermedad o simplemente están en situación de vulnerabilidad por razones de edad, factores clínicos o con enfermedades preexistentes (Delgado, 2020).

La labor de la inspección del trabajo priorizará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC de conformidad con el Protocolo de Sevilla (2021) emitido N° 005-2020-SUNAFIL/INII.

Se emitió el Decreto Supremo N° 016-2022-PCM, que ordena que antes de la reincorporación al trabajo presencial se debe tener en cuenta la infraestructura adecuada, las condiciones de salubridad y la efectividad de las medidas de bioseguridad determinadas por el Ministerio de Salud en respuesta a la situación en Perú que muestra un mejor control de los casos de COVID-19 y el rápido avance de los vacunados contra el mismo. La Resolución N° 1714-2022-MP-FN, que modifica el protocolo del Ministerio Público para el retorno gradual a las actividades laborales, el trabajo a distancia y las medidas sanitarias, también fue emitida por la fiscalía nacional.

Conforme se van desarrollando los casos del COVID-19 se emiten decretos que modifican decretos anteriores; llegando así al último decreto en vigencia, Decreto Legislativo N° 1505 que indica que hasta el 31 de diciembre de 2022, es aplicable esta modalidad tanto al sector público como al sector privado.

### ***2.2.2. Respeto a la jornada de trabajo y desconexión digital en el trabajo remoto***

El órgano del estado peruano en el área de trabajo, conceptualiza a la jornada laboral como el tiempo que el colaborador emplea para la ejecución de sus actividades asignadas, el margen establecido comúnmente es de 8 horas diarias o hasta 48 horas semanales (TUO-Decreto Legislativo N 854).

Si bien la ley indica que son 48 horas semanales de trabajo como máximo, la modalidad remota y el uso de dispositivos tecnológicos, ha vulnerado esta normativa debido a los tiempos extendidos fuera de la jornada laboral, considerando necesario implementar una normativa para la desconexión digital.

De esta forma, la desconexión digital será aplicada al itinerario de trabajo en su modalidad remota. Mendoza (2021), refiere que la desconexión digital es un derecho que se encuentra orientada a la protección del horario personal de los trabajadores; es decir a solo realizar sus actividades de acuerdo al horario pactado o la jornada laboral, desconectando de las herramientas digitales al cumplir con su jornada. Es evidente que los empleadores han abusado de su posición en este periodo al exigir a sus trabajadores una permanente conexión a las herramientas digitales invadiendo su vida personal.

Según Mendoza (2021), las horas extraordinarias que se trabajaron con un uso excesivo de las herramientas de información excediendo el horario laboral, afecta a derechos como la conciliación del entorno familiar y privado de los trabajadores, así como su derecho al descanso y a la salud.

También se menciona que los trastornos musculoesqueléticos, la fatiga mental y la visual, los factores riesgosos y los psicosociales asociados a los equipos de trabajo, insumos, condiciones ambientales son comunes; el trabajador está expuesto a una serie de peligros, incluidos los riesgos ergonómicos y psicológicos, que son algunos de los riesgos más frecuentes asociados con el uso del modo de trabajo remoto (RESOLUCIÓN MINISTERIAL - N° 072-2020-TR).

La Guía para la Aplicación del Trabajo Remoto fue establecida mediante Resolución Ministerial N° 072 - 2020-TR durante el confinamiento por la crisis sanitaria y con fines normativos, con la intención de brindar a trabajadores y empleadores información pertinente para que el trabajo a distancia se lleva a cabo correctamente, sin perjudicar ni acosar a los trabajadores (Gobierno del Perú, 2020). Sin embargo, se identificaron una serie de falencias que motivaron la adopción del artículo 9-A en el D.S. N 010-2020-TR el 11 de marzo de 2021. Este documento regula el derecho a la desconexión digital en el sector privado. Esta reglamentación es una reacción a las infracciones de los derechos de los empleados sobre sus horarios de trabajo, permisos y tiempo libre no remunerado (*D.S N° 004-2021-TR*, 2021).

Después de haber realizado el análisis de la normativa legal que surgió para la regulación del trabajo remoto, se infiere que es compatible para el sector comercial, dado que estos decretos se emitieron tanto para el sector público como privado; el sector privado alberga el sector del comercio, que también se conoce como actividad comercial y abarca todo el proceso de compra y venta desde el momento en que un comerciante adquiere la mercancía por primera vez o crea un servicio hasta el consumidor final. Todas las empresas que se ubiquen en este sector han acatado decreto a decreto; es notorio que sufrió muchos imprevistos ya que adaptar las ventas presenciales solo a ventas online al principio fue difícil, sin embargo, con el uso de las redes sociales se denotan diversos beneficios, claro está que los trabajadores tuvieron que adaptarse a estos cambios y lo hicieron de acuerdo a sus habilidades.

### ***2.2.3. La pandemia y el trabajo remoto en el sector comercial***

La repentina adopción del trabajo remoto forzado durante la cuarentena retó a todos los profesionales y sus familias a adaptarse a una nueva realidad: El trabajo doméstico se vio intensificado debido a la ausencia de servicios habitualmente contratados como empleadas del hogar o niñeras. Además, escuelas y universidades comenzaron a operar a través de plataformas digitales y todos los encuentros sociales y actividades físicas pasaron a realizarse a distancia.

Una encuesta realizada en abril de 2020 por LinkedIn indicó que el 62% de los encuestados estaban más estresados por el trabajo que antes. Estos afirmaban haber

trabajado más horas (68% indicaba haber trabajado al menos una hora más al día, y 21% hasta cuatro horas más). Además, 20% de ellos indicaron presentar dificultades para conciliar las demandas del trabajo con el cuidado de los niños. Sin embargo, a pesar de estas dificultades, el 59% de los encuestados dice que, con la cuarentena, ha tenido más tiempo de calidad con la familia, según Tobias (2020).

Había aproximadamente 3.000 teletrabajadores del sector privado en febrero de 2020, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). Luego, en enero de 2021, el número de trabajadores remotos había aumentado a más de 69 000. A marzo de 2021, el 6,7% de la fuerza laboral formal del sector privado realizaba alguna modalidad de teletrabajo o trabajo remoto, según el MTPE. Se destaca que la mayor parte de estos colaboradores se dedicaron a las ventas (Guabloche y Gutiérrez, 2021).

### **2.3. Sector comercial y madres de familia con estrés que realizan trabajo remoto en confinamiento social**

Las empresas y otras organizaciones que brinden directivas para afrontar el contexto sanitario producto de la pandemia por COVID-19 harían bien en tener en cuenta las perspectivas y experiencias de las mujeres a la luz del problema actual (ONU Mujeres 2020, citado en Marquina, 2020). Se debe escuchar a las mujeres que brindan atención directa a los pacientes, abastecen los estantes con las necesidades o cuidan a los ancianos y jóvenes en la comodidad de sus propios hogares. Un análisis preliminar predice que la crisis económica provocada por la pandemia tendrá un impacto mayor en la línea de carrera de las mujeres que en la de los hombres (OIT 2020, como se citó en Marquina, 2020).

Es evidente que el confinamiento, afectó a la población en distintos factores, ya sean económicos, mentales, sociales y de salud; pero también es notorio que se les complicó más a las mujeres ya que muchas de ellas fueron despedidas; por lo que tenían que hacer, y porque fue durante este tiempo que la cantidad de mujeres que trabajaban en ventas (también conocidas como comercio) aumentó gracias a los nuevos negocios que trasladaron sus operaciones de ventas en línea; pero no todo fueron aspectos positivos ya que el estrés y la depresión también tomaron notoriedad en ellas.

Así mismo no se han realizado estudios que evidencian el número de madres de familia con depresión netamente del sector comercio; sin embargo de acuerdo con un estudio realizado por el UNICEF y MINSA al menos el treinta por ciento de las madres exhibió factores de riesgo para la melancolía, el veintiséis y medio por ciento informó haber experimentado algún tipo de insomnio y el cincuenta por ciento de las madres carecía de resiliencia; lo que evidenció que la salud mental en el Perú necesitaba de mayor reconocimiento, por ello se realizaron webinar`s para afrontar la salud mental en tiempos de pandemia (Unicef Perú, 2021).

## **CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO**

Este capítulo analiza en profundidad los fundamentos teóricos de cada una de las variables que forman parte de la investigación. Estos fundamentos son producto de la revisión bibliográfica que se realizó con la intención de dar respuesta a los objetivos del estudio.

Como objetivo este apartado busca lograr un mayor entendimiento de cada una de las variables involucradas; pero, al mismo tiempo, brindar una comprensión global de la presente tesis de investigación.

### **3.1. Síndrome de Burnout**

#### ***3.1.1. Definiciones***

El síndrome de burnout fue explicado inicialmente dentro del ámbito de la salud por Freudenberger (1974, como se citó en Carlin et al., 2010), quien lo caracteriza refiriéndose a un sentimiento de desilusión y una experiencia agotadora que es producto de una sobredemanda de energía y cualidades individuales del trabajador. Esta experiencia es producto de una sobredemanda de energía y de las características individuales del trabajador.

De la misma manera, Maslach (1976; como se citó en Quiceno y Vinaccia, 2007) lo denomina como una disminución del compromiso profesional desde un aspecto en donde intervienen distintos factores psicosociales sin catalogar de manera psiquiátrica a la persona. Así, las personas que tienden a padecer de este síndrome tienden a ser aquellas que ejercen carreras profesionales de ayuda y que brindan servicio al cliente, siendo las demandas externas e internas aspectos que influyen en el fracaso personal.

Posteriormente a su propia definición Maslach y Jackson (1981; como se citó en Martínez, 2010), describen al síndrome en una manera más amplia y toman en cuenta tres dimensiones siendo el primero el agotamiento emocional el cual reúne el cansancio y la fatiga física o mental. La segunda dimensión, es la denominada como la despersonalización donde aparecen respuestas negativas frente a los demás, por ello

intenta distanciarse de su área de trabajo o sus compañeros, tomando posturas inapropiadas como irritabilidad o ironía. Finalmente, la tercera dimensión baja realización personal, donde se muestra conductas negativas frente a sí mismo y a su trabajo, identificando que la carga laboral excede sus capacidades para poder desarrollarse de manera competente en su trabajo.

En estudios posteriores Quiroz y Saco (1999 como se hace referencia en Martínez, 2010), afirman que el síndrome de burnout es un concepto que se utiliza para referir una situación cada vez más continua entre personas que trabajan en servicios humanos, debido a la naturaleza de su trabajo, ya que siempre tienen que mantener un contacto directo y frecuente con los pacientes.

Para Pera y Serra-Prat (2002; como se citó en Rodríguez et al. 2008), este síndrome está conformado por tres indicadores, el desgaste emocional definido como una sensación de agotamiento ante las demandas de una labor; la despersonalización, presentando conductas de rechazo hacia los demás haciendo referencia a estas personas como si se hablara de cosas, y la baja realización personal, que comprende un comportamiento dañino hacia sí mismo y pérdida de motivación hacia sus labores generando poca productividad.

Así también Iñaki (2008), señala que la aparición de este síndrome se da en las carreras de los profesionales que no sólo piensan en beneficios económicos, sino que proyectan expectativas idealistas de crecimiento personal y de alto grado de satisfacción en su trabajo. Estas expectativas se darían con mayor frecuencia en aquellas personas que realizan trabajos orientados en ayudar a otros.

Finalmente, la definición de Olivares et al., (2019), quienes circunscriben al síndrome de burnout como una dificultad real, relacionadas a respuestas disfuncionales de la persona en un ambiente laboral que tiene como característica altos grados de presión en el trabajo. Lo que trae como consecuencia un impacto en el aspecto cognitivo, emocional y actitudinal, donde muchas veces se presentan comportamientos de apatía y también actitudes desmedidas hacia otros en el ámbito laboral.

Este síndrome se ha incorporado en muchas oportunidades con distintos fenómenos como depresión, ansiedad y estrés, pero la aparición del burnout se va a dar como un conjunto de estos, y no de manera individual. Las personas que tratan directamente con los clientes tienen más probabilidades de padecer síndrome de agotamiento debido a las altas cantidades de estrés a las que están sujetos en su lugar de trabajo, trayendo consecuencias a nivel cognitivo, físico y emocional. Su intensidad es más alta y solo suelen ocurrir dentro de las organizaciones; si bien el estrés puede tener consecuencias beneficiosas y negativas, la mayoría de las veces tiene ambas, este síndrome solo presenta solo impactos negativos.

### ***3.1.2. Teorías***

A medida que comenzamos nuestro viaje a través de las teorías, nos encontramos con el punto de vista clínico, que atribuye el agotamiento a un estado mental provocado por el estrés excesivo en el trabajo. Tal y como lo señala Freudenberguer (1974; como se citó en Carlin et al., 2010), como resultado del esfuerzo cotidiano en la focalización de los servicios y ante expectativas casi imposibles de cumplir, es una condición que se caracteriza por el cansancio, la desilusión y la pérdida de interés.

En segundo lugar, la perspectiva social, que considera al síndrome de burnout como un proceso que se realiza por el intercambio entre las características de los entornos laborales y los personales. La teoría sociocognitiva del yo explica esto en profundidad, elaborando conceptos como la autoeficacia y la confianza en uno mismo y sus roles centrales en la resolución de problemas, así como las formas en que las cogniciones de las personas afectan sus percepciones y acciones en el trabajo, y cómo ellos, a su vez, se ven alterados por los actos de estas personas, así como la acumulación de las aparentes repercusiones que estas acciones tienen sobre otras personas.

Asimismo, Gil y Peiró (1999) construyen un modelo de intercambio social en el que el mencionado síndrome tiene un doble origen: primero, las interacciones con los pacientes, y segundo, la posterior formación de apego y comparación social de estos individuos y colegas, identificando la incertidumbre, la mala imagen de equidad y la pérdida de control como tres elementos de estrés que prevalecen en los métodos de

relacionamiento social con los pacientes. Con respecto a los procesos de revisión por pares y comparación de grupos sociales, estos autores señalan que los profesionales, cuando están bajo presión, son menos propensos a acercarse a sus colegas en busca de consuelo y más propensos a aislarse. Esto se corrobora con Llorens y Salanova (2011) que indican que el síndrome de burnout en el trabajo genera la percepción de que hay una falta de equidad entre las inversiones que se hacen y los resultados que están en juego. Debido a la reciprocidad nula, los recursos emocionales del personal se agotan, lo que conduce al desarrollo de síntomas de deterioro de la salud y agotamiento emocional, que eventualmente se vuelven severos. Asimismo, Zekeriya y Selahiddin (2019) señalan que en esta teoría las personas quieren adquirir recursos y mantenerlos, y el estrés es una reacción que aparece ante la pérdida de un posible recurso en el medio ambiente.

Desde una perspectiva organizacional Álvarez y Fernández (1991) afirman que el uso de estrategias de confrontación y factores que provocan estrés dentro de la organización están relacionados con el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento usadas para dar respuesta. Asimismo, (Fidalgo, 2006) hace referencia al síndrome de burnout como remedio para las fuentes de estrés crónico provocadas por las interacciones entre los profesionales y sus clientes y con las organizaciones. Los antecedentes generales se describen en términos de características organizacionales, conexiones con el diseño de la ubicación e interacciones interpersonales de nivel inferior. Esta teoría sugiere un modelo integral, destacando la importancia de los factores estresantes organizacionales y las habilidades frontales aplicadas a las experiencias de extinción automática.

Adicionalmente, detallamos el modelo tridimensional, descrito por primera vez por Malasch, el cual considera al aspecto emocional (agotamiento emocional), cognitivo (baja realización personal) y actitudinal (despersonalización) como un resultado de la dinámica entre la persona y su contexto en el trabajo (Malasch y Leiter, 2016); es decir que el síndrome de burnout no tiene un original individual sino laboral, de acuerdo a lo indicado por (Merino et al., 2018).

En un concepto más reciente encontramos la teoría de Development Process Model en que el síndrome de burnout se describe como un proceso interactivo entre

un fenómeno en estudio y diferentes niveles de conceptualizaciones teóricas que varían con respecto a qué tan directamente se pueden relacionar (Nurmi, 2013). Estos procesos interactivos tienen tres niveles y cada nivel tiene dos subniveles dentro de sí mismo: Teoría construcción (metateorías y teorías), modelado (modelos y modelos de medición) y mensurabilidad (variables y fenómenos). A la luz de sus tres dimensiones, el síndrome de burnout es un proceso interactivo entre muchas variables.

En la misma línea, Zekeriya y Selahidn (2019) aseguran que las investigaciones realizadas sobre este síndrome en el entorno laboral han contribuido a la progresión de las teorías descritas por Malasch. Sin embargo, estos estudios son en su mayoría estudios transversales y estos no son suficientes para explicar los procesos de desarrollo de las características psicológicas. En este contexto, los estudios transversales son limitados para explicar la relación causal entre el agotamiento y factores relacionados. Ante esta figura se sugiere que próximos estudios deben ser realizados bajo cortes longitudinales, para explicar los procesos de desarrollo de varios rasgos psicológicos (Tang et al., 2016).

Aunque algunos autores como Firth y Britton (1989) y Chang y Sanna (2001), hacen referencia a la asociación entre las dimensiones del síndrome de burnout y rasgos de personalidad. También se ha observado que no hay suficientes estudios longitudinales para atribuirlo a factores personales. Por lo que concluimos que el síndrome de burnout es un proceso dinámico que se desarrolla desde un ámbito clínico, social y organizacional en el que interactúan varias variables. Sin embargo, para el carácter de esta investigación solo analizaremos factores organizacionales como causa de su aparición.

### ***3.1.3. Causas y consecuencias***

Según Fidalgo (2006), menciona que se muestran diferentes evoluciones en el desarrollo del síndrome de burnout en el entorno laboral y características del puesto, así como en las variables de la persona, como atributos personales y sociodemográficos individuales. En relación con eso, diversos autores que estudian este fenómeno

coinciden que el origen del burnout aparece en el entorno de las organizaciones y cada individuo reacciona con sintomatología diferente.

A su vez Palmer et al. (2005), muestran que la sobrecarga de trabajo, la injusticia, la falta de recompensa, los conflictos con los valores, la pérdida de compañerismo y la pérdida de control sobre lo que se hace en el trabajo son factores que contribuyen al síndrome de burnout. Por lo que pueden existir diversos factores relacionados al trabajo que intervengan en el desarrollo y aparición del Síndrome de Burnout. Los estresores laborales que generan el síndrome son multifactoriales y responden a como los directivos manejan los procesos.

Adicionalmente Karatepe (2013), indica que los empleados que tienen sobrecarga de trabajo y conflictos en el trabajo y la familia son más propensos a experimentar agotamiento emocional, lo que puede resultar en intenciones de retiro en los empleados. De esta manera, el desgaste a nivel emocional, a través del desgaste físico y mental viene a ser una de las dimensiones que inicialmente es afectada y se evidencia con síntomas de agotamiento, fatiga y cansancio.

Finalmente, fuentes adicionales a la organización influyen en las relaciones familia y trabajo, lo cual es corroborado por (Castro, 2005) quien menciona que la seguridad en el puesto, antigüedad profesional, estructura organizacional, retroalimentación de la propia tarea y el salario, son factores potenciadores del síndrome de burnout.

El síndrome de burnout puede tener repercusiones negativas para la salud, incluidas dificultades mentales y/o problemas cardíacos (Benavides et al., 2002). Por consiguiente, existen diversos factores relacionados a la organización que pueden influir en la dinámica entre el individuo y su rol como trabajador, además diversos trastornos relacionados a la salud mental y física que se van desarrollando como resultado de dichas interacciones.

De igual manera, lo señala Tuesca-Molina et al.(2006), los efectos están relacionados con la exposición de padecer enfermedades de carácter clínico como

la depresión, ansiedad, problemas con el alcohol o uso de drogas. La persona podría presentar inconvenientes para trabajar en grupo, insatisfacción en su trabajo, la despersonalización con respecto al paciente, bajo rendimiento laboral y pérdida de la productividad. En sus inicios el síndrome de burnout se le vinculó a una perspectiva clínica que tendría consecuencias en el ámbito laboral del individuo.

### ***3.1.3.1 Teoría de Maslach: Modelo tridimensional del Burnout***

Debido a que hay tantos fenómenos relacionados con el Burnout, y dado que los estudios sobre el tema han identificado más de cien síntomas relacionados con la enfermedad, puede ser bastante difícil identificar los orígenes exactos en un individuo; sin embargo, se resalta por sus consecuencias, las cuales tienen un impacto negativo en los afectos y emociones (incluyendo fatiga, cansancio, hostilidad, etc.), actitudes (como pesimismo, desapego, anhedonia, resentimiento, etc.), cogniciones (como exuberancia limitada por el trabajo, poca concentración, baja satisfacción personal en el trabajo, etc.), y se pueden reconocer hábitos (como conductas sospechosas y psicóticas, exclusión, ingesta de antidepresivos, rigidez elevada, coerción constante, etc.) que impactan en la salud de la persona generando problemas médicos importantes como úlcera de estómago, jaquecas, hipertensión, cáncer, etc.

Maslach y Jackson (1986) resaltan que el Burnout es una respuesta al estrés a largo plazo en el trabajo y se compone de sentimientos y actitudes negativas sobre las personas con las que interactúa y sobre sí mismo en su trabajo. El Burnout es un síndrome que se caracteriza por la sensación de agotamiento emocional. Así, el Síndrome de Burnout desde la mirada de Maslach se define por aspectos como el cansancio emocional, la despersonalización y la baja satisfacción personal, que surgen cuando el individuo trabaja a cargo o cerca de más personas o clientes; en su concepto se abordan tres características, que combinadas describen el síndrome de burnout en todo trabajador que se encuentra estrechamente asociado a ciertas otras personas o clientes (Olivares Faúndez, 2017).

### **Figura1**

*Teoría de Maslach: Modelo tridimensional*



El Inventario de Burnout de Maslach, recoge la teoría a través de estos criterios.

#### ***3.1.3.1.1 Agotamiento emocional***

Es la sensación de no poder aportar más de uno mismo a nivel emotivo como resultado de la interacción continua con clientes o personas que necesitan atención. Maslach (como se citó en Soler et al, 2016). En esta etapa, los empleados comienzan a creer que ya no pueden manejar los eventos y la presión, y pueden sufrir un agotamiento de la energía y los recursos emocionales. En la evaluación de Maslach, lo describe como aquellas personas que reportarán sus experiencias de cansancio emocional como resultado de hacer la misma tarea de manera regular y, por lo tanto, tendrán contacto directo con las personas a las que sirven.

#### ***3.1.3.1.2 Despersonalización***

Este factor se caracteriza por la aparición de sentimientos, actitudes y comportamientos antagónicos, emocionalmente desapegados y despreocupados hacia otros individuos (Reyes Oyola, 2016). También se suele calificar este punto como "cinismo" que puede definirse como una sucesión de actitudes o acciones sombrías o negativas hacia otra persona, que surgen para blindarse contra el cansancio emocional. Los miembros del personal desarrollan una falta de empatía y compasión, volviéndose de mal genio e irritados con los compañeros de trabajo y los clientes como resultado de recibir un servicio deshumanizado y, a veces, deliberadamente indiferente. En esta etapa

de burnout, el trabajador comienza a tratar a las personas de esta manera, tratando de evitar cualquier circunstancia que lo lleve al colapso emocional.

#### ***3.1.3.1.3 Baja Realización Personal***

Según Rivera Guerrero et al. (2019), este factor involucra la propensión de los trabajadores a comparar sus percepciones sobre su propio desempeño y desarrollo en el lugar de trabajo. Cuando un empleado no está satisfecho con su trabajo, generalmente se debe a que cree que su lugar de trabajo es hostil o no cumple con sus expectativas iniciales. En este punto, las emociones de fracaso, descontento y estancamiento profesional que vive a diario el trabajador están directamente relacionadas con los resultados de su labor. Simultáneamente, el trabajador puede creer que las demandas de su trabajo están por encima de su competencia profesional, lo que lo lleva a una inadecuación profesional, a una mala evaluación de sí mismo y al descontento con el trabajo realizado hasta el momento.

#### ***3.1.4. Maslach Burnout Inventory (MBI)***

El Agotamiento Emocional, la Despersonalización y el Bajo Logro Personal en el Trabajo son los tres síntomas o dimensiones que definen el Burnout, tal y como lo definen Maslach y Jackson en su instrumento, el Maslach Burnout Inventory (MBI), que consiste en de 22 ítems y los evalúa en una escala de frecuencia de 7 grados.

Las investigaciones de Maslach y Jackson se dividen en dos partes. En el estudio inicial definieron Burnout aplicándolo a trabajadores de servicios humanos utilizando como instrumento de medida el conocido Maslach Burnout Inventory -MBI- (1981, 1986). La traducción al español de este instrumento ha sido certificada por Gil Monte (2002). El MBI es un cuestionario autoadministrado con 22 preguntas que miden los estados de ánimo, actitudes y acciones del sujeto.

Este instrumento se divide en subescalas, las cuales son: subescala de agotamiento emocional (Agotamiento emocional), que consta de nueve ítems, subescala de despersonalización (Despersonalización), que consta de cinco ítems y la subescala de

realización personal (Realización personal), que consta de ocho ítems; cada uno con una puntuación estimada de bajo, medio, o alto en función de las distintas puntuaciones de corte establecidas por los autores para cada profesión en particular, tomando como referencia los percentiles 33 y 66. Sin embargo, esta escala también permite el análisis de hallazgos en relación con la profesión del sujeto, ya que varios grupos tienen diferentes puntajes de corte (por ejemplo, maestros, trabajadores sociales, médicos, profesionales de la salud mental y otros). Se han utilizado varias poblaciones para probar el MBI, y los resultados han mostrado un alto nivel de validez y confiabilidad en las dimensiones antes mencionadas. Cuando se volvió a evaluar en 1986, cada una de las tres subescalas tenía una validez convergente y discriminante satisfactoria, así como calificaciones satisfactorias de confiabilidad de Cronbach ( $= 0,80$ ). Los valores de  $0,90$ ,  $0,79$  y  $0,71$  se obtuvieron para los factores cansancio personal, despersonalización y bajo rendimiento personal, respectivamente, en una prueba de confiabilidad factorial.

Maslach y Jackson siguieron investigando y, en 1996, lanzaron una versión actualizada del MBI en colaboración con Leiter y Schaufeli. Sus teorías representan un segundo paso, en el que enfatiza lo que ya sabemos del capítulo de definiciones: que el Burnout se reconoce fuera del sector de los servicios personales. Es por eso por lo que producen el MBI-General Survey, un nuevo MBI más generalizado (MBI-GS).

El MBI-GS es un componente de las tres dimensiones originales, con ajustes menores para hacerlo más aplicable a una gama más amplia de profesiones. Hay 16 preguntas en la nueva escala, y se enfocan menos en cómo uno se siente mientras trabaja y más en las conexiones de uno con sus compañeros de trabajo. Aunque la estructura factorial original sigue siendo la misma, existen varias distinciones clave. Por ejemplo, mientras que el cansancio físico todavía se asocia con otras personas, el agotamiento emocional no lo es. Los comportamientos indicativos de despersonalización incluyen apatía, indiferencia y cinismo hacia el trabajo en general, pero no hacia otras personas. Por último, la competencia profesional abarca tanto las dimensiones interpersonales como las independientes del éxito laboral. Los niveles de burnout se miden en términos de percentil, siendo los valores de P75 un burnout muy alto, P50 un nivel medio y P25 un nivel muy bajo. La investigación sobre estos puntajes en varias muestras ha llevado

a los investigadores a la conclusión de que la gravedad del Burnout varía de una muestra a otra, sin una demarcación clara entre saludable y no saludable. Este es un tema que se ha debatido a lo largo de los estudios de la condición en su conjunto. Esto indica que la categorización de Burnout debe tener criterios específicos elaborados o adaptados para que pueda usarse en diversas profesiones y culturas. (López et al., 2000).

## **3.2. Teletrabajo**

### **3.2.1. Definiciones**

De acuerdo con lo señalado por Alonso y Cifre (2002), las definiciones de teleworking y telecommuting, comprenden la forma de trabajo donde se sustituye el tránsito de la persona que ejerce la actividad laboral hacia donde está el trabajo y el concepto commuting expresa el desplazamiento del trabajo hacia donde se encuentra el colaborador.

Del mismo modo HILL et al. (2006), hacen referencia al concepto para catalogar a las personas que trabajan en un espacio que no es la organización utilizando herramientas de telecomunicaciones, llamando a estas personas “teleworker” o “teletrabajador”.

Asimismo, Saco (2006), hace referencia a la flexibilidad que confiere la organización para ejecutar las tareas laborales, la actividad ocupacional no requiere presencialidad operativa de los subordinados en las instalaciones de la compañía. El espacio físico donde desempeñan sus funciones es a distancia.

También Pérez (2010), describe al teletrabajo como una labor retribuida y presenta características como la localización, es decir, su ejecución se da en un sitio distinto al que se requiere para el cumplimiento de los objetivos, el uso intensificado de la tecnología y herramientas de comunicación y la existencia de un nexo comunicativo con su empresa.

Por lo cual podemos concluir que el teletrabajo reduce los traslados de la residencia al lugar de operaciones y su rol principal es el uso de la tecnología y las tareas realizadas son ejecutadas bajo una modalidad contractual con el empleador.

Por otro lado, esta modalidad refiere complicaciones con la intimidad del colaborador ante la posible disputa por el uso de su hogar para el desempeño de su rutina

de labores; situación que conlleva a no distinguir los espacios entre vida familiar y responsabilidades de sus faenas, otra de las situaciones a observar es la gestión de momentos tanto de descanso y cumplimiento de sus funciones.

### ***3.2.2. Teorías relacionadas al Teletrabajo***

Al revisar la literatura en torno a los elementos del estudio no se ha encontrado información específica sobre teorías de esta modalidad de trabajo, pero sí de algunas teorías organizacionales y de motivación que se relacionan al teletrabajo, dentro de las cuales consideramos las siguientes por guardar alguna relación con nuestra investigación.

#### ***3.2.2.1. Teoría del comportamiento “X” y “Y”***

McGregor (1960) describe la teoría X como práctica, afirmando que sólo se tienen en cuenta los fines de la organización, el tipo de liderazgo es inflexible y dictatorial; en relación con el comportamiento humano, se observa que los empleados necesitan ser administrados, son perezosos y, por lo general, evitan la responsabilidad. Por otro lado, la teoría Y es interactiva, con un enfoque inventivo, abierto, dinámico e interactivo que brinda posibilidades y promueve el progreso.

Los conceptos de la teoría Y, tanto desde una perspectiva empresarial como personal, se consideran al planificar un acuerdo de teletrabajo. Se alienta a las personas a participar en el proceso, a pensar de manera creativa, a interactuar con los demás de manera amistosa y abierta, y a estar motivados y ser capaces de llevar sus propias vidas al adherirse a este principio. El teletrabajo denota especialmente eso, que el individuo tiene ciertos talentos que le permiten operar en esta modalidad.

#### ***3.2.2.2. Teoría de las necesidades secundarias***

Después de satisfacer sus necesidades fundamentales, McClelland (1961) dice que una persona también debe cumplir con otros tres requisitos para una conducta normal:

- Necesidad de afiliación: Espero que todos puedan mantener relaciones amistosas con quienes los rodean.
- Necesidad de poder: Tener un impacto en los demás es una motivación humana universal, y los rasgos que definen a las personas son la agresividad, la competitividad y la búsqueda del prestigio.
- Necesidad de logro: Fuerte motivación para tener éxito, incluida la voluntad de esforzarse al establecer metas ambiciosas y dedicar el tiempo y el esfuerzo necesarios para alcanzar esas metas (Stoner, 1994; Gross, 2009).

Es importante recordar que no todo el mundo está hecho para el teletrabajo; necesita un cierto conjunto de habilidades, pero más que nada, debe estar dispuesto a revisar por completo la forma en que hace su trabajo, alguien que sea responsable y confiable. Al trabajar desde casa, con muchas distracciones como los niños, ir a dormir, comer, pasear, etc., no todos tienen la independencia para terminar su tarea en los tiempos establecidos.

### ***3.2.3. Consecuencias del teletrabajo en la salud mental***

En cuanto a la salud psicológica, representa dos tipos de consecuencias: las relacionadas con el uso de tecnologías y herramientas de comunicación (TIC) y las vinculadas con el teletrabajo; la primera refiere dificultades de adaptación a los nuevos equipos y sistemas y se relacionan con características personales como la eficiencia, la autonomía, la organización y la flexibilidad; también puede incidir la formación y preparación específica en el uso de estas herramientas tecnológicas. Su poca adaptación a estos medios deriva en patologías físicas, emocionales, cognitivas y conductuales, siendo uno de los efectos más importantes los altos niveles de estrés.

Cuando alguien está constantemente estresado, su salud, felicidad y calidad de vida en general pueden verse afectadas. Las tres principales causas de muerte en los Estados Unidos en la actualidad son el cáncer, las enfermedades cardíacas y los accidentes cerebrovasculares, y el estrés está relacionado con estas afecciones, así como con otras como el asma, el dolor crónico, el insomnio y los problemas gastrointestinales, así como con conductas poco saludables como fumar, abuso de sustancias e inactividad.

Por otro lado, la eficiencia en los recursos individuales es un factor que parece tener un rol importante en el proceso de adaptación al uso de herramientas tecnológicas. Bandura (1997) la define como “creencia en la capacidad de organizarse y tomar las acciones necesarias para manejar situaciones posibles”. Según varios estudios empíricos, el rendimiento específico de la computadora parece actuar como un regulador del agotamiento. Ni el aspecto cognitivo (irónicamente) ni el aspecto emocional (inestable). Los permanentes cambios del trabajo remoto debido a la vertiginosa evolución de las TIC, implica una actualización constante de los equipos y herramientas técnicas, así como la adaptación y preparación de los usuarios (Salanova, et al.,2000).

### **3.3. Síndrome de burnout y trabajo remoto**

Esta sección explora cómo los cambios en los métodos de trabajo del siglo XXI y la integración de las tecnologías de la comunicación, han transformado los patrones y espacios de trabajo que impactan tanto a empleados y organizaciones en modalidad de trabajo remoto.

Muchas empresas que hasta antes de la pandemia no habían contemplado como posibilidad esta modalidad de trabajo, luego de verse obligados encontraron en el trabajo remoto la manera de mantener a sus empleados laborando desde casa y, en muchos casos, de hacerlo de forma más productiva (Trampe, 2021).

El rol impuesto por la crisis del COVID-19 junto a las nuevas tecnologías de la información demanda a los empleados altas capacidades laborales, así como mayores capacidades cognitivas y tecnológicas; muchos están trabajando desde casa por primera vez, sin capacitación y en algunos casos, sin los recursos físicos y mentales para aliviar los requerimientos de esta nueva categoría (Chuco, 2021).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) mantiene que la COVID-19 trajo problemas no solo relacionados a la salud pública, trajo consigo también problemas como el desarrollo de síntomas de estrés, malestar emocional y dificultades para conciliar el sueño, ansiedad, miedo, preocupación, entre otros (Celio, 2021). Por lo que, si bien las tecnologías facilitaron el teletrabajo, se ha revelado que su principal efecto negativo fue el estrés (Torres, 2021), y tenemos que tener en cuenta que el estrés es malo para la salud del trabajador, pero también es malo para el empleador

y sus intereses porque los trabajadores distraídos y molestos tienen mayor dificultad para concentrarse.

Como aspecto positivo podemos mencionar que esta nueva modalidad de trabajo ha generado una evolución en la mentalidad de los líderes, resaltando como beneficios trasladar algunas tareas que no requieran realmente presencia física del trabajador, reduciendo desplazamientos a la oficina y, por lo tanto, pérdida de tiempo que puede afectar la productividad del trabajador (Santillán, 2020).

Sin embargo, entre las principales desventajas que se han presentado producto de esta nueva modalidad de trabajo se encuentran, por ejemplo: las escasas relaciones entre compañeros de trabajo, falta de integración, debilitamiento de la identidad laboral y poco fortalecimiento del ambiente laboral debido a la ausencia física del trabajador. Y, por otro lado, y más importante aún, la intensificación del sedentarismo que podría afectar directamente la salud física del empleado (Osio, 2010).

Otro aspecto sumamente importante es el impacto del trabajo remoto en la motivación de los trabajadores, puede ser mucho más difícil trabajar en el fortalecimiento de la cultura corporativa por no encontrarse todos en un mismo ambiente físico y esto puede evitar mantener a los trabajadores motivados y entorpecer el cumplimiento de sus objetivos laborales (Osio, 2010).

En el contexto del trabajo remoto, el impacto de la carga de trabajo sobre el agotamiento emocional es más fuerte cuando la interdependencia de tareas es alta; los empleados no solo invierten en la gestión de recursos para gestionar la sobrecarga, sino que también invierten en comunicación para completar con éxito sus tareas (Wang et al., 2021)

### ***3.3.1. Síndrome de Burnout y su relación con la sobrecarga laboral***

El aumento de la sobrecarga laboral se manifiesta en un contexto de dos áreas: familiar y laboral, que conviven en un mismo entorno físico, causado por la pandemia del COVID-19. Esta realidad es abrumadora; por la contradicción que sufre el trabajador de la ilusión de estar en casa, pero con aumento de responsabilidad laboral. Existe una relación directa entre la magnitud del conflicto trabajo-familia y las tres dimensiones del burnout (Barriga et al., 2021).

Según Mihalca et al., (2021), el trabajo remoto en pandemia desafió a los trabajadores quienes se vieron inmersos en estrés elevado y diversos trastornos como ansiedad y depresión. Los predictores más fuertes de agotamiento son la ambigüedad de roles y la sobrecarga de trabajo, siendo esta última la que está más asociada con el agotamiento emocional en trabajadores en modalidad remota.

Son importantes los siguientes puntos: respetar el derecho a la desconexión, que se cumplan los horarios establecidos y además la separación entre la vida personal y laboral, ya que estos pueden afectar a los trabajadores lo que implica que debemos prestarle atención (Trampe, 2021).

Es importante mencionar, que esta modalidad de trabajo, realza la evidencia de la desigualdad entre hombres y mujeres, consideradas como un grupo en situación de vulnerabilidad. Lo mencionado es derivado del contexto social actual y la correlación que existe entre las obligaciones laborales, familiares, escolares y sociales en un mismo espacio físico (Trampe, 2021).

Vale la pena señalar que las mujeres a menudo hacen malabarismos con muchas fuentes de estrés debido a sus compromisos con el trabajo remunerado y no remunerado, el último de los cuales a menudo consiste en deberes como la realización de tareas domésticas y el cuidado de los hijos menores (Chuco, 2021).

De acuerdo a Ruiz y Medina (2021), los educadores del área metropolitana de Lima que han estado trabajando a distancia durante el brote de COVID-19 son el foco de un estudio reciente., de ello se concluye que “el nivel de Burnout en los docentes es tiene una puntuación alta, haciendo énfasis en las féminas con un 98.8% de ellas con un alto nivel cuando se compara con los varones con un 97.3%”. Su objetivo era medir los niveles de motivación de los empleados, además tiene como conclusión que “el nivel de motivación laboral es bajo, cuando se compara porque los varones tienen un 61.3% mientras que las féminas tienen un 63%”.

### ***3.3.2. Síndrome burnout y madres de familia***

Mikolajczak y Roskam (2020) describen el Burnout Parental como una condición que afecta de manera desproporcionada a las familias de bajos ingresos con niños que ya están en riesgo de desarrollar estrés crónico y para quienes no existen medios efectivos para lidiar con ese estrés. Sus síntomas incluyen distanciamiento emocional de sus propios hijos por falta de energía para seguir relacionándose con ellos; agotamiento del rol parental, en el que los padres se sienten muy agotados hasta el punto de agotamiento; la sobrecarga y pérdida del placer de la paternidad, en la que los padres son incapaces de cumplir con su responsabilidad parental porque se sienten desbordados y lo que lleva a la crianza ya no les da ningún placer ni felicidad; y una falta de energía hasta el punto en que no pueden manejar el cumplimiento de su responsabilidad parental.

Este síndrome, que afecta a alrededor del 14% de los padres, se diferencia de otras formas de cansancio en que es específico de las preocupaciones parentales y del papel que desempeña la madre o el padre, y puede manifestarse en cualquier momento del embarazo o función del padre como padre (Pariente 2020, como se citó en Márquez y Sotomayor, 2021).

#### ***3.3.2.1. Rol de la madre***

Hasta cierto tiempo, se sostenía ampliamente que el papel principal de una mujer en la vida era el de una criatura procreadora, cuidadora de cónyuges, ama de llaves y cuidadora. En estos días, sin embargo, los padres cuyas madres también trabajan a menudo asumen más responsabilidades del cuidado de los niños en el hogar.

Considerando las exigencias de cada función, el cambio de un rol puede llevar a otro, como en el ejemplo de la mujer que descuida las necesidades de sus otras responsabilidades, como la de esposa, al cumplir con el deber de madre. Sin embargo, los roles sociales aún existen, y esto puede resultar ocasionalmente en un "conflicto de roles", que es cuando a una persona le resulta difícil cumplir con las demandas de una posición que desempeña. (Bee y Mitchell, 1987, citados por Fernández et al., 2000).

Las dinámicas de género que se desarrollan en los hogares a menudo están determinadas por el sexo, como se encontró en una investigación reciente en Perú sobre el agotamiento materno. El papel del padre generalmente se limita a mantener a la familia y brindar apoyo emocional ocasional. Mientras tanto, la madre está a cargo de la crianza y educación de los hijos, generalmente con la ayuda esporádica de su esposo. (Márquez y Sotomayor, 2021).

### ***3.3.3. Síndrome de burnout antes y durante el COVID-19***

La presencia del síndrome de burnout desde antes de la pandemia tenía una alta prevalencia entre el personal de salud, y se consideraba un serio problema de salud para la economía mundial, por sus efectos adversos en los pacientes según (Magnavita et al., 2021)

Además, se consideraba un serio problema de salud que afectaba la economía mundial. La información respecto a la presentación del síndrome de burnout en la pandemia por COVID-19 es insuficiente, sin embargo, se ha visto que en otras pandemias (SARS y MERS) hasta 1/3 de los empleados de la salud lo presentaron (Elhadi et al., 2020).

Sin embargo, debido a que la pandemia del COVID-19 fue un evento inesperado en el cual se vivieron situaciones para las que nadie estaba preparado, consideramos que era de esperarse que se aumentara drásticamente el nivel de estrés en distintos profesionales. Por lo que también sería importante conocer si los casos de burnout son atribuidos meramente a la pandemia y a sus consecuencias, o si los casos detectados durante la pandemia ya estaban desde antes de la misma.

Según Vallejo-Villalobos (2016), el burnout generalmente ocurre en personas que trabajan en profesiones en las cuales están en contacto frecuente y cercano con otras personas, y el síndrome se relaciona con la manera en que el individuo maneja este contacto.

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El propósito de nuestra investigación fue identificar cómo percibieron las madres de familia la afectación del trabajo remoto en el síndrome de burnout. Para investigar este fenómeno, se encontró en la literatura tres métodos planteados el cualitativo, cuantitativo y mixto (Hernández y Mendoza, 2018).

Se trató de un estudio cualitativo porque se han recopilado y analizado datos no numéricos para la comprensión de opiniones, emociones, comportamientos o experiencias vividas por las madres de familia con hijos en etapa escolar quienes realizaron trabajo remoto a tiempo completo en la etapa de confinamiento por Covid – 19, esta investigación se basó en el juicio de los investigadores, quienes reflexionaron cuidadosamente sobre la información obtenida.

Una investigación de alcance exploratorio, se usa para el estudio de un problema que no se encuentra claramente definido, por ello se indaga para comprenderlo mejor y se generan resultados aproximados (Hernández y Mendoza, 2018). En este estudio se exploró sobre la afectación del síndrome de burnout en las madres de familia con hijos en etapa escolar quienes realizaron trabajo remoto a tiempo completo durante la cuarentena; generando así algunos resultados que fueron catalogados como no concluyentes.

### **4.2. Población y Muestra**

Nuestra población es infinita ya que está conformada por todas las madres de familia con hijos en etapa escolar y que realizaron trabajo remoto durante el confinamiento decretado durante pandemia de covid 19 en Perú, y nuestra muestra estuvo conformada por 16 madres de familia con hijos en etapa escolar (inicial y/o primaria) quienes realizaron trabajo remoto a tiempo completo durante la cuarentena en el Perú ocasionado por el COVID-19; en el periodo marzo 2020 - diciembre 2021; y que desempeñaron sus actividades en el área comercial de distintos sectores. Debido al propósito de nuestra investigación usamos una muestra para los fines de investigación cualitativa, donde se dio juicios de valor a las respuestas de las entrevistadas y en ese

sentido en este campo no existen reglas para decidir si un tamaño de muestra es adecuado o no, todo depende del propósito del estudio, si los resultados encontrados contestan los objetivos de la investigación y de si es posible llevarlo a cabo o no, el tamaño no se conoce al principio sino al culminar el estudio de acuerdo a la información que se va obteniendo en la ejecución de la investigación (Martínez – Salgado C. , 2012). Fuente: Elaboración propia, 2022

### **4.3. Proceso de la investigación**

El procedimiento de nuestra consulta constó de siete pasos, los cuales fueron:

- Análisis de la problemática; implica articular la naturaleza del problema que necesita ser explorado mediante una síntesis del conocimiento y los datos existentes de fuentes relevantes y herramientas aplicables.
- Revisión de la literatura; identificación de los conceptos que contribuyeron al estudio (Síndrome de Burnout y trabajo remoto).
- Uso del instrumento del Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI); esto fue aplicado de manera virtual, donde se empleó la herramienta Google Forms. El MBI fue escogido para identificar la intensidad y frecuencia del Síndrome en madres de familia. Introducido por primera vez por Maslach en 1981, el instrumento ha presentado tres actualizaciones, y en la última actualización se incorporaron otros empleos habiéndose producido la modificación de un vocablo (Martínez, 2010). Es una de las herramientas que más ha contribuido con su valoración por sus características de óptima autenticidad y confiabilidad, validez que permite teorizar su avance y participar en variados entornos organizacionales (Olivares, 2017).
- Análisis de los resultados; que se obtuvieron de las 16 personas que resolvieron el Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI).
- Entrevista exploratoria; que se realizó a las 16 madres de familia con el propósito de profundizar su afectación del Síndrome de Burnout con el trabajo remoto.
- Análisis de las respuestas; que fueron obtenidas de las 16 madres en las entrevistas realizadas.
- Conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

#### **4.4. Fecha y lugar de estudio**

El Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI) fue realizado entre el mes de julio y agosto del 2022, mientras que las entrevistas exploratorias se desarrollaron en el mes de agosto y setiembre del 2022; cabe destacar que se respondieron en base a su experiencia pasada, es decir al momento en que realizaban trabajo remoto durante el confinamiento en el Perú ocasionado por el COVID-19 en el periodo de marzo 2020 – diciembre 2021.

El trabajo de campo se ejecutó de forma virtual, donde se tomó en cuenta la disponibilidad de las madres que trabajaron en el área comercial de distintos rubros empresariales.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Tanto la entrevista exploratoria como el cuestionario del Síndrome de Burnout se utilizaron para recopilar datos para este estudio.

Los objetivos del estudio fueron explicados a los participantes, se les detalló sobre el proceso de su participación en la investigación y la importancia de que ambos instrumentos debían ser respondidos en base a su experiencia pasada, es decir al momento en que realizaban trabajo remoto durante el confinamiento en el Perú ocasionado por el COVID-19 en el periodo de marzo 2020 – diciembre 2021.

##### ***4.5.1. Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI)***

Para este estudio utilizamos la versión clásica del Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) para profesionales médicos (Jélvez e Ibañez, 2011).

Cuando se trata de la evaluación psicométrica y el diagnóstico de SQT, el MBI y sus muchas interacciones han sido puntos de referencia (Gil - Monte, 2005).

El cuestionario permite identificar con qué frecuencia el profesional desarrolla las modalidades del SQT como: fatiga, pérdida de la individualidad y disminución del interés por el desarrollo personal.

Su estructura tridimensional está constituida por 22 ítems, el tiempo que tarda en realizarse la prueba es de 10 a 15 minutos.

Los resultados entre 1 y 33 indican un nivel leve de agotamiento; puntuaciones entre 34 y 66 indican un nivel moderado; y puntuaciones entre 67 y 99 indican un alto nivel de burnout. Para aclarar, las puntuaciones diagnósticas de la enfermedad profesional se ubican en las dos primeras subescalas, mientras que las puntuaciones de la tercera subescala son más bajas.

Las puntuaciones altas en las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional y las puntuaciones bajas en realización personal son indicadores del síndrome.

Con una puntuación máxima posible de 54, los nueve elementos del indicador de fatiga se dividen en las secciones 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20; una puntuación más alta en esta subescala indica mayor cansancio emocional y agotamiento. Además, al indicador despersonalización lo conforman cinco (5) preguntas, 5,10, 11, 15, 22 y tiene una puntuación máxima de treinta (30), puntuaciones más altas en esta subescala indican mayor despersonalización y agotamiento. Por último, una puntuación alta en el indicador de realización personal, que consta de los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, arroja un total posible de 48 puntos. En esta situación, la puntuación se relaciona negativamente con el agotamiento, ya que es una medida del éxito individual en una escala más amplia.

América Latina, Estados Unidos y la Unión Europea (UE) utilizan y reconocen el MBI. Esta ventaja nos permite desarrollar planes para la prevención y tratamiento de la condición, así como incentivar cambios en el cuestionario (Jelvez e Ibañez, 2011).

Algunas preguntas del MBI son factorialmente ambiguas, y esta es una de las deficiencias psicométricas del instrumento que exige cautela en su aplicación (Byrne, 1992).

Empleamos la traducción al español del Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS), cuyos hallazgos de un estudio de validez factorial entre profesionales chilenos indican confiabilidad, para recopilar datos para la investigación exploratoria (Jelvez e Ibañez , 2011).

Para el carácter de la evaluación, en el formato de cuestionario que se aplicó a la muestra, se indicó la palabra paciente / cliente, por tratarse del público objetivo a quién fue dirigida la prueba.

Por último, debemos resaltar que el MBI, se logró tomar a 32 participantes, sin embargo, debido a la disponibilidad entre las participantes y la entrevistadora, la muestra final para el presente trabajo de investigación fue de 16 personas, quienes concluyeron su MBI y posteriormente se les invitó a pasar una entrevista exploratoria.

#### ***4.5.2. Entrevista exploratoria***

La entrevista se ejecutó a 16 personas quienes accedieron previa comunicación y autorización con el formato de consentimiento informado.

La entrevista fue desarrollada por una de las integrantes de esta investigación, quien es licenciada en psicología y cuenta con las competencias necesarias para comprender las preocupaciones emocionales de las entrevistadas. Y que, además, en virtud de su profesión y experiencia, sea capaz de demostrar una actitud de empatía y cercanía emocional con los problemas de los entrevistados, manteniendo la distancia emocional y cognitiva necesaria para permitirse pensar lo que escucha, sustentando la objetividad que ameritaba investigación.

La técnica utilizada permitió extraer data de la interacción directa con las personas, mediante el diálogo a través de una dinámica de interrogantes y respuestas (Olabuenaga, 1999)

Propósitos de esta técnica:

- Entender e indagar respuestas.
- Conseguir una respuesta subjetivamente veraz.
- Buscar respuestas emotivas frente a objetivas.
- Controlar la dinámica de la entrevista en relación con el feedback dado.
- Crear opiniones de valor.

La técnica permitió profundizar y explorar en las respuestas de las personas entrevistadas. A pesar que, las entrevistas se desarrollaron en un contexto de virtualidad se trató de controlar variables como distractores y uso de un ambiente adecuado para las entrevistas. Sin embargo, durante el desarrollo de estas, hubo algunas interferencias en algunos perfiles que se encontraban realizando la entrevista en sus hogares como el llamado de sus hijos, llamadas urgente de trabajo entre otros distractores.

Se ejecutó una entrevista semiestructurada, basada en una serie de interrogantes, con la finalidad de explorar la afectación en las tres subescalas del Síndrome de Burnout con el trabajo remoto.

A continuación, se detalla algunas preguntas que se realizaron a las madres de familia en relación al periodo de cuarentena por Covid - 19:

1. ¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?
2. ¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?
3. Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto
4. ¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?
5. Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto.
6. ¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?
7. ¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?
8. ¿Cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?

Las preguntas mencionadas se desarrollaron con el fin de explorar respuestas y apreciar percepciones que tuvieron las entrevistadas en las distintas preguntas. El protocolo que se utilizó al iniciar la entrevistas fue la siguiente:

- Presentación del entrevistador y agradecimiento por el tiempo brindado.
- Presentación de los objetivos de la investigación, lo que permitió que las entrevistadas se sientan involucradas y conozcan los objetivos de nuestro estudio.

- Ambiente de rapport, lo cual propició que las entrevistadas se sientan cómodas y en un ambiente de confianza.
- Durante la entrevista, el entrevistador mantuvo los siguientes comportamientos:
  - Actitud atenta.
  - Escucha activa y no intervenir, excepto en los momentos propicios.
  - Favorece la participación y no influencia en las respuestas de los entrevistados.
  - Usa el tono de voz y las palabras correctas.

Al término de la entrevista, se agradeció nuevamente la participación de los perfiles y el compromiso de brindar datos de investigación en caso se requiera.

## CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1. Resultados Cuantitativos

Los siguientes son los resultados de las respuestas de las 16 madres al Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI):

*Tabla 1. Puntaje de Burnout - resultado por cada cuestionario*

<b>N°</b>	<b>PUNTAJE DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	<b>PUNTAJE DE DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>PUNTAJE DE REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Participante 1	51	13	43	107
Participante 2	42	10	39	91
Participante 3	36	12	38	86
Participante 4	34	6	39	79
Participante 5	43	3	35	81
Participante 6	30	6	40	76
Participante 7	23	14	42	79
Participante 8	27	3	43	73
Participante 9	29	3	40	72
Participante 10	38	3	36	77
Participante 11	31	4	43	78
Participante 12	19	3	46	68
Participante 13	25	3	43	71

Participante 14	26	3	42	71
Participante 15	30	6	40	76
Participante 16	28	3	39	70

Fuente: Elaboración propia 2022

De acuerdo a los parámetros de medición al aplicar el test del MBI, se considera que los puntajes de escala entre 67 y 99 presentan síndrome de Burnout en nivel alto. Y en los resultados del estudio de campo se obtuvo un puntaje entre 68 y 107; lo que significa que las 16 encuestadas presentan síndrome de burnout en un nivel alto.

*Tabla 2. Resultado promedio de los 16 cuestionarios*

<b>PROMEDIO DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	<b>PROMEDIO DE DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>PROMEDIO DE LA POCO INTERÉS POR LA AUTORREALIZACIÓN</b>	<b>TOTAL PROMEDIO</b>
32	6	41	78

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la tabla 2 podemos apreciar como resultado promedio de las 16 personas que respondieron el cuestionario 78 puntos en total. Además, analizando los resultados promedio por dimensión, obtenidos, tenemos lo siguiente, agotamiento emocional tenemos como puntaje promedio 32, considerando que el máximo es 54 puntos lo que nos indica una gran afectación en esta dimensión; despersonalización tenemos como resultado promedio 6 donde el puntaje máximo es 30 lo que nos indica que se encuentran en el límite inferior al no haber sido tan afectada y en poco interés por la autorrealización es 41 cuando el puntaje máximo es 48, entendiendo que esta dimensión en promedio demuestra que no fue afectada; sino al contrario tuvieron sensación de logro, superación personal. El agotamiento emocional parece haber sido la dimensión más influyente, mientras que el poco interés por la autorrealización parece haber sido la de menos influencia para la aparición del Síndrome de Burnout.

## **5.2. Resultados Cualitativos**

### **Agotamiento emocional**

Con respecto a las percepciones en relación al desgaste emocional, en donde las participantes n°1 y n°2 manifestaron respectivamente: *“La pasé bastante estresada ... comencé somatizar mis preocupaciones. Tuve con frecuencia dolores de cabeza y en varias ocasiones migraña”* y *“Me he sentido muy cansada. Ha habido periodos, en los cuales me he sentido al límite de mis posibilidades”*. Estas manifestaciones coinciden, con el cumplimiento de roles que las madres de familia asumieron durante el periodo de cuarentena en donde asumían roles de trabajadores dependientes del rubro comercial y responsable de actividades del hogar. Así lo indica la participante n°1: *“Durante la cuarentena tuve muchos roles, profesora, mamá, estudiante, esposa e hija me fue difícil cumplirlos todos”* además la participante n°2 menciona: *“La demanda del trabajo y el acompañar a mi hijo en sus clases virtuales, hacía que me agotará y cansara mucho más”*. Por lo descrito, los roles que ejercieron las madres de familia durante el periodo de cuarentena, fue un factor a considerar en la percepción que tuvieron sobre el trabajo remoto en dicho contexto y su desgaste a nivel emocional.

En esa misma línea, una nueva forma de gestionar los límites fue lo que percibieron las entrevistadas durante el contexto de cuarentena por Covid 19, esto debido a que el espacio profesional y personal, se mantenían en un solo contexto físico, como lo menciona la entrevistada n°1: *“Fue difícil, mantener todo en un solo espacio, primero iniciaba con las tareas de la casa y luego con los pendientes de mi trabajo, casi siempre habían interrupciones cuando me encontraba en una reunión laboral virtual”*, además la participante n° 9 indica *“Fue un ritmo bastante complejo, trate de ordenarme ... me costó equilibrar espacios para mi misma, con las cosas del trabajo y de la casa, fue una tarea difícil manejar todas las cosas en un mismo espacio”* estas manifestaciones en relación a la gestión de límites, fueron unos de los temas relevantes que las entrevistadas mencionaron al momento de profundizar experiencias de desgaste emocional. El ingreso intempestivo a la modalidad remota ocasionado por la cuarentena por el COVID-19 produjo que estos espacios se vulneren.

De la misma forma, un tema relevante percibido por las entrevistadas fue en relación a la sobrecarga laboral. El ingreso a la modalidad remota por parte de la mayoría de los negocios, hicieron que en un inicio las empresas adopten nuevas medidas de trabajo, lo que ocasionó un periodo de adaptación por parte de los colaboradores al uso acelerado de la tecnología y forma de relacionamiento con otros. Esto lo menciona la participante n°4 *“tenía reuniones más de lo usual, sentía que la ejecución de mis tareas se atrasaba, la carga laboral remota era mayor”*, también la participante n° 7 indica: *“Tenía una cantidad mayor de trabajo, además mi tipo de trabajo era bajo presión y siempre orientado a objetivos”* estas percepciones tuvieron los perfiles al analizar el desgaste o cansancio emocional que sentían durante contexto de cuarentena por el covid 19 al realizar trabajo de manera remota.

### **Despersonalización**

Además, cuando continuamos las entrevistas obtuvimos las siguientes percepciones con respecto a la despersonalización donde mencionó la participante n°2 *“mi actitud fue de irritabilidad en los primeros meses”* también la participante n° 4 dijo *“en la interacción con mis clientes siempre me mantenía feliz, pero en ocasiones, prefería no interactuar con ellos, ya que las actividades que realizaba en simultáneo me*

*agobiaba*” tomando en cuenta que se estaban adaptando al trabajo remoto lo que produjo estas emociones en ellas; por otro lado tenemos que la participante n° 9 nos menciona *“un cliente que no paraba de gritarme, yo solo atiné a escucharlo y tratar de ser empática con él, es decir de entenderlo y no perdí el control”* y la participante n°14 *“la verdad preferí mantenerme calmada, escucharlo y responderle con respeto”* esto cuando se le mencionó sobre la situación desafiante que se originó por la cuarenta de COVID-19 que estaban pasando ellas como sus clientes, es importante mencionar que esta actitud empática fue gracias al perfil comercial que poseen lo que las lleva a tener vocación de servicio; y manejando de mejor manera las respuestas que les daban a sus clientes.

### **Poco interés por la autorrealización**

Cuando conversamos sobre el poco interés por la autorrealización nos dijo la participante n° 1 *“tenía como motivación principal, mi desarrollo profesional ya que veía que seguía avanzando con mis metas, a pesar que el ritmo en casa y mi trabajo era agitado.”* también la participante n° 7 mencionó que *“tenía mucha satisfacción por mis logros alcanzados y estuve motivada con el continuo crecimiento de la compañía en el mercado.”*; por lo que podemos percibir que su motivación continuaba frente a este nuevo contexto ya que no cambió su manera de pensar sino se sentían más fortalecidas que podían superar los obstáculos que tuvieran la participante n° 10 dijo *“sentía que los lazos con mis clientes seguían intactos y yo disfrutaba de brindarles un buen servicio”* y la participante n° 6 comenta *“la relación que tengo con mis clientes está basada en la confianza y empatía”*; esto nos lleva a considerar que el trabajo que desarrollaban las hacía sentir realizadas. Considerando también lo que responde la participante n° 13 *“a pesar del tiempo limitado, me di un espacio para trabajar en mi emprendimiento, mis ganas de desarrollarme pudieron más”* resalta que las personas entrevistadas mostraron una capacidad para adaptarse a los desafíos del contexto de una manera resiliente.

Considerando las percepciones mencionadas anteriormente por las entrevistadas hemos decidido realizar la siguiente agrupación de categorías, esto tomando en cuenta las dimensiones del Síndrome de Burnout.

## **Categorías:**

### **Agotamiento emocional**

- **Doble rol:**

La doble función, o doble presencia, de la mujer, tal y como la describe Tereso y Cota (2017), conlleva el malabarismo entre responsabilidades domésticas y económicas. Debido a supuestos sociales y culturales de larga data, esto se ha presentado de cierta manera. La mujer con doble responsabilidad es la que cuida a su familia y también lleva el control y la contabilidad del dinero que gana. (p.1)

- **Gestión de límites**

Cuanto mayor sea la medida en que los individuos experimenten interrupciones (o transiciones) físicas o psicológicas entre roles, más permeable será la frontera entre dominios (Ajibade et al., 2022).

- **Sobrecarga laboral**

El término se refiere a una cantidad excesiva de demandas cuantitativas y cualitativas asociadas con el trabajo de uno, como trabajar muchas horas o tener un trabajo estresante (Gil-Monte y García, 2008).

### **Despersonalización**

- **Perfil comercial**

Las personas que trabajan en el sector comercial, están expuestas a un nivel alto de estrés (Sarge y Wilson, 1995), debido a las características propias de su labor como la de mantener una relación cercana con el cliente, proporcionar información que pueda ayudar a resolver problemas, comunicar inquietudes, necesidades, cerrar ventas, aclarar condiciones entre otros (León, 2005).

### **Poco interés por la autorrealización**

- **Resiliencia**

Habla de la capacidad de una persona para continuar operando de manera efectiva frente a los desafíos ambientales. superando desafíos y fortaleciéndonos en circunstancias difíciles (Grotberg, 2004).

### **5.3. Discusión**

La presente investigación ha buscado determinar cómo se percibe la afectación del trabajo remoto en el Síndrome de Burnout en madres de familia. Las entrevistadas percibieron que se sentían agotadas emocionalmente sintiéndose cansadas mentalmente y físicamente, tensionadas y al límite de sus posibilidades. Esto explica que, en el trabajo a distancia, ocurre el agotamiento emocional cuando el flujo de la carga laboral es alto; los empleados no solo invierten en la gestión de recursos para moderar la demanda, sino que también invierten en comunicación para completar con éxito sus tareas (Parker, 2021).

Sin embargo, la percepción con respecto al poco interés por la autorrealización los perfiles entrevistados demostraron conductas positivas frente a sí mismo y a su trabajo, sentido de competencia frente actividades laborales, a pesar del contexto de cuarentena por la pandemia del COVID-19. La población de estudio evidenció motivación y resiliencia, ya que las percepciones arrojadas frente a las entrevistas, mostraron experiencias de automotivación, emprendimiento y crecimiento profesional. La resiliencia, entonces, no es solo una respuesta pasiva a las dificultades; más bien, es un proceso intencional de contraatacar, hacer los ajustes necesarios y desarrollarse como resultado de las propias experiencias (Walsh, 2004 ).

#### **Agotamiento emocional**

En la primera dimensión del burnout, el término "fatiga emocional" describe un estado de estrés y agotamiento excesivo tanto a nivel emocional como físico., lo que deja a los empleados sintiéndose más débiles y cansados, sin ninguna fuente de apoyo, y es el componente fundamental del estrés individual del burnout. La fatiga y la falta de energía para hacer frente a los desafíos del día, ya través de nuestras

entrevistas, pudimos deducir que la presión laboral y la fricción interpersonal en el trabajo eran los principales contribuyentes (Diaz y Gomez, 2016).

En este contexto, es importante señalar que varias muestras de empleados muestran respuestas variables de deterioro psicológico, incluido el agotamiento, frente a la presión laboral (Greenglass et al, 2003). También hay respaldo para la hipótesis de que SQT es una reacción a cantidades abrumadoras de trabajo (Maslach et al, 2001; Gil-Monte et al, 2008); es por eso que también lo hemos encontrado en la realización de nuestra investigación.

Además, una de las fuentes que identificamos en las entrevistas fue una nueva forma de gestión de límites cuyo surgimiento ha sido desencadenado por la pandemia de COVID-19, en la que los límites entre el trabajo y la vida personal son altamente permeables (caracterizados por interrupciones frecuentes) pero en gran medida inflexibles (los trabajadores no pueden ajustar el tiempo y la ubicación). de las exigencias laborales y de la vida personal) (Ajibade et al., 2022).

Si se tiene en cuenta la filiación de los entrevistados con el mundo empresarial, podemos decir que en la relación con los clientes se puede producir un agotamiento emocional, sobre todo en circunstancias en las que existe una sensación de imprevisibilidad o pérdida de control; por ejemplo, mientras trabaja en un proyecto específico o intenta mantener una relación comercial desafiante de manera sostenida (Forbes, 2011); este tipo de situaciones pueden generar según lo percibido que no exista límites entre la vida personal y laboral por el hecho del compromiso que se tiene con los clientes, en la parte personal su rol de madre de familia es afectado.

Nuestras entrevistadas son madres de familia que trabajan en el área comercial por ello es importante mencionar lo siguiente: Hay varias ocupaciones y actividades que corren el riesgo de provocar agotamiento, incluidas las siguientes: Vendedores; los contribuyentes principales en este grupo son la presión a la que están sometidos para vender sin la garantía de que los clientes comprarán, el hecho de que sus actitudes se rigen por sus sentimientos y sus madres. La madre de familia tiene una carga de trabajo alta y constante, ya que tiene a su cargo una variedad de responsabilidades, entre ellas

las tareas del hogar, además de sus roles como esposa y madre. (Arteaga, 2016); considerando que realizan ambas actividades es importante resaltar que se puede percibir como otro factor relevante para que exista agotamiento emocional.

Por último, pero no menos importante, el agotamiento emocional puede causar estrés y frustración en los trabajadores que se dan cuenta de que ya no pueden brindar a sus clientes o compañeros de trabajo el mismo nivel de atención que antes (Carlotto y Gobbi, 2001), lo cual según lo percibido en las entrevistas pudo agravarse por ser un entorno remoto y debían adaptarse.

### **Despersonalización**

En la segunda dimensión del Síndrome de Burnout, las entrevistadas percibieron situaciones de irritabilidad frente a clientes y compañeros de trabajo evidenciándose conductas de insensibilidad, indiferencia y apatía (Marcela y Puentes, 2017).

Adicionalmente, características como el distanciamiento de personas que se benefician de sus servicios y los comportamientos de deshumanización son propios de esta dimensión (Hermosa, 2006). A pesar de lo descrito, observamos que, en nuestra muestra, no se evidenció un deterioro en el relacionamiento con otros, a pesar de que las entrevistadas afrontaron situaciones de irritabilidad cuando realizaron trabajo remoto durante la cuarentena, ellas por el contrario buscaban crear lazos más estrechos con sus clientes y cuidar sus relaciones a largo plazo. Esto va en línea, con respecto a que los perfiles que trabajan en el área comercial buscan generar vínculos interpersonales independientes a la relación laboral con sus clientes lo que impulsa a la relación más estrecha con ellos e impacta en los resultados organizacionales (Castejón, et al, 2011).

Por último, consideramos que las características comunes de nuestra población como es la orientación al cliente, tolerancia a la frustración, empatía, entre otros ayudaron a que esta dimensión no fuera afectada en una mayor intensidad. El mantener una relación cercana con el cliente, proporcionar información que pueda ayudar a resolver problemas, comunicar inquietudes, necesidades entre otros (León, 2005), muestran actitudes y habilidades de dichos perfiles orientados a la escucha

y vocación de servicio lo que facilita el afrontamiento de situaciones altamente estresantes como es la venta directa de servicios y/o productos.

### **Poco interés por la autorrealización**

En la tercera dimensión, de poca realización personal, los perfiles entrevistados percibieron que su trabajo impactaba de manera positiva con sus clientes y que la eficacia de su trabajo no se deterioró en dicho contexto, mostrando conductas de automotivación y productividad en relación a la gestión de sus actividades laborales. Mostrando así que las percepciones manifestadas fueron inversas, al concepto de dicha dimensión que se define como la reducción de la eficacia profesional y la disminución de los sentimientos de competencia y del éxito en el trabajo, demostrando baja productividad ya que la carga laboral excede sus capacidades para poder desarrollarse de manera competente (Arnold et al., 2021).

Esto se alinea con la resiliencia comprobada de las madres, una fortaleza ya que promueve una adaptación positiva a pesar de la exposición a malos eventos, y con la capacidad de las madres para hacer frente a un nuevo entorno provocado por la cuarentena de COVID-19. El concepto de resiliencia se ha relacionado con la salud mental positiva y se considera una parte importante de una adaptación psicosocial exitosa (Cabanyes, 2010). Entonces, con base a la investigación que hicimos, nuestra contribución a la literatura académica es que se desarrolló un estudio cualitativo de alcance exploratorio se evidencia condiciones laborales propias de nuestro país como la jornada laboral de 48 horas semanales como máximo y el desarrollo paulatino de políticas laborales en un entorno remoto como la flexibilidad laboral y desconexión digital que indica como premisa principal que no estás obligado a permanecer conectado fuera de tu horario de trabajo (D.S N° 004-2021-TR, 2021). y el contexto socioeconómico, la economía del Perú se contrajo a una tasa del 12,9% (frente a un crecimiento del 2,2% en 2019), a causa de la recesión inducida por la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19), que situó al país como uno de los más golpeados del mundo (CEPAL, 2020).

En este estudio las opiniones de las entrevistadas difieren en cada dimensión del Síndrome de Burnout. Se demostró que el agotamiento emocional se ve afectado en un

entorno remoto cuando se tienen en cuenta factores como el doble rol, la gestión de límites y la sobrecarga de trabajo. Por otro lado, las madres de familia sentían que tenían suficiente realización personal mostrando conductas resilientes.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

La percepción de las madres de familia con respecto a cómo el trabajo remoto afecta el Síndrome de Burnout durante el período de cuarentena producto del contexto sanitario por COVID-19, se manifestó a través de sentimientos de fatiga, cansancio y desgaste emocional a pesar de ello, se evidenciaron percepciones de automotivación y competencia como comportamientos relacionados a la productividad y eficacia de sus actividades laborales; lo cual también se aprecia en los resultados obtenidos en el Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI).

La percepción que se obtuvo en relación a la dimensión agotamiento emocional fue que había sobreexigencia en sus estados emocionales que impactaba a un nivel mental y físico en las entrevistadas. Al profundizar en dicha percepción, se observó que los roles que ellas ejercían, la nueva forma de gestionar sus límites y la sobrecarga laboral fueron temas relevantes a considerar en este desgaste a nivel de emociones.

Con respecto a la dimensión de despersonalización, la percepción que obtuvimos fue de irritabilidad con clientes y compañeros de trabajo frente algunas situaciones. Sin embargo, no se percibió un deterioro en su relacionamiento, las entrevistadas buscaban tener un trato cercano y mantener sus relaciones a largo plazo con sus clientes, siendo estas características de orientación de servicio y escucha propios del perfil comercial lo que facilitó el mantenimiento de dichas relaciones.

La percepción que se obtuvo con respecto a la baja realización fue de una actitud positiva frente a temas relacionados a la productividad y competencia en el

trabajo. Adicionalmente, las madres de familia que realizaban trabajo remoto, se percibieron optimistas al seguir desarrollándose profesionalmente durante el periodo de aislamiento por el covid- 19, mostrando actitudes resilientes en dicho contexto.

## **6.2. Implicancias Prácticas**

Con respecto a la percepción de fatiga, cansancio y desgaste emocional los empleadores pueden desarrollar planes de acción como la creación de programas de apoyo entre pares en el lugar de trabajo y la promoción de la escucha activa.

Programas extensivos hacia las parejas (familiares ya que puede que no todas tengan parejas) de los colaboradores, que ayuden a fomentar la preocupación hacia la posible aparición del Síndrome de Burnout.

Con respecto a la percepción positiva frente a la realización personal se fomenta la implementación de cursos que ayuden a reforzar el potencial profesional de las colaboradoras partiendo de sus necesidades como temas de: autodesarrollo, emprendimiento y motivación.

## ANEXOS

### ANEXO I

#### CUESTIONARIO MASLASCHE BURNOUT INVENTORY (MBI)

El presente cuestionario está dirigido a madres de familia con hijos en edad escolar que realizan trabajo remoto a tiempo completo (área comercial).

Apellidos y Nombres: .....  
Celular.....  
Correo electrónico: .....  
DNI.....  
Estado civil: .....  
Edad: .....  
Número de hijos: .....

**CUESTIONARIO:** A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a sus experiencias.

- 0 = Nunca
  - 1 = Algunas veces al año
  - 2 = Una vez al mes
  - 3 = Algunas veces al mes
  - 4 = Una vez a la semana
  - 5 = Algunas veces a la semana
  - 6 = Todos los días
-

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío/a.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes / clientes							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes / clientes							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							

	0	1	2	3	4	5	6
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes / clientes.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes / clientes.							
18. Me siento estimado/a después de haber trabajado íntimamente (de forma cercana) con mis pacientes / clientes.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los pacientes / clientes me culpan de alguno de sus problemas.							

### CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

**Subescala de Agotamiento Emocional.** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

**Subescala de Despersonalización.** Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

**Subescala de Realización Personal.** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponden a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y, superior a 40, sensación de logro.

## **ANEXO II**

### **PROTOCOLO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

**Paso 1:** La evaluada resolvió el cuestionario

**Paso 2:** La evaluada pasó entrevista exploratoria

**Paso 3:** Análisis de los resultados

1. ¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?
2. ¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?
3. Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto
4. ¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?
5. Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto.
6. ¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?
7. ¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?
8. Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?

### **ANEXO III**

#### **RESPUESTA DE LOS ENTREVISTADOS**

##### **ENTREVISTADA: MARÍA TERESA MIRANDA CHUYÉN**

###### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Me sentía desanimada, ya que no estaba acostumbrada a trabajar en esta modalidad. Mi trabajo era mucha interacción con las personas y no podía realizar mi trabajo de manera eficaz. A veces me sentía limitada porque quería hacer bien mi trabajo y no podía porque la interacción siempre era virtual, había momentos que me sentía agotaba.

###### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

A pesar de que programaba un ruteo anticipado era incierto poder cumplirlo, como también había días que si fluían con normalidad. Los momentos de aprieto implicaban volverme a reinventar para captar nuevamente la atención de mis clientes, depender de su disponibilidad me volvió más creativa.

###### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Conjugar mi vida personal con el trabajo remoto teniendo hijos en casa no fue fácil, implicó sacrificios en mis tiempos.

###### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

La califico como positiva, nunca he tenido inconvenientes en el trato, nos comunicamos cuando la ocasión lo amerita y para lo estrictamente necesario.

###### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

Por ser una representante especialista en línea cardio metabólica, tengo que estar en constante actualización de los avances en la medicina, muchos de los papers son en

inglés y el contenido es bastante técnico, esto es un desafío constante ya que hay médicos que son minuciosos con el tema y requieren más atención de lo acostumbrado.

**¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

Fueron amables y siempre estuvieron deseosos de seguir aprendiendo e innovando a través de sus servicios.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

Fue buena, siempre me he esforzado por llevarme bien con ellos y conocer sus preferencias para establecer una buena interacción.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Siempre me motive porque me gusta mi trabajo. Tenía trazado poder crecer profesionalmente, tal vez el rol de liderazgo, poder enseñar y de esta manera impactar de manera positiva en las personas de mi equipo. A pesar del tiempo limitado, me di un espacio para trabajar en mi emprendimiento, mis ganas de desarrollarme pudieron más.

## **ENTREVISTADA: ANA CRISTINA CERÓN ROBINET**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Fue una época difícil, tuve que aprender a adaptarme y cumplir otros roles a parte de mi trabajo, en un contexto difícil de estado de emergencia. No me gusto hacer trabajo remoto ya que con tantas cosas personales que hacer sentí que tuve menos tiempo para dedicarme a mis objetivos profesionales.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Mi día era muy dinámico, tenía varios clientes por atender, pero me encanta mi trabajo, así que lo hacía sin problemas. A día de hoy, estoy haciendo trabajo presencial, y me gusta la interacción que tengo con mis clientes. Sin embargo, al recordar la época de trabajo remoto, recuerdo que fue muy complicado, ordenarme y manejar mi trabajo en línea fue muy difícil.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Durante la cuarentena era todo un caos, con mi esposo no podíamos organizarnos entre ser padres y las tareas del hogar, a parte cada uno trabajaba y tenía que cumplir con su trabajo. En diversas ocasiones, me sentía cansada y me sentía desgastada al iniciar mi jornada laboral. Me soportaba bastante con mi pareja.

### **y ¿Cómo te sientes hoy?**

Bueno hace 3 meses trabajó de manera presencial y puedo decir que a día de hoy puedo organizarme mejor como madre y distribuir las tareas del hogar, con mi esposo ya no vivimos en el caos como al inicio de la pandemia, pero creo que, sin experiencia, no nos hubiéramos comprendido como pareja y como padres, para mí ha sido un alivio, regresar a trabajar como antes del COVID-19, disfruto más mi trabajo de esa forma.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Al inicio estábamos un poco tensos, pero nada que conversando no se pueda solucionar. El interactuar con gente me gusta y, de cierta manera, me distraigo interactuando con

las personas por eso en aquella época eso me permitía relajarme de las tareas domésticas.

**Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

Uy hubo de todo, había clientes que me gritaban, otros muy cuestionadores. Recuerdo que una mamá, a la que le vendí un producto, me empezó a cuestionar mucho, finalmente pude resolver todas sus dudas, pero aun así la cliente me insistía. Finalmente, no llegué a convencer a la cliente que me comprara el producto, así que sentí mucha frustración de que la compra no se concretara.

**¿Coméntame más de este momento de frustración en cuarentena?**

Bueno esta cliente me cuestionaba demasiado, y yo ya estaba perdiendo la paciencia, pero me controlé porque necesitaba la venta, asimismo por ratos sentía que no quería comprarme nada y que las repreguntas que hacía eran para incomodarme, pero después entendí que sin esas repreguntas no podía esta persona no podía estar segura de lo que le estaba vendiendo, por eso me tranquilicé y seguí con la venta.

**¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

La mayoría eran mamás, muy cuestionadoras e insistentes, con el tiempo he podido comprenderlas y darles un buen servicio, pero todo fue un proceso que al principio me frustraba mucho.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellas, durante el periodo de cuarentena?**

Bien, me gusta interactuar con ellas, solo es frustrante cuando hay alguna mamá que es difícil de tratar.

**y ¿en cuarentena variaron tus expectativas en el área profesional?**

Si un poco, ya que me sentía algo desganada, pero esto era por ratos, ya que era consciente de que tengo familia y responsabilidades y ellos son mi principal motivación para seguir cumpliendo mis objetivos profesionales y seguir haciendo carrera.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

En cuarentena, a veces me costaba centrarme en mis intereses profesionales, a pesar de que mi trabajo siempre me ha gustado. La cuarentena, hizo todo más difícil, el conectar y entender a mis clientes en algunas ocasiones se tornaba complejo, ya que ellos eran muy demandantes y yo me encontraba con varias cosas que hacer en paralelo.

## **ENTREVISTADA: JULIA ROMERO MONTOYA**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Me sentí cansada ya que el ritmo era bastante complejo, trataba de ordenarme, pero en ocasiones había factores diversos dentro de mi día a día que hacían que no pueda cumplir con las tareas planteadas. Aún me cuesta equilibrar los espacios para mí misma, pero el apoyo de una persona externa en casa ha hecho que esto aminore, por otro lado, debo decir que ha sido una tarea bastante difícil manejar todas las cosas en un mismo espacio.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Mi día a día es bastante dinámico, trato de repartirme entre mi casa y el trabajo, pero al final me siento a gusto, porque siento que contribuyo con mi trabajo a los diversos objetivos de la empresa en la que estoy y a la vez paso más tiempo con mi familia.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Es bastante agitada, ya que soy profesora y trabajadora a la vez (risas), además se me hace muy complicado hacerme un tiempo para mí misma ya que básicamente todo mi tiempo lo divido entre mis hijos y las tareas laborales. El quedarme hasta tarde para avanzar con pendientes se ha vuelto algo regular en mi día a día.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

La relación que tengo con mis compañeros es bastante buena y ayudó mucho que utilizáramos otros recursos para estar conectados, al inicio era distante por la virtualidad, pero luego todo mejoro creo que nos volvimos más empáticos en ese contexto.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

La situación más desafiante fue con un cliente que no paraba de gritarme, yo solo atiné a escucharlo y tratar de ser empática con él, es decir de entenderlo y no perder el control,

finalmente, a pesar de estar muy ofuscado terminó calmándose y creo que fue porque a pesar que él estaba ofuscado yo no perdí el control, le seguí hablando de forma educada y mi tono de voz también fue calmado.

**¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

La verdad hay de todo, pero he sabido manejarlos y comprenderlos, no los veo como un cliente, sino como un aliado y trato de generar una relación estrecha con ellos para que sea sostenible en el tiempo.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

Bastante bien, no sé qué haría sin ellos en verdad (risas), a mi particularmente me encanta mi trabajo.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

La interacción con mis clientes, el saber que ellos siempre podrán contar conmigo me da mucha satisfacción.

## **ENTREVISTADA: KARLA DELGADILLO OLIVERA**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Cuando inició la pandemia, el trabajo remoto era todo un reto para mi y mi esposo, sin embargo, luego pudimos adaptarnos, el apoyo que tuve de mi esposo hizo que la dinámica fluyera más rápido. Siento que manejé bien mis tiempos del trabajo, pero lo que más me costó fue la dinámica familiar, porque durante la pandemia, tuve a mi segundo bebe.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Diría que laboralmente o mejor dicho operativamente mi trabajo no es tan cargado, a mí me miden por objetivos, y siempre llego a cumplirlos, pero soy consciente que si no hubiera tenido el apoyo suficiente de mi pareja en casa, tal vez la dinámica hubiera sido más pesada.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Llevar mi segundo embarazo durante la pandemia fue muy difícil y con mucha frecuencia no podía discernir los espacios para llevar a cabo mis actividades personales y laborales. Llevé un embarazo con síntomas, creo que eso fue lo que más me costó y encima tenía que conectarme a las reuniones vía zoom.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Fue buena y cercana, me apoyaron mucho cuando se enteraron de que estaba embarazada, a día de hoy el trato que tengo con ellos es muy cordial. Creo que nos dimos cuenta de que esta situación de virtualidad todos lo estábamos viviendo y necesitábamos ser más empáticos, me parece que como equipo nos volvimos mucho más comprensivos, tratando de generar espacios para conectar.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

Los clientes que manejo no son tan difíciles, tal vez insistentes sí, pero siempre por un tema puntual, además los conozco hace mucho tiempo, por ello hay una relación de confianza. Lo único desafiante que sentí fue que tal vez no interactuaba con ellos de manera presencial.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

La interacción y en líneas generales la relación que tuve con ellos en el periodo de cuarentena fue bastante buena. Con muchos de ellos me he reunido fuera del ámbito profesional y los considero muy buenos amigos y personas.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

En mi actual trabajo tengo muchas cosas que hacer y muchos retos por cumplir, lo que hoy en día me motiva es seguir creciendo profesionalmente en el área donde trabajo y para ello me estoy esforzando mucho.

## **ENTREVISTADA: MARÍA CECILIA PLAZA MANCHEGO**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Fue difícil adaptarme, ya que tengo 2 hijas pequeñas, además el trabajo en casa se tornó complicado y tuve periodos de mucho estrés, sobre todo cuando tenía que liderar los cierres contables y esto coincidía cuando mis hijas querían jugar conmigo o hacer las tareas de colegio.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Sentí presión para cumplir con las tareas que tenía que realizar a nivel de casa y del trabajo. Mis hijas están en una edad donde todo quieren explorar y jugar, y de la mano con esto, percibo más estrés por llegar a cumplir con mis objetivos de trabajo y cuidar a mis hijas.

### **y ¿Cómo describirías tu trabajo ahora?**

Hoy hago un trabajo mixto y percibo que quizás debido a esto el estrés se ha aminorado,

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

A dos años del covid, he sabido adaptarme a algunas cosas, también sé que no todas las cosas saldrán como lo planeado, por otro lado, trato de seguir una rutina diaria en el hogar y mi entorno laboral, A veces, no llego a cumplir alguna actividad en casa, como salir con mis pequeñas, pero se compensa el tiempo con ellas el fin de semana.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

No tengo mucho tiempo para confraternizar con ellos, así que me llevo bien, pero la relación no va más allá de lo laboral, el ritmo entre mi casa y mi trabajo me mantiene ocupada la mayor parte del tiempo.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

Mi jefe es bastante exigente, así que hay mucha presión por cumplir en los plazos establecidos, sin embargo, es una persona que conozco hace bastante tiempo y sé cómo tratarlo, a pesar del contexto de estrés que estemos atravesando ambos.

**¿Cómo te sientes a la interacción con ellos?**

Con mi jefe hay mucha presión, pero no es algo con lo que yo no pueda lidiar, menciona. Adicionalmente, indica que sus clientes, no son tan complejos de tratar. Considera más tensión por parte de su jefe inmediato.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Mi motivación estuvo en seguir sintiendo que mi trabajo aporta a la empresa, seguir contribuyendo a la sostenibilidad del negocio, es algo que me gusta, ya que hay muchas cosas por hacer, pero también tengo bastante presión. Siento que el trabajo que estoy realizando es significativo.

## **ENTREVISTADA: MELISSA YUSAMI OSHIRO ACOSTA**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Me sentí muy bien y contenta, ya que me gusta el trabajo que hago como asistente de marketing y atención al cliente de un staff de médicos odontólogos. El trabajo lo conseguí en pandemia y he venido escalando en el cargo ampliando mis funciones, lo que me genera satisfacción personal y profesional.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Normalmente comienzo mi rutina desde muy temprano con mis labores de casa y con el apoyo de mi esposo, nosotros nos distribuimos las responsabilidades para atender a nuestra hija de 5 años que va al colegio; además mi mamá nos apoya en algunas cosas, ya que no cuento con personal de servicio, paralelamente mientras mi hija realiza sus actividades escolares en la mañana y talleres por la tarde, yo contacto a mis clientes a través de mi celular. Una vez a la semana hago trabajo presencial y voy a la sede de mi organización y por la noche asiste a mis clases virtuales de psicología.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Yo organizo mis horarios para cumplir como madre de familia, trabajadora y además me doy espacio para mis estudios universitarios en psicología. Los directivos de mi organización me permiten flexibilidad en mis horarios y autonomía para hacer mis labores, no tengo controles estrictos y esto me permite cumplir con mis diversos roles. Además, he aprendido a conjugar mis tiempos en mi día a día sin perjudicar mis diferentes ámbitos de vida.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Mi relación con ellos es empática y de suma confianza, lo que me agrada de mi grupo es que podemos cubrirnos y puedo sacar permisos para asistir a reuniones escolares o cuando mi niña se enferma.

**Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

En una oportunidad una cliente me gritó alterada por el teléfono, debido a que hubo un retraso involuntario en el horario en que se había pactado la atención de su menor hijo. Este suceso me dejó sin reacción, además me preocupó porque me podía generar una queja con mis directivos; situación que me hizo sentir mucha incomodidad.

**¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

La mayoría de mis clientes son personas de la tercera edad y algunos niños, así que me gusta conversar mucho con ellos y sobre todo escuchar sus temas personales. Todos me comentan que tengo mucha química y buen trato.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

La verdad estuve satisfecha y con agrado por la interacción con mis pacientes. Siento también que la empatía es recíproca. Disfruto mucho esta parte de su trabajo.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Considero que tengo dos importantes motivaciones, la primera es que descubrí a través de mi trabajo en pandemia, que inició hace 2 años, que tengo la vocación para tratar con personas y darles apoyo emocional; es por ello que decidí estudiar psicología. La segunda motivación es la remuneración económica que percibo ya que con eso apoyo a mi familia, y por último, pero no menos importante puedo ser mamá a tiempo completo.

## **ENTREVISTADA: DAISSI PÉREZ GARCÍA**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

No me sentía preparada al inicio y esto me generó redoblar esfuerzos en tiempo y dedicación para cumplir con mis actividades laborales y el objetivo de cuota que me asignaban, a veces terminaba muy agotada mentalmente, esto a la vez influía en mi estado ánimo.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Fue un desafío cada día para lograr la atención de mis clientes, quienes disponen de poco tiempo para atender su visita virtual, casi lo mismo sucede en la presencialidad, yo siento y después de hacer trabajo remoto me he dado cuenta que el trato cara a cara es lo que marca la diferencia ya que me permite interactuar mejor y demostrar con los artículos promocionales, que es lo finalmente ayuda a concretar la venta.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Mi esposo y yo trabajamos en el área comercial de la misma industria, él se encarga del apoyo con los niños y tareas virtuales y yo de las tareas del hogar. El soporte que tiene de su esposo, le brinda tranquilidad para el desarrollo de sus labores.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Diría que somos un equipo grande y hacemos un trabajo colaborativo, además nos hemos integrado como una familia, no existe rivalidad ni competencia. Nuestra supervisora siempre promueve la buena comunicación.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

Tuve una experiencia con un cliente en una visita virtual vía zoom, él no se había percatado y estaba con la cámara encendida a la vez que iba manejando su auto, luego de un momento a otro, mi cliente bajó de su auto y me dejó hablando sola sin ninguna explicación. Esta situación afectó la efectividad de mi visita, haciendo que no contara

como realizada y esto fue una pérdida de tiempo para mí. Tampoco recibí ningún feedback que me pudiera ser útil para mis reportes, lo que significaba volver a empezar. La verdad es que esto se volvió bastante usual durante este contexto, me resultó muy difícil continuar mi trabajo bajo esta modalidad porque sentía que no cerraba nada, probablemente el problema era yo pues en algún momento sentí que no sabía llegar a ellos, esto me estresaba y mi jefe me dio a entender lo mismo en un feedback pero no sentí que me diera herramientas para mejorarlo.

No podía ocultar el fastidio con mi jefe, ya que él me daba feedback y yo al inicio no lo aceptaba. Después con mi cliente llegué a ser desconsiderada y hacerle bromas sobre no dejarme hablando sola, pero finalmente mi relación con el cliente no se vio afectada y continúa en buenos términos.

**¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

Hay de todo un poco, renegones, impacientes, demasiado serios y callados; pero la mayoría son amables y generosos, menciona que sin importar su temperamento ellos siempre están receptivos a su visita.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

He logrado confianza y apertura en el trato por la frecuencia de visita, incluso conversamos de temas personales.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Mantener mi trabajo sin afectar mi entorno familiar es mi prioridad actualmente. Punto a parte, a pesar de las limitaciones de cuarentena pude mantener el cumplimiento de mis metas laborales, la relación con mi equipo de trabajo es colaborativa, en casa pude sortear los inconvenientes presentados sin haber afectado mi relación familiar, aunque a veces sentía que el trabajo excedía mi capacidad para atenderlas, sin embargo, trataba de mantener una actitud positiva ante ello.

## **ENTREVISTADA: ZENIA OJEDA LA TORRE**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

A veces era complicado, ya que mi trabajo es netamente de campo y visita a clientes en su establecimiento para generar la demanda de pedidos. Muchos de ellos, están en zonas de periferia y no están adaptados a usar medios virtuales, siempre he mantenido contacto con ellos de manera presencial. Esta situación en ocasiones me tensionaba, ya que esto me sobrepasaba por tratar de cumplir con mis metas. Adicionalmente, tenía que cumplir con mi rol de mamá en casa.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Distribuyo mi ruta por zonas, las cuales visito en diferentes días de la semana, me traslado en transporte público y llevo algunas muestras de productos que voy a promocionar, mi labor es de ventas y cobranzas y tengo un objetivo mensual que cumplir, finalmente regreso por la tarde a mi oficina de trabajo para reportar el informe del día.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Trato de darme tiempo para estar con mis dos hijos al final de mi jornada laboral, para apoyarlos con sus tareas y compartir con ellos, tengo el apoyo de mi mamá quien vive conmigo y me da bastante apoyo en casa, además mi esposo me ayuda porque comparto responsabilidades con él.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Formo parte de una empresa familiar, donde yo soy la líder, siempre trato de llevarme con respeto con el equipo y como tal nos apoyamos, superando las diferencias que se puedan presentar.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

Una vez una clienta me retuvo el pago de una factura porque según refería, los medicamentos que le había vendido habían llegado con fecha de vencimiento cercano y que ya no era posible comercializarlos. En ese momento me sentí amenazada por el trato ofensivo que tenía al reclamarme. Sin embargo, la verdad preferí mantenerme calmada, escucharla y responderle con respeto porque era una cliente bastante importante y no quería que la situación llegue a mayores para que no me cause problemas con mi jefe.

**¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

En su mayoría son personas sencillas de buen trato con las que se puede hacer negocios efectivos.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

La interacción fue amistosa, a parte los conozco desde inicios en este rubro y ha logrado fidelizarlos.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Me proyecto con entusiasmo a seguir ampliando mis zonas de cobertura, me encanta mi trabajo porque prácticamente soy mi propia jefa y siempre estoy tomando retos para generar ingresos y mejorar mi calidad de vida.

## **ENTREVISTADA: SARA GARCÍA ESCOBAR**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Me sentí agobiada, ya que me tuve que repartir en realizar varias tareas a la vez. Lamentablemente, la ayuda que recibía de manera externa ya no podía ayudarme más y para mí era difícil llegar a tiempo con todas mis actividades, dos años después de la pandemia sigo haciendo trabajo remoto y me siento tensionada.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Mis rutinas eran agitadas y eso me estresaba, andaba full, inclusive mi jefe programaba reuniones constantes por la mañana, esto retrasaba la ejecución de mis tareas y tenía más carga laboral. Tenía reuniones más de lo usual y sentía que la ejecución de mis tareas se atrasaba, la carga laboral remota era mayor, terminaba frustrada por no cumplir con todo.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Trataba de organizarme, era un poco difícil en el día a día; pero finalmente, trataba de cumplir con las actividades planeadas.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Bien, todos tratamos de comprendernos y entendernos. Al inicio, fue difícil para todos.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

Mis clientes eran demandantes, cada uno tiene características particulares. Hay momentos tensos con ellos sobre todo cuando coincide con una tarea de casa como cocinar, o conectar a mis hijos a una clase virtual.

### **¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

La interacción con mis clientes siempre me mantenía feliz, pero en ocasiones, prefería no interactuar con ellos, ya que las actividades que realizaba en simultáneo me agobiaban.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Siempre me gusto desarrollarme en un área comercial, pero mi rendimiento disminuyó durante la pandemia, y eso me bajoneo un poco, por otro lado, a pesar de eso tengo hijos que estudian una familia que cuidar, por ende, mi motivación son ellos para continuar día a día.

## **ENTREVISTADA: VICTORIA MILAGROS HUACAMAYTA LARA**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Lo pasé bastante estresada, el trabajo remoto fue todo un reto para mí. Creo que, si hubiera tenido soporte en las actividades del hogar, me hubiese adaptado mejor a ese contexto. Durante la cuarentena tuve muchos roles, profesora, mamá, estudiante, esposa e hija me fue difícil cumplirlos y comencé a somatizar mis preocupaciones. Tuve con frecuencia dolores de cabeza y en varias ocasiones migraña.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Siempre tuve varias cosas que hacer, la demanda de mi trabajo era bastante alta, además que a mí me miden por objetivos, y estos retos se han vuelto más agresivos. Siempre tengo que estar leyendo y actualizándome para dar lo mejor en mi trabajo.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Ha sido difícil mantener todo en un solo espacio, algunas veces mi hija me indicaba que le debía tener más paciencia, porque trataba de explicarle todo de manera muy rápida para avanzar con otras cosas. Primero iniciaba con las tareas de casa, ayudaba a mis hijos e iniciaba mis pendientes del trabajo, sin embargo, siempre había cosas de la casa que interrumpían cuando me encontraba en reunión o me encontraba exponiendo algún tema específico y me era difícil separar ambas situaciones en un solo espacio.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Bien, somos compañeros de trabajo y tratábamos de apoyarnos. La relación con ellos era bastante respetuosa.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

Recuerdo que un cliente comenzó a cuestionar mi trabajo y me llamó justo cuando a mi hija le tocaba exponer, no podía escucharlo ni prestarle atención a mi hija así que me irrité mucho. El cliente se fastidió también porque sentía que estaba repitiéndome lo

mismo varias veces. La verdad en ese momento sentí que no me importaba lo que él decía, y dejé de prestarle atención a sus necesidades, yo estaba más preocupada por ayudar a mi hija y posteriormente se quejó del mal servicio. Esto no solo me pasaba con las cosas de mi hija, también cuando tenía cosas que hacer para la casa, sentía que dejaba de lado a mis clientes.

**¿Cómo sentiste la interacción con tus clientes, durante el periodo de cuarentena?**

Tengo varios tipos de clientes, y reconozco que mi nivel de paciencia ha disminuido en el tiempo. Sin embargo, cuando tengo un espacio tranquilo para conversar con ellos y atenderlos siento que realmente mi trabajo es significativo y logré llegar a ellos.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Tenía como motivación principal, mi desarrollo profesional ya que veía que seguía avanzando con mis metas, a pesar de que el ritmo en casa y mi trabajo era agitado. Considero que este crecimiento se dará en el lapso esperado porque me esfuerzo y he logrado mantener una buena relación con mis clientes, por eso puedo afirmar que la cuarentena no me ha detenido.

## **ENTREVISTADA: FIORELLA NATALY SOLIS AUQUI**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Me he sentido muy cansada. Ha habido periodos, en los cuales me he sentido al límite de mis posibilidades. La demanda del trabajo y el acompañar a mi hijo en sus clases virtuales, hacía que me ahogara y cansara mucho más. Considero que manejar las emociones en ese contexto era desgastante.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

El trabajo que realizaba era muy dinámico, tengo diferentes clientes, de diferentes contextos, y con varias demandas a la vez, fue agotador tener todo en un solo espacio y prefiero trabajar desde oficina en vez de casa. A pesar de que mi madre me apoyaba yendo algunos días a mi casa para el cuidado de mis pequeños hijos. Yo percibo que separar las cosas de casa y de oficina es casi imposible.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Mi madre me ayuda, yendo 2 veces por semana a casa, y me apoyaba con algunas tareas domésticas, mi pareja, hacía trabajo presencial y durante el inicio de la pandemia también. Al inicio, me fue muy difícil, tanto así que no sabía cómo aguantaba todo este proceso de ser mamá al 100%, y cumplir con mi rol de trabajadora, asimismo, deje de hacer cosas que me gustaban, porque no tenía tiempo.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Mi relación con ellos no se afectó, que tal vez, siento que la dinámica, con mi pareja o con mi mamá, se afectó más, tal vez es porque los veía de manera diaria. Con mis compañeros la comunicación que teníamos no era tan asertiva al inicio, pero a medida que pasaron los meses la comunicación mejoró.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

La relación con mis clientes fue todo un tema, ya que me sentía muy irritable. Si bien es cierto cumplía con ellos, sentía que realmente ya no disfrutaba mi trabajo como antes. Sentía que no me importaban y por eso no les daba el tiempo suficiente, siento que nuestra relación se resquebrajó. Me hubiera gustado tener más apoyo de mi jefe y que se involucre un poco más a fin de que las relaciones con algunos clientes no terminen mal. Además, perdía la concentración muy fácilmente por estar pensando en las actividades de mi casa y de mis hijos.

**¿Cómo sentiste la interacción con tus clientes, durante el periodo de cuarentena?**

Considero que mi relación con los clientes se deterioró por el trabajo remoto y mi actitud fue de irritabilidad en los primeros meses, haciendo que me perciban como una persona hostil.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Me hubiera gustado crecer y asumir un puesto de mayor responsabilidad. Sin embargo, sé que primero debo volver a generar confianza con mis clientes, y así dar el siguiente paso.

## **ENTREVISTADA: MADELAINE GOYZUETA CASAPIA**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Bueno tengo 2 hijos y eso complicaba demasiado mi trabajo, recuerdo que cuando estaba en la oficina, me sentía mucho mejor ya que no estaba pendiente de las cosas de la casa ni de mis hijos, esto era muy agobiante ya que sentía que aparte de trabajar debía estudiar por mis hijos, ya que en el colegio no hacían mucho seguimiento a las clases o las tareas que mis hijos debían realizar, sinceramente siempre me preguntaba cuándo acabaría todo esto y podría empezar a realizar trabajo presencial.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Yo trabajo en DIMERC distribuidor como ejecutivo de ventas y normalmente comenzaba dándole el desayuno a mis hijos, luego prendía la computadora y empezaba a leer correos o responder los WhatsApp de clientes, luego a media mañana debía hacer seguimiento a los pedidos de mis clientes, por otro lado, debía hacer seguimiento a mis ventas ya que tenía un KPI que cumplir.

Paralelamente durante la mañana debía hacer seguimiento a que mis hijos estén conectados en las clases y siguiendo el itinerario ya que muchas veces se distraían y luego incumplían las tareas por estar entretenidos.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Era complicado ya que antes yo tenía el 100% de mi tiempo enfocada en producir ya que mis hijos estaban en el colegio y por la tarde su abuela los recogía, pero, ahora mi mamá falleció ya no me puede ayudar y por otro lado en el trabajo ya no quieren que todos los ejecutivos de ventas regresen a trabajar presencial.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Ahora nos reunimos 2 veces a la semana vía teams, pero haciendo trabajo remoto sentí que la relación con mis compañeros de trabajo se enfrió bastante ya que no había reuniones de camaradería.

**Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

En una oportunidad un cliente me gritó muy sofocado por que su pedido no llegaba debido a las restricciones y los problemas que hubo un tiempo por la falta de contenedores para las importaciones y yo con tantas cosas en el hogar me olvidé de trackear el pedido, finalmente me metí de lleno en solucionar el problema y poder darle una respuesta adecuada al cliente, pero me costó mucho, lo bueno es que finalmente quedó satisfecho.

**¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

En su mayoría son exigentes pero profesionales y si algo no sale de acuerdo a sus exigencias si pueden llegar a reclamar de manera airada, todas son personas del área de compras de las empresas a las que atiendo.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

Siempre me gustaba manifestarles todo mi compromiso y generar empatía con ellos para poder absolver sus dudas y así tenerlos en mi cartera de forma perenne.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Mis motivaciones eran mis hijos ya que siempre trato de darles lo mejor y mi esposo ya que ambos tenemos metas y para cumplirlas ambos debemos trabajar, además, considero que continuará creciendo profesionalmente porque me gusta las actividades que realizo y la relación que tengo con mis clientes está basada en la confianza y empatía que no se ha visto afectada a pesar del contexto de cuarentena.

## **ENTREVISTADA: ROMINA CONSUELO VEGA MURO**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Me sentí abrumada por la exigencia de tener que hacer 13 zoom diarios de contacto con clientes, fue frustrante ya que muchos no aceptaban realizar la visita médica por este medio, querían videollamada o llamada por teléfono (disminuyó su tono de voz y un gesto en el rostro apenada). Lo que sí me gustaba es que el trabajo remoto me permitía estar cerca de mi familia.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Mi jornada empezaba a las 9 am, previamente tenía que agendar una ruta para hacer llamadas, algunos clientes no contestaban y tenía que reprogramarlos, sumaba a esto la presión constante de su organización por el cumplimiento de la meta. Este aspecto era mi punto de quiebre que muchas veces me llevaba a sentirme frustrada.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Sentía que los quehaceres de la casa aumentaban ya que permanecía más tiempo en ella, tengo hijos pequeños y son demandantes ya que también tenían clases virtuales y tenía que apoyarlos para que se conecten. Sentía que mis hijos no distinguían que yo estaba en casa, pero estaba trabajando. Por último, nunca tuve apoyo en las labores del hogar.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

La describiría como muy buena, solo con mi jefa directa no era buena, ya que siempre se fijaba en lo negativo y eso no me motivaba, por el contrario, me hacía sentir mucha presión y no representaba un soporte para el desarrollo de mi trabajo.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

El peor momento fue cuando un cliente decidió cambiarme por la competencia, me enteré porque al cabo del tiempo terminó evadiendo mis mensajes y llamadas.

**¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

En general los describiría con bastante disposición e interés por escucharme, además aceptaban mis invitaciones a zoom cordialmente a pesar de que muchos disponían de poco tiempo y en algunas ocasiones la postergaban.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

A diferencia de la presencialidad, me di cuenta de que cuando teníamos interacciones los note más enfocados y atentos a los mensajes que les exponía, eso es algo que rescata del trabajo remoto, le resultaba beneficioso.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

No se sentía motivada por eso renunció, no se le dio la oportunidad de escalar a pesar de tener un postgrado y especializaciones; además de que implicaba estar viajando a otras ciudades constantemente y se perdería de estar tiempo con su familia.

## **ENTREVISTADA: CECILIA RIVA ZAFERSON**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Me sentí con mucha carga laboral y algo de estrés, mi trabajo es bajo presión, lidero un equipo grande en la industria de dispositivos móviles.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

En mi caso yo reporto directamente a un directivo coreano y los ajustados tiempos que tenía para la presentación de reportes y las diferencias horarias me drenaban la energía. Durante la pandemia fui ascendida y mi área atravesó una reestructuración convirtiéndose en una unidad de negocio independiente, esto porque mi trabajo ganó más protagonismo debido a la pandemia.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Tengo 2 hijos en edad escolar, en ese momento tenía que atender el cuidado y aprendizaje escolar de ellos, más las tareas del hogar. Con respecto a mi trabajo, todo se tornaba más difícil porque nos seguían midiendo por productividad, me quedaba más tiempo de lo usual laborando con la finalidad de llegar a los objetivos, tenía una cantidad mayor de trabajo, además mi tipo de trabajo era bajo presión y siempre orientada a objetivos.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Mi relación dentro de todo era buena, yo siento que mis compañeros de trabajo y el equipo que lidero me tienen aprecio y están a gusto de trabajar conmigo, pero si siento que producto de mi estrés pude haber resquebrajado mi relación con algunos.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

Lo más desafiante que viví durante la pandemia fue producto del choque cultural, para los coreanos el trabajo está por encima de todo, incluso de la familia y no existen horarios. Cuando hacíamos trabajo remoto y no podíamos tener interacción física, me

era muy difícil demostrarles que realmente estaba trabajando y cumpliendo con todo. Las reuniones virtuales se incrementaron, teníamos varias veces al día, todos los días. Incluso podían llamarme en horarios de almuerzo o muy tarde, cosa que me molestaba muchísimo. Toda esa carga yo también se la transmitía a mi equipo, siento que hubieron ocasiones en las que fui muy hiriente y distante en el trato; estaba casi siempre ofuscada y mal humorada, incluso una persona de mi equipo renunció.

**¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

Mi relación con los clientes es muy buena, tengo un grupo altamente fidelizado. Son atentos y siempre corresponden a los planes de negocio que propongo, y en pandemia esto no fue la excepción.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

Yo estuve cómoda y con libertad de expresar abiertamente mis ideas sin temor a juicio. Me siento segura porque es soy la única mujer con un cargo directivo en mi organización, esto en vez de generarme dudas o incertidumbre ha incrementado mi confianza con ellos y en mí misma.

**¿Cómo percibes tu trabajo hoy en día?**

Nos cuenta que lo mejor es haber retornado a la presencialidad, siente que trabaja mejor, está más enfocada y puede tener un trato directo con su equipo y clientes.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Tengo mucha satisfacción por los logros alcanzados (sonríe), además estoy satisfecha con el continuo crecimiento de la compañía en el mercado.

## **ENTREVISTADA: JOLLY VICUÑA MICHELLE**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Me sentía abrumada, no disfrutaba mi trabajo como antes. La interacción con mis clientes no era la misma, me sentía cansada al interactuar con ellos, ya que todo era virtual. Me sentía estancada con mi trabajo y con mi rendimiento, ya que no era productiva como antes. Ser mamá en cuarentena me trajo muchos más roles y que no tenía contemplado, era un cambio a mi ritmo de vida.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Respondía una acumulada lista de correos con inquietudes sobre algunos temas específicos, a la vez recibía llamadas y tenía que atender en el momento, ya que los clientes eran muy demandantes y cuestionadores y por si esto no fuera poco tenía que conectarme a la clase virtual de mi hija y esperar unos minutos a que ella atendiera y que no se distrajera con el celular o la televisión.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Estoy divorciada y el papá de mi hija viene a visitarla los fines de semana, por eso parte de mi día a día era asegurar las clases virtuales de mi hija en ese periodo y en la actualidad sigo realizando este trabajo. Por otro lado, en mi rutina laboral todo se volvía cada vez más desafiante, ya que debía poder interactuar con mis clientes para no perderlos, lo cual era muy desgastante, pero con esto aseguraba mis bonos y que mi rendimiento no bajara.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

La relación que tenía con mis compañeros era netamente profesional. Lamentablemente, no había muchos espacios para compartir que no sea la virtualidad y esto hacía que nos volviéramos distantes y con una relación netamente profesional.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

Una vez un cliente me comenzó a preguntar, sobre el estado de un servicio que yo tenía que hacer seguimiento. Sin embargo, yo me olvidé sobre el detalle y el cliente comenzó a gritarme por el teléfono, recuerdo que mi hija escuchó al cliente gritar porque estaba con el altavoz. Luego, tuve que explicarle a mi hija, que el señor estaba un poco fastidiado. Esta situación a mí me generó bastante incomodidad.

**¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

Eran bastante exigentes en el deseo de que se realice el servicio de manera correcta, muchos de ellos son empresarios, y saben qué servicios comprar y tiene bien mapeado todas las condiciones, diría que son bastante minuciosos en el detalle.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

La interacción con ellos fue bastante retadora, ya que son perfiles con un conocimiento muy alto en los servicios.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Tengo objetivos profesionales que me gustaría alcanzar. y siento que si no hubiese sido por la pandemia los hubiera logrado antes. Actualmente en mi trabajo no tengo mucha visibilidad de crecimiento y probablemente inicie la búsqueda de un nuevo empleo en un corto plazo.

## **ENTREVISTADA: MARIA STEFANY RIOS MARA**

### **¿Cómo te sentiste realizando trabajo remoto durante la cuarentena?**

Muchas veces me sentía estresada e incómoda realizando trabajo remoto, fue muy agotador, ya que no tenía espacio para hacer todas las cosas que tenía que realizar como mis responsabilidades como mamá y seguir siendo productiva en el trabajo.

### **¿Cómo describirías tu día a día cuando hacías trabajo remoto?**

Normalmente era agotador, al iniciar mi día organizaba mis actividades, pero siempre surgían otras tareas urgentes y diferentes solicitudes de mis clientes de alta prioridad y eso generaba que tuviera sobrecarga de actividades.

### **Cuéntame, ¿Cómo llevabas tu rutina diaria entre actividades personales y laborales, durante la cuarentena y haciendo trabajo remoto?**

Considero que era complicada y agotadora, sin embargo, tenía que mantener el enfoque y lo manejaba lo mejor que podía, mi carga laboral afectaba el cuidado que debería darle a mi hija.

### **¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo, durante el trabajo remoto?**

Mi relación con ellos es agradable y de confianza, supongo que la pandemia no mermó esta ya que nos conocíamos desde hace mucho tiempo.

### **Cuéntame la situación más desafiante que viviste con algún cliente, durante la etapa de trabajo remoto:**

En una oportunidad un cliente me solicitaba la misma cosa, una y otra vez, esto a pesar de que en un inicio no se podía realizar, finalmente ante su insistencia y con una buena disposición de mi parte logramos solucionarlo llegando a un acuerdo.

### **¿Cómo describirías la actitud de tus clientes durante el periodo de cuarentena?**

Mis clientes tienen diferencias intergeneracionales y algunos son bastante exigentes, solo trataba de adecuarme a ellos.

**¿Cómo sentiste la interacción con ellos, durante el periodo de cuarentena?**

La considero normal ya que resolvía sus solicitudes en base a paciencia y respeto.

**Cuéntame, ¿cuáles fueron tus motivaciones e intereses laborales durante el periodo de cuarentena?**

Mi motivación es mi hija ya que si no trabajo no podría mantener a mi familia, pero lo que me gustaba de la pandemia era que pasaba más tiempo con mi hija y eso es favorable para mi entorno familiar.

## BIBLIOGRAFÍA

Adisa, T. A., Antonacopoulou, E., Beauregard, T. A., Dickmann, M., & Adekoya, O. D. (2022). Exploring the impact of COVID-19 on employees' boundary management and work-life balance. *British Journal of Management*, 33(4), 1694–1709. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12643>

Alon, T., Doepke, M., Olmstead-Rumsey, J., & Tertilt, M. (2020). The Impact of COVID-19 on Gender Equality. *National Bureau of Economic Research*, 1(1), 4–35. [https://www.nber.org/system/files/working\\_papers/w26947/w26947.pdf](https://www.nber.org/system/files/working_papers/w26947/w26947.pdf)

Alonso, M., & Cifre, E. (2002). Teletrabajo y Salud: Un Nuevo Reto Para la Psicología. *Papeles Del Psicólogo*, 83(1), 55–61. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>  
Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional. *Revista de La Asociación Española de Neuropsiquiatría.*, 11(39), 257–265. <https://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>

Barriga Medina, H. R., Campoverde Aguirre, R., Coello-Montecel, D., Ochoa Pacheco, P., & Paredes-Aguirre, M. I. (2021). The Influence of Work–Family Conflict on Burnout during the COVID-19 Pandemic: The Effect of Teleworking Overload. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2021, Vol. 18, Page 10302, 18(19), 10302. <https://doi.org/10.3390/IJERPH181910302>

Benavides, F. G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., Berra, A., & Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16(3), 222–229. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112002000300005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Beser, A., Tekkas Kerman, K., Ersin, F., & Arkan, G. (2021). The effects of ethnocentrism and some features on intercultural sensitivity in nursing students: A comparative descriptive study. *Nurse Education in Practice*, 56(1). <https://doi.org/10.1016/J.NEPR.2021.103180>

Carlin, M., Garcés De Los, E. J., & Ruiz, F. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169–180. <http://revistas.um.es/analesps>

Castro, R. (2005). Síndrome de Burnout o desgaste profesional. *Anuario N°28*, 1–27. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc28/28-6.pdf>

Chang, E. C., & Sanna, L. J. (2001). Optimism, pessimism, and positive and negative affectivity in middle-aged adults: A test of a cognitive-affective model of psychological adjustment. *Psychology and Aging*, 16(3), 524–531. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.16.3.524>

Cheng, Z., Mendolia, S., Paloyo, A. R., Savage, D. A., & Tani, M. (2021). Working parents, financial insecurity, and childcare: mental health in the time of COVID-19 in the UK. *Review of Economics of the Household*, 19(1), 123–144. <https://doi.org/10.1007/S11150-020-09538-3>

Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Newman Business Review*, 7(1), 81–98. <https://doi.org/10.22451/3006.NBR2021.VOL7.1.10059>  
*D.S N° 004-2021-TR*, (2021) (testimony of Decreto Supremo D.S N° 004-2021-TR). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-dicta-disposiciones-reglamentarias-para-decreto-supremo-n-004-2021-tr-1933990-3/>

*El Peruano - Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 - DECRETO SUPREMO - N° 044-2020-PCM - PODER EJECUTIVO - PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS*, (2020) (testimony of Decreto Supremo N° 044-2020-PCM). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Delgado de la Matta, Á. L. (2020, June). *El Trabajo Remoto en el Perú en tiempos del COVID-19* -19.

<https://www.google.com/search?q=Delgado+de+la+Matta%2C+%C3%81ngel+L.+EL+TRABAJO+REMOTO+EN+EL+PER%C3%9A+EN+TIEMPOS+DEL+COVID-19.&aq=chrome..69i57.711j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Elhadi, M., Msherghi, A., Elgzairi, M., Alhashimi, A., Bouhuwaish, A., Biala, M., Abuelmeda, S., Khel, S., Khaled, A., Alsoufi, A., Elmabrouk, A., Alshiteewi, F. bin, Hamed, T. ben, Alhadi, B., Alhaddad, S., Elhadi, A., & Zaid, A. (2020). Burnout Syndrome Among Hospital Healthcare Workers During the COVID-19 Pandemic and Civil War: A Cross-Sectional Study. *Frontiers in Psychiatry, 11*. <https://doi.org/10.3389/FPSYT.2020.579563>

Fidalgo, M. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout"*. (1st ed.). INSHT.

<https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/bib/26799.do>

Firth, H., & Britton, P. (1989). 'Burnout', absence and turnover amongst British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology, 62*(1), 55–59. <https://doi.org/10.1111/J.2044-8325.1989.TB00477.X>

Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo Title: A review of models and theoretical perspectives to study of professional burnout. *Anales de Psicología, 15*(2), 261–268. [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)

Gobierno del Perú. (2020, March 15). *Decreto de Urgencia N.º 026-2020*. Decreto de Urgencia N.º 026-2020. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/460471-026-2020>

Gobierno del Perú. (2020, March 26). *Resolución Ministerial N.º 072-2020-TR*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/462526-072-2020-tr>

Guabloche, J., & Gutiérrez, A. (2021). La evolución y el futuro del trabajo a distancia en el Perú. *Moneda Laboral*, 1(1), 1–6.

Hayes, S., Priestley, J., Ishmakhametov, N., & Ray, H. (2020). “I’m not Working from Home, I’m Living at Work”: Perceived Stress and Work-Related Burnout before and during COVID-19. *Journal of Marriage and the Family*, 2(3), 1–30. <https://doi.org/10.2307/352378>

Hayes, S. W., Priestley, J. L., Moore, B. A., & Ray, H. E. (2021). Perceived Stress, Work-Related Burnout, and Working From Home Before and During COVID-19: An Examination of Workers in the United States. *SAGE Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211058193>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación* (7th ed.). McGraw Hill Education. [https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)

Hill, E. J., Miller, B. C., Weiner, S. P., & Colihan, J. (2006). Influences of The Virtual Office on Aspects of Work and Work/Life Balance. *Faculty Publications*, 51(3), 667–683. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1998.tb00256.x>

Iñaki, P. (2008). *La dimisión interior: del síndrome posvacacional a los riesgos psicosociales en el trabajo* (1st ed., Vol. 1). Pirámide. <https://www.casadellibro.com/libro-la-dimision-interior-del-sindrome-posvacacional-a-los-riesgos-ps-icosociales-en-el-trabajo/9788436821628/1181912>

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2021). *Perú: Brechas de Género 2020*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3444643/Per%C3%BA%3A%20Brechas%20de%20G%C3%A9nero.pdf?v=1658510002>

Karatepe, O. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion.

*International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614–634.  
<https://doi.org/10.1108/09596111311322952/FULL/XML>

Lavelle, J. (2020, April 3). *Encuesta de CFO de Gartner: 74% cambiará a algunos empleados al trabajo remoto de forma permanente*. Arlington.  
<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-04-03-gartner-cfo-survey-reveals-74-percent-of-orgs-to-shift-some-employees-to-remote-work-permanently>

León-Rodríguez, D. A., Castro, L. R. B., Acosta, C. A. G., Rincón, G. A., & Neme, W. O. (2022). Percepción de la afectación atribuida a la pandemia por COVID-19 en padres y madres de Colombia. *Latinoamericana de Estudios de Familia*, 14(1), 29–50.  
<https://doi.org/10.17151/RLEF.2022.14.1.3>

Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51–56. <https://doi.org/10.20453/RNP.V83I1.3687>

Magnavita, N., Chirico, F., Garbarino, S., Bragazzi, N. L., Santacroce, E., & Zaffina, S. (2021). SARS/MERS/SARS-CoV-2 Outbreaks and Burnout Syndrome among Healthcare Workers. An Umbrella Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8).  
<https://doi.org/10.3390/IJERPH18084361>

Márquez, B., & Sotomayor, K. (2021). *Exploración del Burnout parental en madres de familia de una Institución Educativa Pública, en el Pedregal, 2021* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13654/PSsomekd\\_maavbg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13654/PSsomekd_maavbg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marquina, R. (2020). Autopercepción del estrés en aislamiento social en tiempos de covid -19: Self-perception of stress in social isolation in times of covid -19. *Revista ConCiencia EPG*, 5(1), 83–97. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.5-1.6>

Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout, Evolución conceptual y Estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1(1), 42–80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

McGregor, D. (1960). Teoría X y Y. *Academia*, 1(1), 1–16. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33500278/08\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion\\_\(1\)-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1670163263&Signature=VgeG-iI1~bWcPkms7xm3Q-l3yoOgNTWnvqbAxR9WFAWyvcF5ufwcazaAYGWQQX4Da2jim5ZD8r~7gy2dOCILJHYAeRfguxZ65oCRWz83LUI944x3jzLIn9iMLXwqMxwLyVeEMj4gAvq~exaK0UwAyFt~fKsv8RIoiuAwwmn8GSwztJhv774Wz2ltvgWHRWc32cKxKu9ZEnXtgP0buB4RHd163PZH7ULgxgaJSWur6axMyDdsbnd~lii5BEwDEo~C-n4440p56jyh33EUqy9mxT2VUj8YqZaLRz0mBGBQ8i269sK4TFYQP0M1kPGCbIRqP2t32DqTt~fgTloRtHiupw\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5G](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33500278/08_Teoria_de_la_organizacion_(1)-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1670163263&Signature=VgeG-iI1~bWcPkms7xm3Q-l3yoOgNTWnvqbAxR9WFAWyvcF5ufwcazaAYGWQQX4Da2jim5ZD8r~7gy2dOCILJHYAeRfguxZ65oCRWz83LUI944x3jzLIn9iMLXwqMxwLyVeEMj4gAvq~exaK0UwAyFt~fKsv8RIoiuAwwmn8GSwztJhv774Wz2ltvgWHRWc32cKxKu9ZEnXtgP0buB4RHd163PZH7ULgxgaJSWur6axMyDdsbnd~lii5BEwDEo~C-n4440p56jyh33EUqy9mxT2VUj8YqZaLRz0mBGBQ8i269sK4TFYQP0M1kPGCbIRqP2t32DqTt~fgTloRtHiupw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5G)

Mendoza, J. (2021). Desconexión digital en el teletrabajo y trabajo remoto en Perú, 2020 [Universidad Católica de Santa María]. In *Universidad Católica de Santa María*. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11132>

Merino-Plaza, M. J., Carrera-Hueso, F. J., Arribas-Boscá, N., Martínez-Asensi, A., Vázquez-Ferreiro, P., Vargas-Morales, A., & Fikri-Benbrahim, N. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cadernos de Saúde Pública*, 34(11). <https://doi.org/10.1590/0102-311X00189217>

Mihalca, L., Rațiu, L., Brencea, G., Metz, D., Dragan, M., & Dobre, F. (2021). Exhaustion while teleworking during COVID-19: a moderated-mediation model of role clarity, self-efficacy, and task interdependence. *Oeconomia Copernicana*, 12(2), 269–306. <https://doi.org/10.24136/OC.2021.010>

Mikolajczak, M., & Roskam, I. (2020). Parental burnout: Moving the focus from children to parents. *New Directions for Child and Adolescent Development*, 2020(174), 7–13. <https://doi.org/10.1002/CAD.20376>

Neece, C., McIntyre, L. L., & Fenning, R. (2020). Examining the impact of COVID-19 in ethnically diverse families with young children with intellectual and developmental disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 64(10), 739. <https://doi.org/10.1111/JIR.12769>

Olivares, V., Arias, F., Peralta, J., Jélvez, C., Morales, J., & Riquelme, G. (2019). *El rol de la culpa en la relación entre el burnout y la inclinación al absentismo laboral en trabajadores de administración y servicios industriales*. 44(3).

Palmer, Y., Gómez-Vera, A., Cabrera-Pivaral, C., Prince-Vélez, R., Searcy, R., Palmer, Y., Gómez-Vera, A., Cabrera-Pivaral, C., Prince-Vélez, R., & Searcy, R. (2005). Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de Burnout en médicos anesthesiólogos. *Salud Mental*, 28(1), 82–91. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252005000100082&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252005000100082&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Pérez, C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *IDP*, 1(11), 24–33. <https://www.redalyc.org/pdf/788/78817024008.pdf>

Pighi, P. (2020, August 128). *Coronavirus en Perú: 5 factores que explican por qué es el país con la mayor tasa de mortalidad entre los más afectados por la pandemia - BBC News Mundo*. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-53940042>

Pinto, A., & Muñoz, G. J. (2020). *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*. 2(1). [https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz\\_2020\\_teletrabajo\\_final.pdf](https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf)

Quiceno, M., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo SQT.” *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117–125. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212>

*El Peruano - Aprueban documento denominado “Guía para la aplicación del trabajo remoto” - RESOLUCION MINISTERIAL - N° 072-2020-TR - PODER EJECUTIVO -*

TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO, (2020) (testimony of Resolución Ministerial N° 072-2020-TR). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-documento-denominado-guia-para-la-aplicacion-del-t-resolucion-ministerial-n-072-2020-tr-1865153-1/>

Rigotti, T., de Cuyper, N., & Sekiguchi, T. (2020). The Corona Crisis: What Can We Learn from Earlier Studies in Applied Psychology? *Applied Psychology*, 69(3), 1–6. <https://doi.org/10.1111/APPS.12265>

Rodríguez, A., Cruz, M., & Merino, J. (2008). Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava Región, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 14(2), 75–85. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532008000200010>

Ruiz, B., & Medina, D. (2021). Burnout y motivación laboral en tiempos de pandemia Covid19 en docentes de instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2021. *Universidad César Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2981491>

Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis. *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*, 1(1). <https://doi.org/10.1201/9781003062745>

Sevilla, E. (2021). La Inspección de Trabajo frente al nuevo escenario laboral de virtualidad. *Cielo Laboral*, 1(1), 1–4. [https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/08/sevilla\\_noticias\\_cielo\\_n8\\_2021.pdf](https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/08/sevilla_noticias_cielo_n8_2021.pdf)

Stumpo, G. (2021). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. [https://www.wto.org/english/news\\_e/spra\\_e/spra303\\_e.htm](https://www.wto.org/english/news_e/spra_e/spra303_e.htm)

Tang, F. C., Li, R. H., & Huang, S. L. (2016). The Association between Job-Related Psychosocial Factors and Prolonged Fatigue among Industrial Employees in Taiwan. *PloS One*, 11(3). <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0150429>

Trampe, R. (2021). Estrés, burnout y otros problemas que la pandemia y el trabajo remoto han puesto en el reflector. *Von Wobeser*, 1–2. [https://www.vonwobeser.com/images/PDF\\_news/2021/21\\_10\\_19\\_STRESS\\_ESG\\_ES\\_P.pdf](https://www.vonwobeser.com/images/PDF_news/2021/21_10_19_STRESS_ESG_ES_P.pdf)

Tuesca-Molina, R., Iguarán Urdaneta, M., Lafaurie, M. S., Torres, G. V., & Vergara Serpa, D. (2006). Síndrome de desgaste profesional en enfermeras/os del área metropolitana de Barranquilla. *Revista Científica Salud Uninorte*, 22(2). <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/4088/5695>

Unicef Perú. (2021, June 16). *La mitad de los padres, madres o cuidadores en el Perú sufre de ansiedad, depresión o estrés debido a la pandemia*. <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/mitad-padres-madres-cuidadores-peru-sufre-ansiedad-estres-depresion-pandemia-covid19>

Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *Applied Psychology*, 70(1), 16–59. <https://doi.org/10.1111/APPS.12290>

Yamamura, E., & Tsustsui, Y. (2021). The impact of closing schools on working from home during the COVID-19 pandemic: evidence using panel data from Japan. *Review of Economics of the Household*, 19(1), 41–60. <https://doi.org/10.1007/S11150-020-09536-5/FIGURES/7>

Yarnold, E. (2021). La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú. *Cielolaboral*, 1(1), 1–12. [https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold\\_noticias\\_cielo\\_n1\\_2021.pdf](https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf)