

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y  
Recursos Humanos

Tesis

**Impacto del teletrabajo por la pandemia de la  
COVID-19 en el cansancio laboral de los docentes  
universitarios**

Joscelyn Liz Soriano Zuasnabar  
Esmeralda Claudia Quiñonez Carrion  
Paddy Reiza Verde Fasil  
Wagner Vicente Ramos  
Luis Cristian Soto Jauregui

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Recursos Humanos

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS: EN FORMATO**  
**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**A** : Rodríguez Giráldez Wiliam Pedro  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa  
**DE** : Paddy Reiza Verde Fasil  
Asesor de tesis  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis  
**FECHA** : 28 de Agosto de 2023

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "Impacto del teletrabajo por la pandemia de la COVID-19 en el cansancio laboral de los docentes universitarios", perteneciente las estudiante(s) Quiñonez Carrión Esmeralda Claudia y Soriano Zuasnabar Joscelyn Liz, de la E.A.P. de Administración y Recursos Humanos; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 18 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: ) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Asesor de tesis

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

El presente documento tiene por finalidad declarar adecuada y explícitamente el aporte de cada estudiante en la elaboración del artículo de investigación a ser utilizado para la sustentación de tesis: formato de artículo científico.

Yo: Joscelyn Liz Soriano Zuasnabar, con Documento nacional de identidad (DNI) N° 72909925; teléfono 943894069; estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos.

Yo: Esmeralda Claudia Quiñonez Carrión, con Documento nacional de identidad (DNI) N° 71253612; teléfono 920485957; estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos.

Yo: Paddy Reiza Verde Fasil, con Documento nacional de identidad (DNI) N° 44064792; teléfono 968480353; docente de la Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos.

Yo: Vicente Ramos Wagner Enoc, con Documento nacional de identidad (DNI) N° 20738614; teléfono 964879497; miembro del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, CONCYTEC, Perú.

Yo: Soto Jáuregui Luis Cristian, con Carné de extranjería (CE) N° 79946826; teléfono 57 3208353784; docente en la Fundación Universitaria CEIPA (Medellín).

Ante Usted, con el debido respeto me presento y expongo:

Declaramos que hemos participado en la ideación del problema, recolección de datos, elaboración y aprobación final del artículo científico.



Joscelyn Liz Soriano Zuasnabar

Fecha: 28-08-2023

DNI: 72909925



Esmeralda Claudia Quiñonez Carrión

Fecha: 28-08-2023

DNI: 71253612



Nombre: Verde Fasil Paddy Reiza

Fecha: 28-08-2023

DNI: 44064792



Nombre: Vicente Ramos Wagner Enoc

Fecha: 28-08-2023

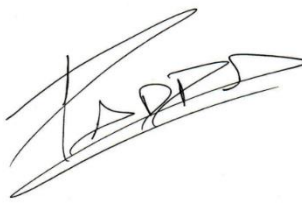
DNI: 20738614



Nombre: Soto Jáuregui Luis Cristian

Fecha: 28-08-2023

Cédula de Ciudadanía: 79946826



V.B. del asesor designado

## Publicacion\_ImpactoTeletrabajoCansancioDocentes

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>3%</b>	<b>8%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>www.dykinson.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>archive.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.puce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>10</b>	<b>www.scielo.org.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

11	<a href="http://pepsic.bvsalud.org">pepsic.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://journals.continental.edu.pe">journals.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://test.cladea.org">test.cladea.org</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://hub.hku.hk">hub.hku.hk</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://revenfermeria.sld.cu">revenfermeria.sld.cu</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.fao.org">www.fao.org</a> Fuente de Internet	<1 %
17	Iwona Nowakowska, Anna Zarazińska. "What is important for you makes you think about the pandemic differently: moral foundations, pandemic-related fears and convictions ( ) ", <i>Studies in Psychology</i> , 2023 Publicación	<1 %
18	<a href="http://www.scielo.org.mx">www.scielo.org.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
19	MUHAMMAD KASHIF, SITI ZAKIAH MELATU SAMSI, SYAMSULANG SARIFUDDIN. "BRAND EQUITY OF LAHORE FORT AS A TOURISM DESTINATION BRAND", <i>Revista de Administração de Empresas</i> , 2015 Publicación	<1 %

20	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to Universidad de Guadalajara Trabajo del estudiante	<1 %
22	observatorio.campus-virtual.org Fuente de Internet	<1 %
23	Angie K. Toledo, Franco León-Jimenez, Sofia Cavalcanti, Percy Vilchez Barreto et al. "High seroprevalence after the second wave of SARS-COV2 respiratory infection in a small settlement in the northern coastal of Peru.", Cold Spring Harbor Laboratory, 2023 Publicación	<1 %
24	es.unesco.org Fuente de Internet	<1 %
25	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
26	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uisek.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
29	revistas.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

[www.infosegovia.com](http://www.infosegovia.com)



30	Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://cienciahoje.org.br">cienciahoje.org.br</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://cybertesis.uni.edu.pe">cybertesis.uni.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://gupea.ub.gu.se">gupea.ub.gu.se</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://rds.org.hn">rds.org.hn</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://repositorio.uc.cl">repositorio.uc.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://www.journaltoocs.ac.uk">www.journaltoocs.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://www.oenb.at">www.oenb.at</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://alejandria.poligran.edu.co">alejandria.poligran.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %

43	<a href="http://doczz.com.br">doczz.com.br</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://produccioncientificaluz.org">produccioncientificaluz.org</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://www.directemar.cl">www.directemar.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://www.elsevier.es">www.elsevier.es</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://www.uv.es">www.uv.es</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

---

## ARTÍCULOS ORIGINALES

# Impacto del teletrabajo por la pandemia de la COVID-19 en el cansancio laboral de los docentes universitarios

pp. 87-103

JOSCELYN LIZ SORIANO ZUASNABAR\*  
ESMERALDA CLAUDIA QUIÑONEZ CARRIÓN\*\*  
PADDY REIZA VERDE FASIL\*\*\*  
WAGNER VICENTE RAMOS\*\*\*\*  
LUIS CRISTIAN SOTO JÁUREGUI\*\*\*\*\*

---

\* Licenciada en Administración y Recursos Humanos. Universidad Continental, Huancayo, Perú. E-mail: [72909925@continental.edu.pe](mailto:72909925@continental.edu.pe). ORCID: 0000-0002-5915-6830. Google Scholar:



<https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=VMIPM7kAAAAJ>.

\*\* Licenciada en Administración y Recursos Humanos. Universidad Continental, Huancayo, Perú. E-mail: [71253612@continental.edu.pe](mailto:71253612@continental.edu.pe). ORCID: 0000-0002-6295-7989. Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=hv2NpscAAAAJ>.

\*\*\* Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Universidad Continental, Huancayo, Perú. E-mail: pverde@continental.edu.pe. ORCID: 0000-0002-8904-3386. Google Scholar: [https://scholar.google.com/co/citations?hl=en&user=u5l\\_BtIAAAAJ](https://scholar.google.com/co/citations?hl=en&user=u5l_BtIAAAAJ).

\*\*\*\* Doctor en Sistemas de Ingeniería. Universidad Continental, Huancayo, Perú. E-mail: wvicente@continental.edu.pe. ORCID: 0000-0001-6322-3525. Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?user=5qQCegAAAAJ&hl=es&oi=ao>. Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57211245782>.

\*\*\*\*\* Magíster en Dirección Estratégica. CEIPA by powered Arizona State University, Sabaneta, Colombia. E-mail: luis.soto@ceipa.edu.co. ORCID: 0000-0002-9146-1173. Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=68qQ0mAAAAAJ&hl=en>.

#### COMO CITAR ESTE ARTÍCULO

#### How to cite this article:

Soriano, J.L. et al. (2022). Impacto del teletrabajo por la pandemia de la COVID-19 en el cansancio laboral de los docentes universitarios. *Revista Perspectiva Empresarial*, 9(2), 88103.

Recibido: 27 de febrero de 2022

Aceptado: 30 de septiembre de 2022

rpe.ceipa.edu.co

ISSN 2389-8186

E-ISSN 2389-8194

Vol. 9, No. 2

Julio-diciembre de 2022

doi:

<https://doi.org/10.16967/23898186.796>



**Objetivo.** Evaluar el teletrabajo derivado de la emergencia sanitaria causada por la pandemia de la COVID-19 sobre el cansancio laboral de los docentes universitarios. **Metodología.** La metodología es cuantitativa con alcance correlacional, diseño no experimental y en un espacio de tiempo transeccional. Se recopiló datos mediante un cuestionario para las variables de teletrabajo y cansancio laboral, el cual fue aplicado a una muestra de 427 docentes de instituciones de educación superior de Chile, Colombia, Perú y Ecuador. **Resultados.** Se evidencia que las condiciones técnicas y materiales influyen sobre las tres dimensiones del cansancio de los docentes. El trabajo con estudiantes solamente presenta influencia sobre la realización personal. Por su parte, el equilibrio vida trabajo presentó efectos sobre la fatiga emocional y la realización personal. **Conclusiones.** Se concluye que las condiciones de teletrabajo aplicadas por la contingencia de la pandemia de la COVID-19 han aportado parcialmente a la disminución del cansancio laboral en los docentes universitarios.

**PALABRAS CLAVE** teletrabajo, agotamiento, docencia universitaria, equilibrio vida-trabajo.

## Impact of teleworking as a result of the COVID-19 pandemic on work fatigue experienced by university professors

**ABSTRACT** Objective. To assess the impact of teleworking resulting from the health emergency caused by the COVID-19 pandemic on work fatigue experienced by university professors. **Methodology.** The research is set in a trans-sectional time frame and follows a quantitative methodology approach with a correlational scope and a non-experimental design. Data were collected through a questionnaire relating to teleworking and work fatigue variables and applied to a sample of 427 professors from higher education institutions in Chile, Colombia, Peru, and Ecuador. **Results.** The findings revealed that technical and material conditions influence the three dimensions of professor fatigue. Working with students only influences personal achievement, while work-life balance impacts emotional fatigue and personal achievement. **Conclusions.** Teleworking conditions adopted as a result of the contingency of the COVID-19 pandemic have partially contributed to reducing work fatigue in university professors.

**KEY WORDS** telework, burnout, university teaching, work-life balance.

## Impacto do teletrabalho devido à pandemia de COVID-19 no cansaço laboral dos professores universitarios

**RESUMO** **Objetivo.** Avaliar o impacto do teletrabalho decorrente da emergência sanitária provocada pela pandemia de COVID-19 no cansaço laboral de docentes universitários. **Metodologia.** A metodologia é quantitativa com escopo correlacional, design não experimental e em um período transacional. Os dados foram coletados por meio de um questionário para as variáveis de teletrabalho e cansaço no trabalho, aplicado a uma amostra de 427 professores de instituições de educação superior do Chile, Colômbia, Peru e Equador. **Resultados.** Fica evidente que as condições técnicas e materiais influenciam nas três dimensões do cansaço docente. Trabalhar com os alunos só influencia a realização pessoal. Por sua vez, o equilíbrio trabalho-vida apresentou efeitos sobre o cansaço emocional e a realização pessoal. **Conclusões.** Conclui-se que as condições de teletrabalho aplicadas pela contingência da pandemia de COVID-19 têm contribuído parcialmente para a redução da fadiga laboral nos docentes universitários.

**PALAVRAS CHAVE** teletrabalho, burnout, docência universitária, conciliação entre vida profissional e pessoal.

## Introducción

En marzo de 2020, el director general de la OMS — Tedros Adhanom Ghebreyesus— declaró que el coronavirus (COVID-19) ya era una pandemia. En consecuencia, todos los gobiernos de América Latina implementaron medidas para salvaguardar la salud de la población frente a la COVID-19. Ante los cierres severos de las empresas y las restricciones de circulación de población se consiguió adecuar nuevas formas de desarrollar las actividades a distancia, lo que permitió al ámbito laboral aplicar nuevas

modalidades de trabajo; de ahí que el teletrabajo fuera una de las más utilizadas.

En el ámbito educativo también se dieron estos cambios. Por tal motivo, los docentes optaron por implementar esta nueva modalidad para que el desarrollo de sus actividades no se viera afectado. A causa de ello se busca reconocer cuáles son los problemas en relación con la salud mental de los docentes, ya que esto generaría una mala práctica de sus labores para con la educación.

Un estudio realizado por la UNESCO (2005) sobre docentes de educación general básica en países de Latinoamérica mencionó que en lo referente a la salud mental por encima de la ansiedad y la depresión se destaca el estrés laboral. Estos resultados fueron encontrados también por otras investigaciones que mencionan que el estrés laboral afecta hasta a un tercio de los docentes en países de América Latina (Pilicita, 2020).

Hoy en día, múltiples estudios muestran la presencia del síndrome de burnout en personas con profesiones de ayuda que trabajan en contacto directo con otras

personas (entre ellas la docencia). La docencia presenta alta vulnerabilidad al síndrome de burnout debido al desarrollo simultáneo de múltiples funciones y exigencias del entorno social que implican asegurar que los estudiantes reciban una educación de calidad.

El síndrome de burnout consiste en una respuesta psicológica al estrés laboral crónico. Este tiene una manera particular de expresarse según la profesión de servicio. Se suele presentar en tres dimensiones: cansancio emocional; despersonalización y pérdida de logro o realización personal (Schaufeli et al., 2002); todas ellas referidas a la relación entre el individuo y el ámbito laboral.

Así las cosas, para Ferrel, Pedraza y Rubio (2010),

los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales; el *agotamiento emocional*, alude a la situación en que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo; es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotados debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo; la *despersonalización*, por su parte, se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo. (p. 17)

El teletrabajo se extiende al teletrabajador, empleador y a la sociedad en general. Según Valencia (2018) se evitan conflictos, gastos adicionales y estrés por desplazamiento al

centro laboral. Sin embargo al ser una modalidad nueva para muchos docentes, son ellos los que tienen la responsabilidad de afrontar este cambio abrupto; esto puede generar actitudes y/o comportamientos que están relacionados con el cansancio laboral, lo que derivaría en problemas de estrés que sin una intervención apropiada pueden convertirse en síndrome de burnout.

Por tanto, el objetivo de este estudio fue evaluar el impacto del teletrabajo derivado de la emergencia sanitaria causada por la pandemia de la COVID-19 sobre el cansancio laboral de los docentes universitarios. Lo anterior, constituye un aporte al conocimiento y permite suministrar recomendaciones de intervención para la prevención y control del estrés y del síndrome de burnout en esta modalidad de trabajo.

## Revisión de literatura

Tal como se expuso en líneas anteriores, las condiciones de emergencia sanitaria a nivel global surgidas en 2020 por la COVID-19 han exigido que el sistema de educación transforme sus dinámicas de manera que se proteja la salud física de las comunidades académicas conformadas por estudiantes, docentes, investigadores, cuerpos directivos y administrativos, las familias de dichos grupos y la comunidad en general.

A continuación, se presenta la revisión de literatura realizada a través de las siguientes etapas (figura 1): (i) se realizó la búsqueda de literatura por medio de la base de datos Web of Science —WoS—, utilizando ecuaciones booleanas en las que se han combinado las palabras clave seleccionadas por los investigadores; (ii) se hizo un análisis bibliométrico con el software Bibliometrix (Aria and Cuccurullo, 2017) a través del cual se identificaron los aportes más relevantes, el factor de impacto de los autores, los documentos más citados desde 2015 y las fuentes (revistas) con mayor volumen de publicaciones; (iii) se realizó una revisión de los títulos, los *abstract*, palabras clave y conclusiones de los principales documentos de acuerdo con los índices de calidad tomados del análisis bibliométrico; (iv) se hizo una revisión exhaustiva sobre los artículos de mayor relevancia para el estudio y se rastrearon los aportes iniciales más relevantes de las variables estudiadas, especialmente con relación al cansancio laboral.

Adicionalmente, mediante el análisis bibliométrico realizado, se ha identificado el bajo volumen de publicaciones realizadas en las revistas indexadas en WoS sobre el

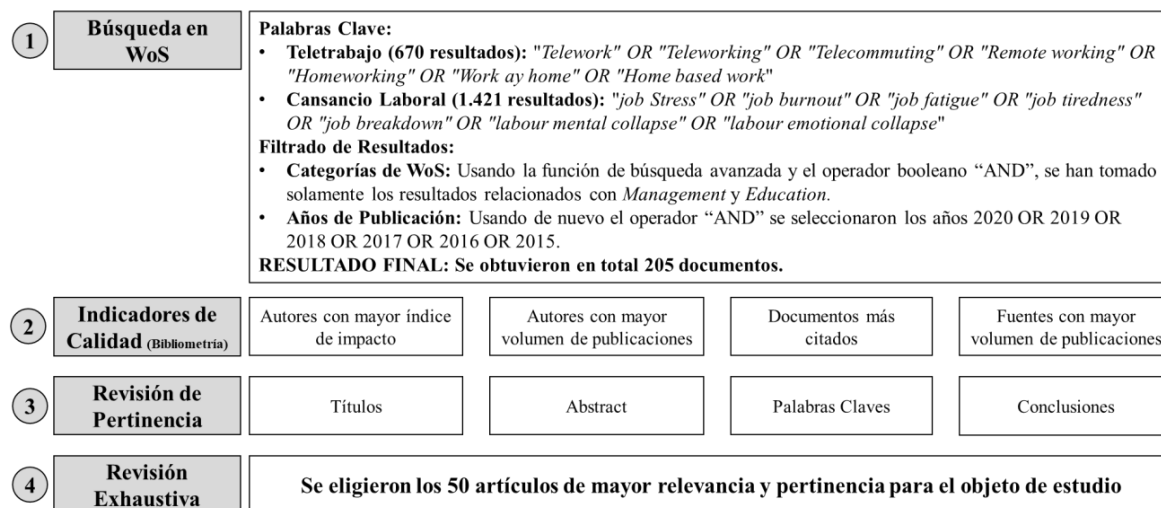


Figura 1. Método de revisión de literatura. Fuente: elaboración propia por parte de los autores.

cansancio laboral de los docentes universitarios y el teletrabajo en países de Latinoamérica. Se encontraron únicamente tres artículos de Colombia y

Argentina; mientras que Costa Rica, México y Venezuela tuvieron dos publicaciones cada uno.

A continuación, se refieren los principales hallazgos de estudios académicos y empíricos revisados para fundamentar el presente estudio. Estos se clasificaron en teletrabajo de docentes, cansancio laboral en docentes y las relaciones entre teletrabajo y cansancio laboral.

### **Efectos y relaciones del teletrabajo**

RPE  
ARTÍCULOS ORIGINALES

El teletrabajo es un término que fue acuñado en 1973 por el ingeniero Jack Nilles de la Administración Nacional de Aeronáutica y el Espacio —NASA— de los Estados Unidos, generando desde entonces grandes debates debido a que se consideró un gran cambio frente a las formas tradicionales de trabajar en las instalaciones de una organización y encontrando que a lo largo de su historia se han desarrollado diferentes tipos, a saber: trabajo distribuido; acuerdos de trabajo flexible; trabajo remoto; teletrabajo basado en comunicaciones; teletrabajo y equipos virtuales (Allen, Golden and Shockley, 2015); en cuya línea se refieren los aportes de investigadores como Bain, Taylor y Felstead, quienes argumentaron que el teletrabajo se asocia con el trabajo que se puede realizar por medio de tecnologías electrónicas que hacen posible la comunicación con los trabajadores que se encuentran en ubicaciones geográficamente remotas (Felstead and Henseke,

2017). También se encontraron otras definiciones,

92

resaltando la siguiente: una práctica que permite que los miembros de una organización sustituyan parte de sus horas laborales presenciales por un trabajo remoto, generalmente realizado desde su vivienda, contando con herramientas tecnológicas para interactuar con otros individuos (Matos and Galinsky, 2015).

El teletrabajo cuenta con una serie de dimensiones, las cuales han sido utilizadas para definir sus condiciones en diferentes estudios: opción que tiene el empleador para ofrecer o no teletrabajo; preferencia de los empleados por el teletrabajo; elección referida a la posibilidad que se le da al trabajador de seleccionar si está dispuesto a teletrabajar; frecuencia y extensión del teletrabajo; compromiso diario con el teletrabajo y desplazamientos diarios adicionales (Asgari, Jin and Du, 2016; Asgari and Jin, 2015); asimismo, se argumentó que la mayoría de las condiciones del teletrabajo se convertirán con el tiempo en condiciones normales de trabajo (Matos and Galinsky, 2015).

El teletrabajo se ha relacionado en investigaciones anteriores con el trabajo, la familia y los espacios de no trabajo; con el trabajo, la satisfacción laboral, el compromiso y la identificación con la organización; con el estrés, el desempeño, los salarios y el potencial de carrera; con comportamientos de



abstinencia y métricas al nivel de la empresa (Allen, Golden and Shockley, 2015). Por ejemplo, al observar las dimensiones del índice de regularidad del teletrabajo, el compromiso diario y el reemplazo de los desplazamientos diarios por otras actividades no laborales, se evidenció que el tiempo que se invierte en las actividades laborales obligatorias del teletrabajador de tiempo completo es inferior a la dedicación de los teletrabajadores de tiempo parcial; lo anterior, al ser afectado por la interacción con los miembros de la familia que no son teletrabajadores (Asgari, Jin and Du, 2016).

Por otro lado, con base en la teoría del intercambio social (Blau, 1964; Cropanzano and Mitchell, 2005), se identificaron argumentos que sugieren que el trabajo remoto o teletrabajo tiene una tendencia creciente dadas las condiciones de la economía del conocimiento, la flexibilidad laboral y la cambiante composición demográfica de la fuerza de trabajo, generando un mayor compromiso organizacional que surge de una intensificación del teletrabajo y la dificultad de las personas para desconectarse, forjando una relación ganagana entre empleador y trabajador (Felstead and Henseke, 2017). De igual manera se argumentó que el teletrabajo puede afectar de forma positiva en el medio ambiente, aportando a la mitigación del cambio climático gracias a la disminución de desplazamientos del trabajador entre otros factores (Stiles, 2020).

También se tenía una preocupación sobre el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral y en el comportamiento ciudadano de los trabajadores; para lo cual se realizó un estudio que utilizó las dimensiones de la intensidad del

teletrabajo, autonomía percibida y el desempeño frente al intercambio del trabajador con su líder, la normativa del teletrabajo y como variable de control se utilizó la industria en la que está ubicada la organización. Además se tuvo en cuenta la teoría de las demandas y los recursos laborales (Bakker y Demerouti, 2013; Demerouti et al., 2001) de la que se tomaron los recursos como concepto, los cuales influyen en las relaciones mencionadas, demostrando que de forma contraria a lo que se creía el teletrabajo puede mejorar el entorno social al impactar de forma positiva en los dos constructos mencionados (desempeño y comportamiento ciudadano) (Gajendran, Harrison and DelaneyKlinger, 2015).

De igual manera se encontró que el teletrabajo puede influir en las relaciones y optimización de recursos familiares debido a la disminución de desplazamientos de los teletrabajadores, quienes con esta modalidad laboral dejarán su vehículo disponible para otros miembros de la familia y se disminuirán los costos de consumo de combustibles y mantenimiento (Kim, 2016, 2017; Kim, Choo and Mokhtarian, 2015); mientras que las demandas dadas por las tensiones generadas por el distanciamiento social del trabajo remoto podrían llegar a causar efectos negativos en las áreas de desempeño, lo cual se mitiga gracias a los beneficios y recursos aportados en la relación de teletrabajo (Sewell and Taskin, 2015); esto es congruente con los resultados de otro estudio que demuestran que los empleados valoran mejor la experiencia laboral cuando teletrabajan, traduciéndose en mejor desempeño y satisfacción laboral (Vega, Anderson and Kaplan, 2015).

### ***Cansancio laboral en docentes***

El cansancio laboral se relaciona con los niveles de estrés que de manera sostenida pueden dar lugar al síndrome de burnout; condición que es generada principalmente por la ambigüedad, el conflicto y las tensiones asociadas al cargo y al trabajo; esto da lugar a la probabilidad de rotación de los empleados (Chong and Monroe, 2015) y a la afectación de la calidad de vida laboral (Wang et al., 2019). Con base al inventario español de burnout se han determinado las siguientes dimensiones de valoración: entusiasmo hacia el trabajo; fatiga psicológica; indolencia (cinismo) y sentimiento de culpa (Rabasa et al., 2016). Por su parte, la psicóloga estadounidense, Christina Maslach y sus colegas han creado un instrumento denominado MBI: una escala que consta de tres subescalas de agotamiento emocional, cinismo y bajo sentido de logro. De igual manera se cuenta con la escala de estrés laboral de los docentes universitarios creada por Li en 2005, la cual consta de cinco dimensiones: seguridad laboral; seguridad docente; relaciones interpersonales; carga de trabajo y placer laboral (Jiang, Du and Dong, 2017).

Por su parte, al considerar las causas del cansancio laboral de los docentes se encontró una relación directa entre la orientación ética del liderazgo y el compromiso organizacional. Esto es coherente con otros estudios asociados a la ética y su relación con el estrés (Shukla and Srivastava, 2017), al igual que una relación inversa con el nivel de burnout que se puede experimentar (Eslamieh and

Hossein Mohammad Davoudi, 2016), lo que se confirma con el apoyo del supervisor al trabajador y la generación de capital psicológico como fuente de prevención del cansancio laboral del docente (Li, Li and Castaño, 2019). Por otra parte, en un estudio correlacional de la edad y el género frente al burnout y la inteligencia emocional se argumentó que las primeras variables no tienen una relación significativa con las segundas, aunque un nivel elevado de inteligencia emocional puede disminuir el riesgo de burnout en el empleado (Li and Li, 2020; Shukla and Srivastava, 2016; Srivastava, Dayal and Madan, 2016). Asimismo, al tomar como referencia el inventario español de burnout se ha demostrado que bajos puntajes de entusiasmo hacia el trabajo y altos niveles en las otras tres dimensiones (fatiga psicológica, indolencia y culpa) son indicadores de burnout; lo anterior, predice el nivel de ausentismo de los empleados, encuentra que la culpa es un síntoma del burnout y aporta elementos clave para su diagnóstico y prevención (Rabasa et al., 2016). Los factores que determinan el burnout en docentes se clasifican en (i) relacionados con el trabajo, (ii) relacionados con la ocupación y (iii) el nivel organizacional, esto toma en cuenta las tres dimensiones del burnout propuestas en el MBI: agotamiento emocional; despersonalización y reducción del logro personal (Gong and Zhouchun, 2018).

Los estudios de burnout y su relación con otras variables han tenido lugar en diversos contextos, por ejemplo: en un estudio realizado en la

industria financiera, comparado con otras industrias, se encontró que existen diferencias significativas en los niveles de burnout entre los empleados de servicios financieros y los empleados de otros tipos de organización y se demostró que hay una diferencia en los niveles de cinismo entre los altos directivos y los empleados cuando se percibe que la frecuencia de cambio es alta (Zin and Talet, 2016); mientras que en una empresa de la industria de la construcción se identificó que la falta de estabilidad laboral, capacitación inadecuada en seguridad, salario

bajo, falta de una adecuada evaluación y monitoreo del desempeño de seguridad, tratamiento injusto para el cumplimiento de las disposiciones de seguridad, la concentración en la productividad por parte de los empleadores al ignorar la seguridad de los trabajadores y la mala comunicación relacionada con la seguridad determinan los altos niveles de estrés de los trabajadores, aunque estos factores no impactan de forma directa su desempeño dado su interés en conservar el empleo (Enshassi, ElRayyes and Alkilani, 2015). En el sector público el burnout laboral tiene un impacto negativo sobre el desempeño laboral de los funcionarios de una entidad pública al Norte de Irán, sugiriendo que se intervenga esta condición para mejorar las condiciones de trabajo y aumentar el desempeño (Asgari, Shirkosh and Haghshenas, 2018). En una encuesta aplicada a una muestra de docentes los encuestados refirieron no sufrir burnout, sin embargo se evidenció que debido a la gran exposición a situaciones de estrés empiezan a disminuir su interés en el trabajo, a sufrir malestares físicos como dolor de cabeza, insomnio, irritabilidad, afectando incluso sus relaciones interpersonales (Kugiejko, 2015).

94

Otros elementos que se han encontrado como influyentes en el cansancio laboral de los docentes son: la generación de conflictos entre la enseñanza y el aprendizaje; el desequilibrio entre las demandas y los recursos laborales (Li, Li and Castaño, 2019); las demandas de toma de decisiones; la complejidad del cargo y la ambigüedad de roles que, además están asociadas con la falta de desprendimiento psicológico en épocas no laborales, aumentando el cansancio (Li, Li and Castaño, 2019); el mal comportamiento de los estudiantes; la carga de trabajo; el reconocimiento profesional; la restricción de tiempo y recursos; la relación interpersonal; la capacitación y el apoyo a la tecnología; instalaciones curriculares y limitaciones de exposición y alfabetización tecnológica (Abdullah and Ismail, 2019). Además se encontró que el nivel de estrés laboral de los maestros es mayor que el de las maestras y que las edades también influyen en este nivel (Ismail, Abdullah and Abdullah, 2019).

### ***Teletrabajo y cansancio laboral***

La naturaleza del teletrabajo requiere las siguientes características: autonomía; control/flexibilidad de horarios e interdependencia de las tareas (Allen, Golden and Shockley, 2015) y disminución de interrupciones e incremento de las capacidades para lograr las metas (Anderson, Kaplan and Vega, 2015). En este sentido para Gajendran, Harrison y Delaney-Klinger (2014) a mayor teletrabajo hay una mayor autonomía, argumentando que las relaciones interpersonales se ven afectadas en cuanto al ámbito laboral en el aislamiento social y profesional, las relaciones en el lugar de trabajo, la transferencia de conocimiento y la innovación. Por otro lado se deben considerar los aspectos personales y

familiares, así como los impactos sociales y comunitarios en los que se evidencian el tráfico y las emisiones de contaminación, la continuidad del negocio, oportunidades de trabajo expandidas y los lazos sociales (Allen, Golden and Shockley, 2015). De esta manera se encuentran estudios que buscan identificar el impacto del teletrabajo en el bienestar de las personas y cómo ellas se sienten frente al trabajo presencial en las instalaciones de la organización, incluyendo las diferencias individuales como moderador de dichos impactos (Anderson, Kaplan and Vega, 2015). Adicionalmente se ha argumentado que el teletrabajo tiene consecuencias individuales para cada trabajador, respondiendo a sus particularidades (Asgari and Jin, 2015).

Siguiendo a Delanoëje, Verbruggen y Germeys (2019) se ha evidenciado que el teletrabajo hace que se aumenten las transiciones de las tareas del trabajo a las tareas del hogar o familiares durante los días de teletrabajo; esto disminuye los conflictos durante la jornada laboral, pero aumentándolos luego de finalizar tal jornada. Se concluye que los teletrabajadores pueden sufrir por el equilibrio entre el trabajo y las tareas domésticas, por lo que se consideró esencial gestionar el teletrabajo de forma que no disminuya la satisfacción personal y evitar así el aumento del estrés por la conciliación vida-trabajo al incluir las tareas domésticas (Kazekami, 2020); equilibrio que se debe conservar, incluso, en condiciones de trabajo presencial (Zhao & Ghiselli, 2016).

## Metodología

Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, deductivo, con diseño transversal y de alcance correlacional, utilizando el modelo de ecuaciones

estructurales, con datos que fueron tomados entre junio de 2020 y octubre de 2020.

La población del estudio estuvo conformada por docentes de educación superior universitaria y que desarrollan una labor de enseñanza aprendizaje a tiempo parcial y a tiempo completo en universidades de Chile, Colombia, Ecuador, México y Perú. Se aclara que la población no es susceptible de ser cuantificada de manera completa, por lo que se consideró un tamaño de muestra de 427 (mayor a la muestra infinita estandarizada de 384) con un margen de error permitido del 5 %, un factor  $p$  de 0,5 y  $q$  de 0,5, con un nivel de confianza del 95 %.

Se desarrolló un cuestionario dirigido basado en 13 preguntas para la variable teletrabajo (3 de condiciones técnicas y materiales, 2 de trabajo con estudiantes, 2 de carga de trabajo, 3 de relaciones laborales y 3 equilibrio vida-trabajo) y 9 preguntas para la variable cansancio laboral (3 de fatiga emocional, 3 de despersonalización y 3 de realización personal). Se siguió la metodología Delphi para la validación del instrumento, mediante la validación de fondo por 3 expertos en administración y recursos humanos; de igual manera la validación de forma se realizó al aplicar la encuesta a 45 docentes universitarios, los cuales participaron de forma simultánea a la realización del piloto.

Para la validación de fondo y forma se consideró la verificación de las preguntas en una escala de cinco puntos (1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo), después se verificó la comprensión de las preguntas,

se identificó vacíos en los reactivos y se eliminaron preguntas deficientes. Para la variable independiente ‘teletrabajo’ se consideraron los siguientes constructos conceptuales y sus respectivos ítems: (i) condiciones técnicas y materiales (CT): tengo las mismas condiciones ergonómicas de trabajo como iluminación, calefacción y espacio (CT1); cuento con herramientas suficientes para la docencia y/o la investigación (CT2) y tengo las mismas oportunidades de formación y desarrollo profesional (CT3); (ii) trabajo con estudiantes (TE): tengo habilidades en uso de herramientas digitales (TE1) y soy capaz de manejar las distracciones laborales (TE2); (iii) carga de trabajo (CW): estoy dispuesto a trabajar más duro para que la organización tenga éxito (CW1) y ahora tengo flexibilidad para organizar mi horario de trabajo (CW2); (iv) relaciones laborales (RL): los canales de comunicación son eficientes para mantener relaciones de trabajo adecuadas (RL1); recibo reconocimientos institucionales o gubernamentales por mi labor (RL2) y mis condiciones de remuneración son competitivas frente a otras instituciones (RL3); (v) equilibrio vida-trabajo (EV): ahora puedo afrontar las responsabilidades familiares (EV1); ahora puedo gestionar el tiempo de manera eficiente (EV2) y ahora tengo flexibilidad para organizar mi horario no laboral (EV3). Para la variable dependiente “cansancio laboral” se tuvieron en cuenta los siguientes constructos conceptuales y sus respectivos ítems: (i) fatiga emocional (FE): siento cansancio antes de iniciar la actividad laboral diaria (FE1), siento que

al finalizar mi jornada sigo preocupado por los asuntos laborales (FE2) y siento que este trabajo me está endureciendo emocionalmente (FE3); (ii) despersonalización (D): siento que estoy tratando a los alumnos como objetos (D1); siento que mis relaciones con mis colegas se han ido deteriorando (D2) y siento que la calidad de mi trabajo es responsabilidad de la institución (D3); realización personal (RP): siento frustración en mi trabajo (RP1); siento que mis alumnos me están delegando sus responsabilidades (RP2) y siento que no estoy cumpliendo con mis objetivos laborales (RP3).

Aunado a la definición de los instrumentos se establece el siguiente modelo conceptual e hipótesis (H), que se representa gráficamente en la figura 2: H1: las condiciones técnicas y materiales del teletrabajo generan impacto negativo en la fatiga emocional del docente universitario; H2: las condiciones técnicas y materiales del teletrabajo generan impacto negativo en la despersonalización del docente universitario; H3: las condiciones técnicas y materiales del teletrabajo generan impacto negativo en la realización personal del docente universitario; H4: el trabajo con estudiantes basado en teletrabajo genera impacto negativo en la fatiga emocional del docente universitario; H5: el trabajo con estudiantes basado en teletrabajo genera impacto negativo en la despersonalización del docente universitario; H6: el trabajo con estudiantes basado en teletrabajo genera impacto negativo en la realización personal del docente universitario; H7: la carga de trabajo por el teletrabajo genera impacto negativo en la realización personal del docente universitario; H8: la carga de trabajo por el

teletrabajo genera impacto negativo en la fatiga emocional del docente universitario; H9: la carga de trabajo por el teletrabajo genera impacto negativo en la despersonalización del docente universitario; H10: las relaciones laborales del teletrabajo generan impacto negativo en la realización personal del docente universitario; H11: las relaciones laborales del teletrabajo generan impacto negativo en la fatiga emocional del docente universitario; H12: las relaciones laborales del teletrabajo generan impacto

negativo en la despersonalización del docente universitario; H13: el equilibrio vida-trabajo basado en el teletrabajo genera impacto negativo en la realización personal del docente universitario; H14: el equilibrio vida-trabajo basado en el teletrabajo genera impacto negativo en la fatiga emocional del docente universitario; H15: el equilibrio vida-trabajo basado en el teletrabajo genera impacto negativo en la despersonalización del docente universitario.

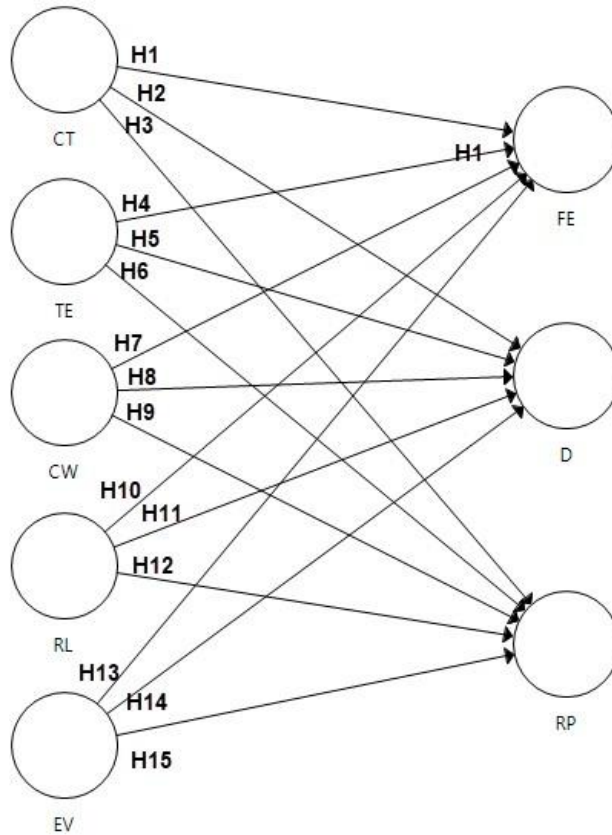


Figura 2. Modelo conceptual e hipótesis. Fuente: elaboración propia por parte de los autores.

**Resultados** convergente, todas las cargas factoriales están por encima de 0,700. Asimismo, todas las escalas tienen porcentajes de varianza promedio extraída —AVE— mayor al 50 %. La validez discriminante

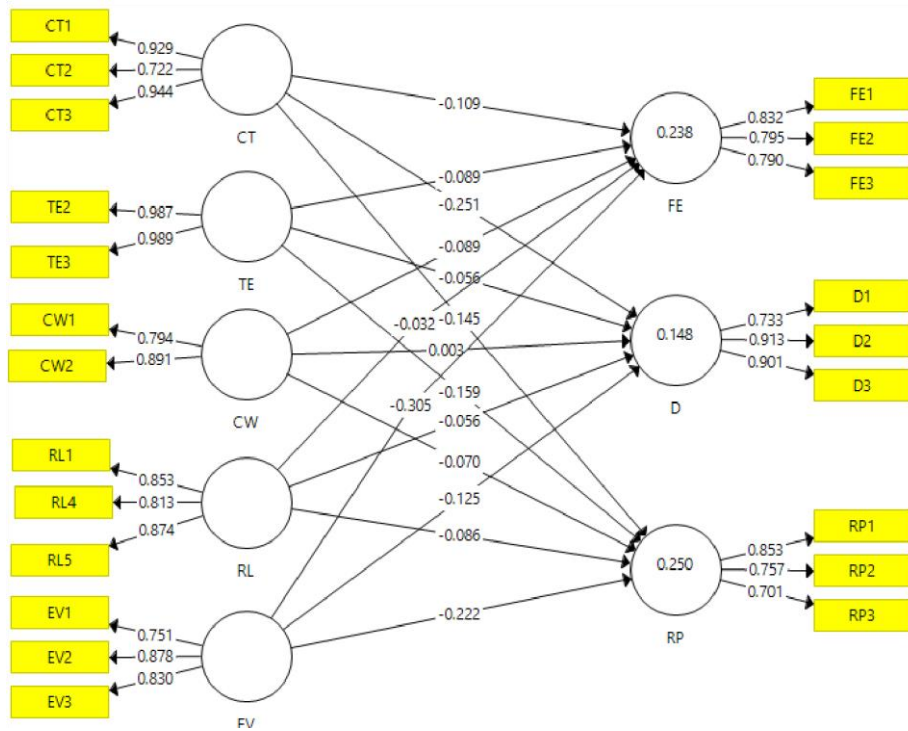
La tabla 1 muestra el análisis de medición del del constructo fue probada por los criterios de modelo, basado en la confiabilidad y validez de las  
Fornell-Larcker, que verifican la independencia de  
escalas de medición. Con respecto a la confiabilidad, cada una de las escalas, considerando que  
la raíz  
la consistencia interna de las escalas se evidencia cuadrada del AVE es mayor que las  
correlaciones  
a través del valor del alfa de Cronbach (entre con el resto de las escalas. En todos los casos, se  
0,603 a 0,976) y de la confiabilidad compuesta cumplió el supuesto.  
(entre 0,816 a 0,988). Con respecto a la validez

**Tabla 1.** Resultados de análisis del modelo de medición

Variables	Alfa de Cronbach	Confiabilidad de Constructo	Cargas de Factor (rango)	Promedio de la Varianza extraída (AVE)	Validez convergente
CT	0,836	0,903	0,722–0,944	0,759	0,871
TE	0,976	0,988	0,987–0,989	0,977	0,988
CW	0,603	0,832	0,794–0,891	0,712	0,844
RL	0,815	0,884	0,813–0,874	0,718	0,847
EV	0,759	0,861	0,751–0,878	0,675	0,821
FE	0,731	0,847	0,790–0,832	0,649	0,806
D	0,807	0,888	0,733–0,913	0,727	0,853
RP	0,666	0,816	0,701–0,853	0,597	0,773

Fuente: elaboración propia por parte de los autores.

En todos los casos se obtuvo un coeficiente manera significativa la varianza de los constructos de determinación ( $R^2$ ) mayor a 0,148, que es muy conceptuales de la variable dependiente. significativo, mostrando que el modelo explica de



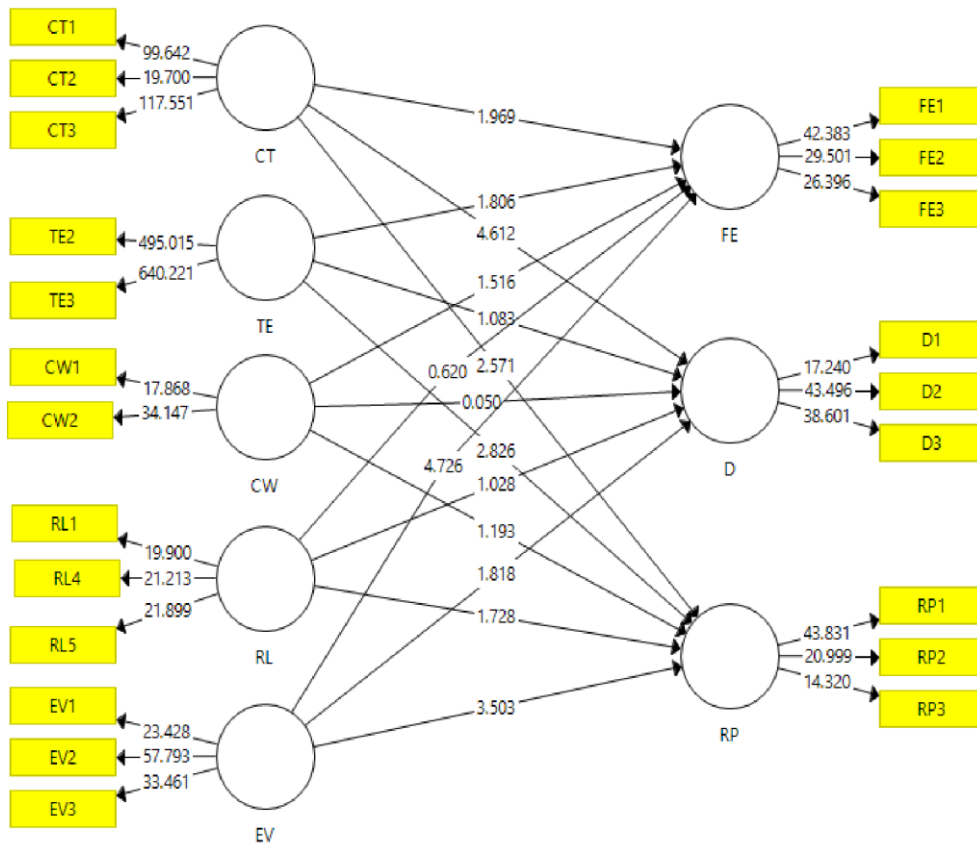
Nota: CT= condiciones técnicas y materiales; TE= trabajo con estudiantes; CW= carga de trabajo; RL= relaciones laborales; EV= equilibrio vida-trabajo; FE= fatiga emocional; D= despersonalización; RP= realización personal.

**Figura 3.** Resultados para el modelo hipotetizado con ecuaciones estructurales. Fuente: elaboración propia por parte de los autores.

Después de verificar la validez y confiabilidad del modelo de medición se probaron las relaciones de los constructos. Las hipótesis se probaron al examinar los coeficientes de senderos y sus niveles de significación (Almonacid-Nieto, Calderón-Espinal and Vicente-Ramos, 2020). El

*bootstrapping* se realizó con 5000 submuestras para verificar la significancia estadística de cada uno de los coeficientes de sendero. La figura 4 muestra la trayectoria estimada del análisis de mínimos cuadrados parciales —PLS—.





98

Nota: CT= condiciones técnicas y materiales; TE= trabajo con estudiantes; CW= carga de trabajo; RL= relaciones laborales; EV= equilibrio vida-trabajo; FE= fatiga emocional; D= despersonalización; RP= realización personal.

**Figura 4.** Modelado de teletrabajo y cansancio emocional de docentes universitarios. Fuente: elaboración propia por parte de los autores.

Al considerar que seis relaciones específicas tienen  $p < 0,05$ , las hipótesis propuestas H1, H2, H3, H6, H13 y H15 son aceptadas (tabla 2).

**Tabla 2.** Resultados del análisis del modelo de ecuaciones estructurales

Hipótesis	Media muestral	Desviación estándar	Beta	p-value	Decisión
CT -> FE	-0,110	0,055	1,969	0,049	Aceptar H1

**JOSCELYN LIZ SORIANO ZUASNABAR, ESMERALDA CLAUDIA QUIÑONEZ CARRIÓN, PADDY REIZA VERDE FASIL,  
WAGNER VICENTE RAMOS, LUIS CRISTIAN SOTO JÁUREGUI**

CT -> D	-0,250	0,054	4,612	0,000	Aceptar H2
CT -> RP	-0,145	0,056	2,571	0,010	Aceptar H3
TE -> FE	-0,087	0,049	1,806	0,071	Rechazar H4
TE -> D	-0,055	0,052	1,083	0,279	Rechazar H5
TE -> RP	-0,158	0,056	2,826	0,005	Aceptar H6
CW -> FE	-0,090	0,059	1,516	0,130	Rechazar H7
CW -> D	0,003	0,063	0,050	0,960	Rechazar H8
CW -> RP	-0,071	0,059	1,193	0,233	Rechazar H9
RL -> FE	-0,034	0,052	0,620	0,535	Rechazar H10
RL -> D	-0,057	0,055	1,028	0,304	Rechazar H11
RL -> RP	-0,086	0,050	1,728	0,084	Rechazar H12
EV -> FE	-0,309	0,065	4,726	0,000	Aceptar H13
EV -> D	-0,129	0,069	1.818	0,069	Rechazar H14
EV -> RP	-0,225	0,063	3.503	0,000	Aceptar H15

Fuente: elaboración propia por parte de los autores.

## Discusión

En este trabajo se encontró que contar con las condiciones adecuadas, técnicas y materiales para el teletrabajo puede disminuir la fatiga emocional, la despersonalización del trabajo y las percepciones negativas sobre la realización personal del docente universitario debido a que dichas condiciones se pueden considerar recursos en el contexto del modelo de recursos y demandas de Gajendran, Harrison y Delaney-Klinger (2015). Esto permite a las personas dedicar tiempo de calidad para mantener saludables sus relaciones familiares, así como lograr ahorros significativos en consumo de combustibles y uso de transporte público necesarios generalmente para los desplazamientos al lugar del trabajo (Kim, 2016, 2017; Kim, Choo and Mokhtarian, 2015) que el teletrabajo ya no demandará, lo que además generara impactos positivos en el medio ambiente (Allen, Golden and Shockley, 2015).

También se identificó que el trabajo con estudiantes con base en el teletrabajo, así como el equilibrio vida-trabajo dado a partir de esta modalidad laboral, genera un aumento en la percepción de la realización personal del docente universitario; percepción que se mide a través del bajo sentido de logro que se puede presentar cuando un trabajador se encuentra en una condición de burnout tal como lo sugieren Maslach y otros investigadores (Jiang, Du and Dong, 2017). Esto evidencia niveles apropiados de confianza entre los líderes y sus subalternos, redundando de esta manera en la generación de capital psicológico del docente (Li, Li and Castaño, 2019), lo cual disminuye la fatiga psicológica (Rabasa et al., 2016).

Adicionalmente se encontró que el equilibrio vida-trabajo dado por el teletrabajo genera un impacto negativo en la despersonalización o cinismo del docente universitario, aumentando así su nivel de compromiso con los objetivos de su cargo y los impactos que estos generan en los resultados organizacionales, siendo un factor relacionado con la organización de acuerdo a los aportes realizados por Gong y Zhouchun (2018). Así, los docentes universitarios que realizan teletrabajo por las condiciones de contingencia derivadas de la COVID-19 pueden equilibrar las situaciones de estrés y mantener sus niveles de compromiso e interés en el trabajo (Kugiejko, 2015).

La presente investigación realiza un aporte en la medida en que identifica los elementos asociados al teletrabajo que tienen o no una relación significativa con el estrés y el burnout de los docentes, pues gracias a la COVID-19 han tenido que

transformar sus dinámicas laborales y académicas al pasar de un contexto presencial o mixto a realizar actividades

100

que privilegian la virtualidad, el aislamiento social y el cuidado de la salud de la comunidad.

De esta manera se ha confirmado de forma empírica que cuando los docentes cuentan con condiciones técnicas y materiales suficientes, similares a las que poseen durante el trabajo presencial, se logra disminuir las tres dimensiones utilizadas en el teletrabajo, lo que permitió la confirmación de las hipótesis H1, H2 y H3. Igualmente la dimensión de trabajo con estudiantes basado en el teletrabajo influye en la disminución del cansancio laboral en su índice de realización personal, aceptando la hipótesis H6. Por último, se ha confirmado que el equilibrio entre la vida personal y laboral que se presenta en el teletrabajo disminuye los indicadores de realización personal y despersonalización del cansancio laboral, esto permitió aceptar las hipótesis H13 y H15.

También se ha podido identificar que el trabajo con estudiantes basado en el teletrabajo no tiene relaciones significativas con la fatiga emocional ni con la despersonalización de los docentes universitarios. Asimismo, las cargas de trabajo que se dan en el teletrabajo no tienen una relación significativa con el cansancio laboral de los docentes incluidos en el estudio; al igual que ocurre con las relaciones laborales durante el teletrabajo y su nivel de influencia no significativa sobre el cansancio laboral. Por último, la relación entre el equilibrio vida-trabajo y la fatiga emocional no es significativa.

Con base en lo anterior, se observa que las condiciones del teletrabajo generadas debido a las decisiones gubernamentales de los países latinoamericanos ante la emergencia sanitaria de la COVID-19 se relacionan directamente con la disminución de algunas dimensiones del cansancio laboral de los docentes universitarios, mientras que otras dimensiones han sido indiferentes ante estas condiciones.

## Conclusiones

El teletrabajo que se ha presentado de forma inminente en las instituciones universitarias en Latinoamérica debido a las contingencias sanitarias derivadas de la COVID-19 ha causado grandes cambios en las estructuras y dinámicas educativas. Esto significó para los docentes una modificación en las formas de trabajar e interactuar con los estudiantes, colegas, cuerpos administrativos, directivos y demás grupos de interés con los que se relacionan; frente a esta situación se ha querido observar mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos, si ello ha representado también el origen de algún tipo de síntoma asociado al cansancio laboral.

Luego de aplicar las técnicas estadísticas se ha encontrado que solamente seis de las quince hipótesis han sido soportadas por el modelo de ecuaciones estructurales utilizado. Esto evidenció que el trabajo con estudiantes basado en el teletrabajo se asocia con un aumento de la percepción de autorrealización del docente, mientras que no tiene impacto significativo con la fatiga emocional ni con su despersonalización. Por otro lado, la carga de trabajo dada por el teletrabajo y las relaciones laborales no tienen un impacto significativo

sobre el cansancio laboral. Entretanto el equilibrio vida-trabajo se relaciona de forma negativa con la despersonalización y el bajo sentido de logro, pero no tiene una relación significativa con la fatiga emocional.

De esta forma se han realizado aportes que impactan tanto al conocimiento académico como a la práctica de gestión del trabajo remoto o teletrabajo de los docentes de las instituciones universitarias ante los desafíos de la pandemia de la COVID-19 y a los impactos que se pueden evidenciar en torno al cansancio laboral de la población mencionada, de modo que se mejoren las condiciones de calidad de vida de este segmento de colaboradores en cuanto al cansancio laboral; pues de no llevarse a cabo se podría llegar a convertir en estrés e incluso degenerar en la aparición del síndrome de burnout.

Es así como mediante la aplicación de técnicas estadísticas se ha validado empíricamente que las condiciones técnicas, el trabajo con estudiantes en el teletrabajo y el equilibrio vida-trabajo influyen parcialmente de forma negativa en el cansancio de los docentes universitarios en actividades de teletrabajo. Lo anterior, crea oportunidades para profundizar en investigaciones posteriores con otras variables tales como el desempeño laboral o las condiciones particulares de características sociodemográficas de los docentes y/o características de gestión propias de las instituciones de educación superior de Latinoamérica.

En la práctica las instituciones de educación superior de Latinoamérica, frente a las condiciones de trabajo derivadas de la pandemia de la COVID-19, pueden desarrollar capacidades suficientes para permitir que los docentes universitarios cuenten con las condiciones técnicas necesarias para poder realizar su trabajo desde diferentes ubicaciones geográficas, de manera que se les permita cumplir con los objetivos que han sido trazados desde su aporte social a una educación de calidad. Además se pueden generar prácticas orientadas a la mejora de la realización personal de los docentes, potenciando sus capacidades individuales y colectivas para que se puedan aumentar de forma complementaria los niveles de energía emocional y su orientación para asumir desafíos de forma personal. Tanto los docentes como las instituciones de educación superior deben buscar estrategias que permitan que el equilibrio vida-trabajo en condiciones de teletrabajo cuenten con una definición clara de los espacios que serán personales y los que serán laborales, de modo que se mantenga un equilibrio frente a la fatiga emocional que se puede derivar de la combinación de espacios por parte de los docentes.

Finalmente se sugiere que en próximas investigaciones se pueda incluir un factor de comparación entre las condiciones que afectan el bienestar de los docentes a partir de las condiciones del teletrabajo, teniendo en consideración rasgos propios de las instituciones de educación a las que se encuentran vinculados los docentes y las características individuales de la muestra de encuestados tales como edad, sexo y estratificación socioeconómica.

## Referencias

- Abdullah, A.S. and Ismail, S.N. (2019). A structural equation model describes factors contributing teachers' job stress in primary schools. *International Journal of Instruction*, 12(1), 125-126.
- Almonacid-Nieto, J., Calderón-Espinal, M. and VicenteRamos, W. (2020). Teleworking effect on job burnout of higher education administrative personnel in the Junín Region, Peru. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 373-380.
- Allen, T.D., Golden, T.D. and Shockley, K.M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40-68.
- Anderson, A.J., Kaplan, S.A. and Vega, R.P. (2015). The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(6), 882-897.
- Aria, M. and Cuccurullo, C. (2017). Bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics*, 11(4), 959-975.
- Asgari, H. and Jin, X. (2015). Toward a comprehensive telecommuting analysis framework: Setting the conceptual outline. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 2496(1), 1-9.
- Asgari, H., Jin, X. and Du, Y. (2016). Examination of the impacts of telecommuting on the time-use of nonmandatory activities. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 2566(1), 83-92.
- Asgari, L., Shirkosh, S.S. and Haghshenas, F. (2018). The effect of job burnout on the performance of the employees of the Justice Department (Case study: Employees of the Justice Department of Alborz Province). *Publicando*, 14(2), 397-417.
- Bakker, A.B. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.
- Blau, P.M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York, USA: John Wiley & Sons Ltd.
- Chong, V.K. and Monroe, G.S. (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: A structural equation modelling approach. *Accounting and Finance*, 55(1), 105-132.
- Cropanzano, R. and Mitchell, M.S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- 102**
- Delanoëije, J., Verbruggen, M. and Germeys, L. (2019). Boundary role transitions: A day-to-day approach to explain the effects of home-based telework on work-to-home conflict and home-to-work conflict. *Human Relations*, 72(12), 1843-1868.
- Demerouti, E. et al. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Enshassi, A., El-Rayyes, Y. and Alkilani, S. (2015). Job stress, job burnout and safety performance in the palestinian construction industry. *Journal of Financial Management of Property and Construction*, 20(2), 170-187.
- Eslamieh, F. and Hossein Mohammad Davoudi, A. (2016). An analysis of the relationship between managers' ethical leadership style with teachers' organizational commitment and job burnout. *International Journal of Organizational Leadership*, 5(4), 380-392.
- Felstead, A. and Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*, 32(3), 195-212.
- Ferrel, R., Pedraza, C. y Rubio, B. (2010). El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en docentes universitarios. *Duazary*, 7(1), 15-28.

- Gajendran, R.S., Harrison, D.A. and Delaney-Klinger, K. (2015). Are Telecommuters Remotely Good Citizens? Unpacking Telecommuting's Effects on Performance Via I-Deals and Job Resources. *Personnel Psychology*, 68(2), 353-393.
- Gong, Y. and Zhouchun, H.E. (2018). Situational factors of job burnout in polytechnic EGP teachers: A diarybased case study in the Chinese context. *Chinese Journal of Applied Linguistics*, 41(1), 84-100.
- Ismail, S.N., Abdullah, A.S. and Abdullah, A.G.K. (2019). The effect of school leaders' authentic leadership on teachers' job stress in the Eastern part of peninsular Malaysia. *International Journal of Instruction*, 12(2), 67-80.
- Jiang, X.R., Du, J.J. and Dong, R.Y. (2017). Coping style, job burnout and mental health of university teachers of the millennial generation. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(7), 3379-3392.
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 101868.
- Kim, S.N. (2016). Two traditional questions on the relationships between telecommuting, job and residential location, and household travel: Revisited using a path analysis. *Annals of Regional Science*, 56(2), 537-563.
- Kim, S.N. (2017). Is telecommuting sustainable? An alternative approach to estimating the impact of home-based telecommuting on household travel. *International Journal of Sustainable Transportation*, 11(2), 72-85.
- Kim, S.N., Choo, S. and Mokhtarian, P.L. (2015). Homebased telecommuting and intra-household interactions in work and non-work travel: A seemingly unrelated censored regression approach. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 80, 197-214.
- Kugiejko, M. (2015). A Professional Skill Set of a Teacher and University Lecturer in Relation to the Causes and Prevention of Job Burnout. *Problems of Education in the 21st Century*, 67(1), 40-51.
- Li, Y., Li, Y. and Castaño, G. (2019). The impact of teaching-research conflict on job burnout among university teachers: An integrated model. *International Journal of Conflict Management*, 31(1), 76-90.
- Li, Z. and Li, J.-B. (2020). The Association between Job Stress and Emotional Problems in Mainland Chinese Kindergarten Teachers: The Mediation of Self-Control and the Moderation of Perceived Social Support. *Early Education and Development*, 31(4), 491-506.
- Matos, K. and Galinsky, E. (2015). Commentary on how effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 38-39.
- Pilicita, P. (2020). *Guía de estrategias de afrontamiento del estrés laboral (síndrome burnout) para docentes de educación general básica en la Unidad Educativa Mejía* (tesis de posgrado). Facultad de Ciencias de la Educación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz, Quito, Ecuador.
- Rabasa, B. et al. (2016). The Role of Guilt in the Relationship Between Teacher's Job Burnout Syndrome and the Inclination Toward Absenteeism. *Revista de Psicodidáctica*, 21(1), 103-119.
- Schaufeli, W. et al. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Sewell, G. and Taskin, L. (2015). Out of Sight, Out of Mind in a New World of Work? Autonomy, Control, and Spatiotemporal Scaling in Telework. *Organization Studies*, 36(11), 1507-1529.
- Shukla, A. and Srivastava, R. (2016). Examining the effect of emotional intelligence on sociodemographic variable and job stress among retail employees. *Cogent Business and Management*, 3(1), 1201905-120.
- Shukla, A. and Srivastava, R. (2017). Influence of ethical ideology on job stress. *Asian Journal of Business Ethics*, 6(2), 233-254.

- Srivastava, S., Dayal, M. and Madan, P. (2016). An empirical study on managers with relation to emotional intelligence and job burnout: Impact of Demographic Variables. *SMART Journal of Business Management Studies*, 12(1), 80.
- Stiles, J. (2020). Strategic niche management in transition pathways: Telework advocacy as groundwork for an incremental transformation. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 34, 139-150.
- UNESCO. (2005). *Factor transversal del ejercicio de la docencia*. Ciudad de México, México: UNESCO.
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 12(41), 203-226.
- Vega, R.P., Anderson, A.J. and Kaplan, S.A. (2015). A Within-Person Examination of the Effects of Telework. *Journal of Business and Psychology*, 30(2), 313-323.
- Wang, Q.Q. et al. (2019). Job burnout and quality of working life among Chinese nurses: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 27(8), 1835-1844.
- Zhao, X. (Roy) and Ghiselli, R. (2016). Why do you feel stressed in a “smile factory”? Hospitality job characteristics influence work-family conflict and job stress. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 305-326.
- Zin, R.M. and Talet, A.N. (2016). Empirical evidence of frequency of change and job burnout. *South African Journal of Business Management*, 47(4), 27-33.