

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y LA MODALIDAD DE TRABAJO EN UNA
EMPRESA DE RECURSOS HUMANOS, SAN ISIDRO, 2022.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

AUTOR

FETTA VARGAS, LINNET THAMARA XIMENA.

ASESOR

Mg. LEON SANTOS, RONALD ARMANDO.

LIMA –PERÚ

2023

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 30-nov.-2023 11:31 a. m. -05

Identificador: 2243182489

Número de palabras: 22145

Entregado: 1

Índice de similitud	Similitud según fuente
20%	Internet Sources: 18% Publicaciones: N/A Trabajos del estudiante: 10%

SÍNDROME DE BURNOUT Y LA MODALIDAD DE TRABAJO EN UNA EMPRESA DE RECURSOS HUMANOS, SAN ISIDRO, 2022 Por Linnet Thamara Ximena Fetta Vargas

5% match (Internet desde 20-dic.-2022)

http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57827/1/ICT-178-%202021-%20TI1-%20SUAREZ%20LUIS_TITO%20KAREN.pdf

3% match (Internet desde 26-oct.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99035/Flores_RJM-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

3% match (Internet desde 21-dic.-2022)

https://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7435/T061_70693569_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1

2% match (trabajos de los estudiantes desde 05-ago.-2023)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-05](#)

2% match (trabajos de los estudiantes desde 09-ene.-2023)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-09](#)

1% match (Internet desde 14-sept.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121691/Castillo_NND-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match ()

[Lavado Antonio, Rosario Isabel. "Gestión del conocimiento y desempeño docente en la RED- 19 Los Olivos- 2017", Universidad César Vallejo, 2017](#)

1% match (Internet desde 11-ene.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104303/Dorregaray_VJDP-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 04-may.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112671/Mendoza_MCP-Terrones_AMF-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (trabajos de los estudiantes desde 05-sept.-2023)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-09-05](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 21-ene.-2023)

[Submitted to Natonal Institute of Technology Calicut on 2023-01-21](#)

1% match (Internet desde 06-jul.-2022)

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6342/Tesis%20Rivas%20Vilchez.pdf?sequence=1>

1% match (Internet desde 16-oct.-2023)

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34391/Bazan%20Alfaro%2c%20Blanca%20Aleli%20-%20Guillen%20Honorio%2c%20Belsy%20Gaby.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

DEDICATORIA

A mi papá Luis Fetta y a mi mamá Guadalupe Vargas que con su amor, sabiduría y buenos valores han sabido educarme en el transcurso del tiempo.

A mi hermana Janice que con su fuerte valor de la empatía siempre está dispuesta a ayudar a las personas.

AGRADECIMIENTOS

Expresar mi agradecimiento a DIOS por brindarme fortaleza, sabiduría y perseverancia para realizar todo el proceso de mi trabajo de investigación.

Agradecer infinitamente a mi padre Luis Fetta y a mi madre Guadalupe Vargas que con sus esfuerzos y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria.

Agradecer al Mg. Armando León por haberme guiado en el proceso de la realización de mi tesis.

Agradecer a las personas de la empresa de Recursos Humanos que me apoyaron en contestar los cuestionarios para mi trabajo de investigación.

Muchas Gracias.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE ANEXOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	0
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Identificación y formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación.....	4
1.5. Delimitación de la investigación.....	5
1.6. Limitaciones de la investigación.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Nacionales.....	7
2.1.2. Internacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	13
2.2.1. Variable Síndrome de Burnout.....	13
2.2.2. Variable Modalidades de trabajo.....	27
2.3. Formulación de hipótesis.....	38
2.3.1. Hipótesis general.....	38
2.3.2. Hipótesis específicas.....	38
2.4. Operacionalización de variables e indicadores.....	39
2.5. Definición de términos básicos.....	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	46
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	46
3.2. Diseño de la investigación.....	46
3.3. Población y muestra de la investigación.....	46

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.5. Técnicas para el procesamiento de datos	48
3.6. Aspectos éticos	49
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	50
4.1. Presentación de resultados	50
4.2. Contrastación de hipótesis	62
4.3. Discusión de resultados	64
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
5.1. Conclusiones.....	68
5.2. Recomendaciones	69
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS.....	81
Anexo 1. Matriz de coherencia interna.....	81
Anexo 2. Operacionalización de las variables.	82
Anexo 3. Consentimiento informado.....	83
Anexo 4. Certificado de Validez de los Instrumentos.....	84
Anexo 5. Ficha técnica de los cuestionarios.	90
Anexo 6. Cuestionario de la variable “Síndrome de Burnout”.....	91
Anexo 7. Cuestionario de la variable “Modalidades de trabajo”.....	92
Anexo 8. Confiabilidad del instrumento “Síndrome de Burnout”.	93
Anexo 9. Confiabilidad del instrumento “Modalidades de Trabajo”.	94
Anexo 10. Evidencias de recolección de datos.	95

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Factores que influyen en la aparición del Burnout.</i>	21
<i>Figura 2. Consecuencias del Burnout en la salud.</i>	24
<i>Figura 3. Estrategias organizacionales para la prevención e intervención del Burnout.</i>	27
<i>Figura 4. Modalidades de teletrabajo.</i>	33
<i>Figura 5. Tipos de teletrabajo.</i>	34
<i>Figura 6. Aspectos que se consideran en el teletrabajo.</i>	35
<i>Figura 7. Variable Síndrome de Burnout.</i>	50
<i>Figura 8. Dimensión Agotamiento Emocional.</i>	51
<i>Figura 9. Dimensión Despersonalización.</i>	51
<i>Figura 10. Dimensión Realización Personal.</i>	52
<i>Figura 11. Variable Modalidades de Trabajo.</i>	54
<i>Figura 12. Dimensión Trabajo Virtual.</i>	55
<i>Figura 13. Dimensión Trabajo Semipresencial.</i>	56
<i>Figura 14. Dimensión Trabajo Presencial.</i>	57

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Tabla de Variables e Indicadores.</i>	39
<i>Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable Síndrome de Burnout.</i>	50
<i>Tabla 3. Distribución de frecuencias de la dimensión Agotamiento Emocional.</i>	51
<i>Tabla 4. Distribución de frecuencias de la dimensión Despersonalización.</i>	52
<i>Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dimensión Realización Personal.</i>	52
<i>Tabla 6. Distribución de frecuencias de la variable Modalidades de Trabajo.</i>	53
<i>Tabla 7. Distribución de frecuencias de la dimensión Trabajo Virtual.</i>	54
<i>Tabla 8. Distribución de frecuencias de la dimensión Trabajo Semipresencial.</i>	55
<i>Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión Trabajo Presencial.</i>	56
<i>Tabla 10. Tabla de Contingencia de Porcentaje entre las variables.</i>	57
<i>Tabla 11. Tabla de Contingencia de Porcentaje entre agotamiento emocional y las modalidades de trabajo.</i>	58
<i>Tabla 12. Tabla de Contingencia de Porcentaje entre despersonalización y las modalidades de trabajo.</i>	59
<i>Tabla 13. Tabla de Contingencia de Porcentaje entre realización personal y modalidades de trabajo.</i>	60
<i>Tabla 14. Tabla de Pruebas de normalidad.</i>	61
<i>Tabla 15. Hipótesis de Síndrome de Burnout y las modalidades de trabajo.</i>	62
<i>Tabla 16. Hipótesis de agotamiento emocional y las modalidades de trabajo.</i>	62
<i>Tabla 17. Hipótesis de despersonalización y las modalidades de trabajo.</i>	63
<i>Tabla 18. Hipótesis de la realización personal y las modalidades de trabajo.</i>	64

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de coherencia interna.....	81
Anexo 2. Operacionalización de las variables.	82
Anexo 3. Consentimiento informado.	83
Anexo 4. Certificado de Validez de los Instrumentos.	84
Anexo 5. Ficha técnica de los cuestionarios.	90
Anexo 6. Cuestionario de la variable “Síndrome de Burnout”.....	91
Anexo 7. Cuestionario de la variable “Modalidades de trabajo”.....	92
Anexo 8. Confiabilidad del instrumento “Síndrome de Burnout”.	93
Anexo 9. Confiabilidad del instrumento “Modalidades de Trabajo”.	94
Anexo 10. Evidencias de recolección de datos.	95

RESUMEN

La presente investigación se basa en el síndrome de burnout y su relación con la modalidad de trabajo en una empresa de recursos humanos en San Isidro. Se planteó como objetivo principal de la investigación determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro. Asimismo, la metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional y de diseño no experimental. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, empleando la escala Ordinal con un total de 15 ítems para la variable Síndrome de Burnout y 18 ítems para la variable modalidades de trabajo, lo cual ayudará al análisis de resultados. La población a considerar es de todos los trabajadores de la empresa de RRHH en San Isidro siendo un total de 100 trabajadores y la muestra es de 80 trabajadores de la empresa en San Isidro. La prueba de correlación de Pearson, que muestra una correlación positiva baja de 0,300 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, lo cual es menor a 0.05; confirmando la hipótesis que existe una relación entre las variables Síndrome de Burnout y modalidades de trabajo.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, estrés, teletrabajo.

ABSTRACT

The present investigation is based on the burnout syndrome and its relationship with the modality of work in a human resources company in San Isidro. The main objective of the research was to determine the relationship between Burnout syndrome and the modalities of work in the HR company, San Isidro. Likewise, the methodology was also quantitative, of a basic type, and of a descriptive correlational level. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, using the Ordinal scale with a total of 15 items for the Burnout Syndrome variable and 18 items for the work modalities variable, which will help the analysis of results. The population to be considered is all the workers of the HR company in San Isidro and the sample is 80 workers of the company in San Isidro. Pearson's correlation test, which shows a low positive correlation of 0.300 at a two-sided significance level of 0.01, which is less than 0.05; confirming the hypothesis that there is a relationship between the Burnout Syndrome variables and work modalities.

Keywords: Burnout syndrome, stress, teleworking.

INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout, que ha sido el foco de investigación de varios profesionales de la salud en América del Norte y Europa, sirve como base para el presente estudio. Debido a que suelen desempeñar sus funciones en muchas disciplinas, los profesionales que actúan en el sector de la salud son los que exhiben la mayoría de las instancias. Pero a medida que el VIH se propagó a los trabajadores de otras industrias a lo largo del siglo pasado, los del sector de la salud no fueron los únicos afectados (Diehl, 2014).

Los profesionales ejecutan una serie de tareas para llevar a cabo sus diversas funciones profesionales, pero con el tiempo, estas tareas se vuelven complejas y estresantes, lo que conduce a la sobrecarga de trabajo y es un factor que contribuye al síndrome de burnout. El estrés tiene efectos nocivos en las personas, por lo que es un problema crucial en el lugar de trabajo. De forma similar, el estrés laboral es la reacción de una persona ante la presión y las exigencias que le impone un trabajo que está fuera de sus habilidades o capacidades. El estrés entre los profesionales es bastante frecuente, puede ser consecuencia por la abundancia de trabajo, los problemas laborales o de otros factores. Pero el síndrome de burnout puede evitarse si se identifica a tiempo y se descubre una solución rápida (Rodríguez, 2020).

Es por esta razón, que la presente tesis, tiene como propósito, determinar la relación entre el síndrome de burnout con las modalidades de trabajo.

El estudio fue elaborado en varios capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos el Planteamiento del Problema, donde se incluyen la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación delimitaciones de la investigación y limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo, que se titula Marco Teórico, abarcó los antecedentes de la investigación, bases teóricas, formulación de hipótesis, operacionalización de variables e indicadores, luego concluyéndose con la definición de términos básicos.

En el tercer capítulo, se muestra la Metodología, comprendiendo la misma el tipo y nivel, diseño, población y muestra de la investigación, así como la técnica e instrumento de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de datos y aspectos éticos.

En el cuarto capítulo, titulado Presentación y Análisis de Resultados, se consideró la presentación de resultados, contrastación de hipótesis y discusión de resultados.

Finalmente, en el quinto capítulo se menciona las conclusiones que se arribaron durante el presente trabajo de investigación, así como también las recomendaciones que corresponda.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

El síndrome de Burnout es una condición que puede ocurrir en el lugar de trabajo; se cree que es causado por una tensión continua e incontrolada en el trabajo. En consecuencia, se asegura que estos problemas de salud mental afecten a los trabajadores que tienen contacto directo con las personas; entre los más susceptibles a esta enfermedad se encuentran los educadores, los profesionales médicos y los trabajadores de los servicios públicos, entre otros. (La República, 2022).

En China, 880 profesionales de la salud fueron encuestados durante la pandemia para identificar la existencia del síndrome de burnout. Esto incluyó 56,6% satisfacción personal, 50,6% despersonalización y 9,1% cansancio emocional. Además, un examen separado de 107 enfermeras encontró que tenían síndrome de agotamiento moderado, con el 78,5% reportando cansancio emocional, el 92,5% despersonalización y el 48,6% reportando realización personal. (Zhang et al., 2020).

Según una encuesta reciente realizada por el programa de meditación y mindfulness Pura Mente, se cree que ocho de cada diez latinoamericanos padecen síndrome de agotamiento. Además, los hallazgos de varias investigaciones sobre el tema han demostrado que el estrés tiene consecuencias negativas en la salud mental y emocional de las personas. Debemos establecer rutinas regulares que ayuden a reducir los niveles de estrés que experimentamos actualmente porque el confinamiento provocado

por el virus también ha incrementado los niveles de estrés y agotamiento mental (América Economía, 2022).

El 90% del personal médico argentino presenta síntomas de agotamiento como ansiedad, insomnio y preocupación por enfermarse y contagiar a sus seres queridos, a pesar de haberse vacunado. Los médicos, enfermeras, traumatólogos, anestesiólogos y otros especialistas que han estado expuestos a una variedad de factores estresantes psicológicos, como la preocupación por no tener equipo de protección personal y el malestar por los malos resultados de los pacientes y la pérdida de vidas, tienen cambios de humor, irritabilidad y trastornos del sueño. Más del 36% de los profesionales de la salud de la UCI mostraron "impaciencia" en algún momento, y el 30% del "ausentismo" del personal fue el resultado de una combinación de estas características (Ingrassia, 2021).

Durante el primer año de COVID-19, alrededor del 52% de los trabajadores de la salud peruanos mostraron signos de tristeza. Estos números muestran que los trabajadores de la salud son uno de los grupos más afectados por el virus. El 9,6% de este grupo también ha reconocido querer quitarse la vida en el futuro. Uno de los elementos más difíciles de trabajar en la industria médica, según el médico psiquiatra Carlos Bromley, de la Dirección de Salud Mental del Minsa, es tener que ver a sus compañeros de trabajo sufrir enfermedades y verlos degenerar o fallecer como resultado, resultado directo de estar bajo estrés continuo debido a la preocupación de contraer la enfermedad o poner en peligro a otros. Lejos si el proceso es difícil, el temor de enfermarse y contagiarse dentro de la casa es mucho más difícil. (Salzar et al., 2021).

Especialistas del Seguro Social en Salud (EsSalud) sugirieron acudir a clínicas psicológicas el próximo 10 de octubre con motivo del Día Mundial de la Salud Mental para evitar y curar la ansiedad, el estrés y la depresión, cada vez más frecuentes a raíz del aumento del COVID -19, en aislamiento domiciliario (Andina, 2021).

El problema de estrés crónico está siendo muy presente en los trabajadores de RR.HH, San Isidro, conformado por una población de 100 trabajadores profesionales psicólogos organizacionales. Denotando como resultado ausentismo del desarrollo normal laboral, como cansancio físico y mental, incumplimiento de metas laborales e incumplimiento del horario total de trabajo, siendo preocupación constante para los gerentes y colaboradores de la empresa de Recursos Humanos, San Isidro, observar cómo tiene repercusión el estrés crónico constante a los trabajadores de dicha empresa.

1.2. Identificación y formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y las modalidades

de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1. Identificar la relación entre el agotamiento emocional y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

OE2. Identificar la relación entre la despersonalización y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

OE3. Identificar la relación entre la realización personal y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

El estudio se basa en una serie de ideas escritas por diferentes autores, así como definiciones, estadísticas, antecedentes y fundamentos ya establecidos sobre el tema. Esta investigación también puede eventualmente ser utilizada como un marco confiable para

estudios sobre el Síndrome de Burnout y los modos de trabajo.

Desde el punto de vista metodológico, se seguirán los siguientes estándares de investigación científica: tipo de investigación: básico, nivel del estudio: descriptivo correlacional, enfoque: cuantitativo y diseño: no experimental. Adicionalmente, se empleará la encuesta como método de recolección de datos, el cuestionario de variables como instrumento, y ambas serán cuantificadas mediante la escala ordinal; también deben ser validados por profesionales calificados.

Desde una perspectiva social, los propietarios, gerentes y empleados de la organización se beneficiarán de esta investigación. Para determinar si existe una conexión entre el Síndrome de Burnout y las modalidades de trabajo, se pretende recopilar estadísticas correctas, así como información legítima y confiable sobre los factores.

1.5. Delimitación de la investigación

Esta investigación, realizada con fines metodológicos, ha delimitado los siguientes elementos:

Delimitación temporal. La investigación se realizó de junio a diciembre del 2022.

Delimitación social. Trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro.

Delimitación espacial. Está delimitado a las instalaciones de la empresa de RRHH, San Isidro.

1.6.Limitaciones de la investigación.

Al examinar la literatura científica, se descubrió que no existen muchas pruebas o cuestionarios que midan la modalidad de trabajo, ni tampoco existen teorías o información que engloben este tema en conjunto con sus dimensiones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Nacionales

Rimachi et al., (2021) en su estudio titulado: “Síndrome de Burnout en psicólogos bajo la modalidad trabajo remoto en Lima – Metropolitana, 2021”. Tuvo el objetivo general determinar el nivel de Síndrome de Burnout en psicólogos bajo la modalidad del trabajo remoto. La metodología es descriptiva simple, no experimentales ni transversales. La muestra fue de 102 psicólogos de Lima Metropolitana que formaron parte de la muestra de la investigación, eran todos contratistas independientes. El instrumento empleado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado en el Perú (Llaja, 2007). Se encontró que el Cansancio Emocional fue de 0,85, la Despersonalización de 0,69 y la Realización Personal de 0,87, con una fiabilidad para la variable de 0,89 y para cada dimensión. Los resultados mostraron que el 62,7% de los psicólogos que utilizaban la modalidad de trabajo a distancia tenían niveles altos de burnout; el 23,5% tenían niveles medios; y el 13,7% tenían niveles bajos. Un nivel alto de la variable también estaba presente en el 64,7% de los psicólogos varones y en el 61,8% de las psicólogas.

Bueno et al., (2021) en su investigación titulada: “Síndrome de Burnout en docentes de educación inicial en la modalidad no presencial del distrito de Casa Grande, 2020, en el contexto del covid-19”. Tuvo el objetivo general de “determinar el nivel del

síndrome de Burnout en los docentes de educación inicial en la modalidad no presencial”.

La investigación tiene una metodología transversal, básica y descriptiva. Como técnica se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado a 44 instructores. Según los resultados del procesamiento y análisis de datos, 28 profesores, es decir, el 63,64% de la población docente, se encuentran en un nivel alto de agotamiento emocional. El nivel bajo de despersonalización está presente en 32 profesores, es decir, el 72,73% de la población docente. En la categoría de bajo nivel de realización personal se encuentran 25 profesores, es decir, el 56,82% de la población docente. Con la conclusión de que el 61.36% de la población general presenta un alto nivel de síndrome de fatiga en los instructores de educación inicial de la modalidad remota del distrito de Casa Grande en el año 2020, se sustenta la hipótesis del estudio.

Perez (2022), en su investigación “Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú– 2021” Tuvo el objetivo principal de “determinar la relación entre las variables del síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú” La investigación tiene una metodología de tipo básica, nivel correlacional y de diseño no experimental. La muestra fue de 286 encuestados, extraída de un muestreo probabilístico aleatorio simple, representaba la población de 1109 trabajadores. El método utilizado para recoger los datos fue una encuesta en la que se utilizaron los instrumentos de elaboración propia, el Cuestionario del Síndrome de Burnout y el Cuestionario del Trabajo a Distancia, ambos

diseñados para medir las variables pertinentes. Según los resultados, el 40,9% de los trabajadores cree que el trabajo a distancia es habitual y el 11,1% de los trabajadores experimenta actualmente el síndrome de burnout. Concluyendo que no existe una relación entre el trabajo a distancia y el síndrome de burnout entre los trabajadores de la Corte. Se adoptó la hipótesis nula (H_0) para la Corte Suprema de Justicia del Perú en el año 2021.

Albites et al., (2022) realizó su estudio, titulado: “Influencia de teletrabajo en la prevención del síndrome Burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privada los Libertadores, Trujillo año 2020”. Tuvo el objetivo de “determinar la influencia del teletrabajo en el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020” La metodología es descriptiva correlacional de corte transversal, además, utilizó la técnica del cuestionario aplicado a una muestra de 35 trabajadores. La asociación entre el teletrabajo y el síndrome de burnout resultó ser de 0,02 según los resultados del análisis Rho de Spearman. La hipótesis alternativa se aceptó cuando se evaluó la hipótesis mediante el Rho de Spearman, que arrojó un valor inferior a 0,05. La institución está experimentando con el teletrabajo como resultado de la pandemia. Esto pondrá a prueba la cultura organizacional de sus empleados y requerirá que reciban capacitación en el uso de herramientas tecnológicas, lo que tendrá un impacto en el desgaste laboral también conocido como Síndrome de Burnout. Concluyendo que el teletrabajo tiene un impacto sustancial en la forma en que los empleados del Instituto de Educación Superior

Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo, 2020, experimentan el Burnout.

2.1.2. Internacionales

Como antecedentes internacionales, en Colombia, los investigadores Melo et al., (2021), en su estudio “Relación entre el síndrome de burnout y médicos que realizan trabajo presencial y no presencial en Manizales”. Tuvo como objetivo “determinar la relación entre el síndrome de burnout en el personal médico en la ciudad Manizales durante Marzo del 2020 y diciembre del 2022” para proponer un protocolo de intervención. Su enfoque fue cuantitativo, de diseño descriptivo transversal y analítico, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Como resultados se obtuvo una prevalencia del 52% de agotamiento emocional, un 34% de despersonalización y un 6% de riesgo de autorrealización en la población. Además, el agotamiento emocional predominó en la modalidad presencial con un 63% frente al 43%, y sólo un 6% de riesgo de autorrealización en las mujeres 58%, y la edad de 31 a 40 años fue del 60%. Concluyendo que la modalidad no presencial tiene un mayor riesgo con respecto a la realización personal, mostrando un riesgo mayor del 11% para el personal soltero y un riesgo mayor del 14% se asoció a la modalidad no presencial. Gracias a este panorama se pudo sugerir estrategias para disminuir la probabilidad de burnout en el personal médico.

En Ecuador, Vásconez (2021), en su estudio: “Síndrome de Burnout y rendimiento laboral mediante la modalidad de Teletrabajo”. Su objetivo fue “determinar

si existe incidencia entre el Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral por lo hoy en día ha sido muy notorio y diagnosticado en los docentes, por trabajar de manera virtual”. Su enfoque es mixto, cualitativa y cuantitativa, teniendo como instrumento la encuesta y la observación. Los resultados de la utilización de los instrumentos revelaron que los profesores muestran signos de cansancio emocional, físico y mental, que interfieren en su capacidad para funcionar eficazmente en el trabajo y en el hogar como resultado de estar separados de sus colegas. Asimismo, creían que su bajo rendimiento laboral era el resultado de sus tareas repetitivas, la sobrecarga de trabajo y otros factores que perjudicaban a sus alumnos y a su institución. Se pudo concluir que existe una alta incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los docentes, por lo que se hace necesaria la realización de charlas continuas sobre el estrés crónico, así como la implementación de una estrategia de intervención con técnicas de relajación, Con 12 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05, el cálculo de Chi Cuadrado arroja un valor de 21.0261, que está fuera de la región de aceptabilidad porque el valor de Chi Cuadrado calculado es 55.34.

En Mexico, Acosta et al., (2021) en su estudio: “Síndrome de burnout y asociación con estrés laboral en personal de enfermería en hospital público de la frontera norte de México”. Tuvo el objetivo de “establecer la conexión entre el burnout, el estrés laboral y los factores demográficos y laborales del personal de enfermería” Una muestra de 424 enfermeras participó en el estudio de metodología descriptiva y transversal. Cada

uno de los participantes contestó un cuestionario con dos instrumentos validados, el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey y la Nursing Stress Scale, ambos en su versión española, así como una encuesta demográfica y laboral de elaboración propia. Se utilizó un análisis de regresión logística bivariante para determinar cualquier asociación significativa entre las variables. Se encontró una prevalencia del 65,09% en la media del síndrome de burnout entre el sexo femenino. Los hombres, por su parte, presentaron un alto nivel de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que el sexo femenino presentó niveles significativamente menores de despersonalización. La mayoría del personal mostró niveles de estrés agudo. Algunos factores encontrados en el desarrollo potencial del burnout fueron el género, el turno de trabajo, el cargo y el departamento.

En Ecuador, Amaya et al., (2021) en su investigación: “El teletrabajo como factor de riesgo asociado al síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi”. Tuvo el objetivo de “evaluar el síndrome de burnout asociado al teletrabajo en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, aplicando la Bateria de Maslach para prevenir enfermedades profesionales y riesgos psicosociales” Su metodología es cuantitativa, descriptiva transversal, utilizando como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, evaluada con una escala de Burnout de Maslach. Concluyendo que el personal administrativo, indican un nivel bajo o medio de burnout. Sin embargo, los entornos de teletrabajo pueden provocar un mayor

desgaste profesional y tener diversos efectos negativos en las personas, y esto dio como resultado que el síndrome de Burnout es más frecuente en las mujeres. Además, el personal administrativo se ve afectado negativamente por los síntomas detectados, ya que más de la mitad del personal tiene problemas de salud física, como dolor y rigidez muscular, y el 37% tiene problemas gastrointestinales. El agotamiento mental debido a problemas psicológicos representa el 43% de los casos, y los problemas de sueño que experimenta el personal administrativo suponen el 42% de los casos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable Síndrome de Burnout.

Según una amplia investigación sobre el síndrome de burnout realizada por Maslach, lo conceptualizó como la prolongación del estrés emocional interpersonal y crónico en el lugar de trabajo, que depende principalmente de sus tres dimensiones: agotamiento físico o emocional, despersonalización y satisfacción personal cuando es baja o decreciente (Maslach et al.,1982).

En 1969, Bradley introdujo el concepto de burnout en la literatura, lo describió como un fenómeno psicológico que afectaba a los profesionales que trabajaban con otros profesionales en grupos sociales.

Posteriormente, Herbert J. Freudenberger, psiquiatra de profesión, acuñó la palabra en 1974 y la definió como una sensación de cansancio o frustración, una

percepción de fracaso y un agotamiento persistente que se produce como resultado del sobre esfuerzo y el consumo de energía de los individuos. También tiene en cuenta el hecho de que el síndrome de burnout hace que la persona dependa de su trabajo, lo que le hace esforzarse en exceso, dando como resultado la disminución de su nivel de motivación, y le hace vivir una vida con mucho estrés (Hernandez et al., 2008).

Para Henschen (1986), al que hace referencia Suay (2003), describió el burnout como una condición de cansancio físico, emocional y mental provocado por la búsqueda constante de ideales por parte de una persona que están en franca contradicción con la realidad. El estrés relacionado con el trabajo, también conocido como burnout, conduce al desarrollo del Síndrome de Fatiga Laboral en las personas. Se cree que este trastorno está provocado principalmente por entornos de trabajo insalubres y por el absentismo, que se manifiestan por la devoción obsesiva de una persona a su trabajo.

Pines y Aronson (1998) lo definen como una condición en la que se mezclan el agotamiento emocional, el agotamiento físico y el agotamiento psicológico. Donde se experimenta sentimientos de querer hacer algo y no poder hacerlo, se siente inútil, se siente acorralado, experimentando una falta de motivación para el trabajo y experimenta una falta de motivación en su lugar de trabajo y en su entorno general (Pera et al., 2002).

La conceptualización de Shirom de 2003, el burnout es una respuesta emocional al estrés prolongado, siendo la pérdida progresiva de energía el aspecto central de esa reacción. El agotamiento emocional, el agotamiento físico y el agotamiento cognitivo son

indicadores del desgaste de estos recursos energéticos, es decir, el burnout es una variable que demuestra las experiencias asociadas al estrés desde una perspectiva organizativa (Saborío et al., 2015).

Según Ferrel et al., (2010) el burnout es una condición de cansancio físico y emocional provocado por las circunstancias de trabajo o la sobrecarga profesional. Las personas suelen fijarse objetivos personales y profesionales, pero en ocasiones pueden desarrollar una obsesión por alcanzarlos antes de la fecha límite, lo que los lleva a un alto nivel de estrés. Sin embargo, cuando creen que son incapaces de realizar cualquier tipo de retraso, arriesgan su tiempo de inactividad, lo que puede tener efectos perjudiciales para su salud física y mental.

El síndrome de burnout es una reacción al estrés laboral continuo provocado por una serie de presiones, como la rigidez de los horarios, el exceso de responsabilidades y un entorno laboral desfavorable. Esta forma de afección es más frecuente entre los trabajadores sociales y los profesores que en otras profesiones, y suele manifestarse en quienes eligen un trabajo vocacional. Sin embargo, pueden darse expresiones similares en la vida personal o social de una persona, por lo que no se limitan al ámbito laboral (González et al., 2015).

El desarrollo de estudios más centralizados en 1980 fue impulsado por la necesidad de una conceptualización concreta del fenómeno del burnout. Mediante el diseño de instrumentos de medición fiables y válidos como el Maslach Burnout Inventory

y el Tedium Measure han hecho que la evaluación del burnout sea especialmente relevante para sus investigaciones.

Según Bedoya et al., (2017), otros nombres del síndrome de burnout son: síndrome de desgaste profesional, síndrome de estrés laboral crónico, síndrome de estrés laboral asistencial y síndrome de agotamiento. Además, se reconoce como una condición caracterizada por el cansancio físico y mental de los profesionales, progresando hasta el punto de necesitar cuidados y asistencia de otros para aliviar el dolor causado por esta enfermedad.

Aunque todavía no se ha incluido en manuales de diagnóstico como la CIE-10 y el DSM-V, las organizaciones que lo han investigado, como la Organización Mundial de la Salud (OMS), han clasificado el burnout como un síndrome desde el año 2000, ya que puede contraerse a través del lugar de trabajo. Fue incluido a la lista de trastornos laborales en 2019 y será tratado como tal en todos los países miembros de la OMS a partir de 2022 (Juárez, 2020). Según autores como Maslach (1982), las características principales de este síndrome son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del rendimiento personal. Se describe como un método ineficaz de afrontamiento del estrés crónico que provoca el entorno laboral a largo plazo y de forma acumulativa.

El ritmo de vida actual provoca estrés, cansancio emocional, hábitos alimentarios poco saludables, ejercicio físico insuficiente, falta de sueño y frecuentes problemas de

salud física y mental. Así mismo, existen elementos laborales como la competencia o la sobrecarga de trabajo en el transcurso del crecimiento de una persona en el campo laboral, lo que en la mayoría de los casos hace que se alteren las prioridades de la vida (Apiquian, 2007).

Además, se describe como estar física y emocionalmente agotado como resultado de demasiado estrés. Cuando se manifiesta, la persona frecuentemente se siente sobrecargada o agotada emocionalmente y es incapaz de cumplir con sus responsabilidades. Para evitar que empeore y se propague, es fundamental identificarlo y ponerle remedio lo antes posible (Gaston et al., 2020).

Por otro lado, Forbes (2011) considera el síndrome de burnout como una enfermedad provocada por el estrés laboral persistente, el cual es causado por una variedad de factores psicosociales inherentes al lugar de trabajo. Si este estrés se mantiene en el tiempo, repercutirá en el nivel psicosomático de la entidad, resultando en una disminución de la productividad y de la motivación laboral, manifestándose en el ausentismo laboral de los empleados, falta de empatía y una letanía de otros síntomas.

Se considera tres dimensiones: una de ellas es el agotamiento emocional, según Maslach (2003), se desarrolla con mayor desgano dentro del centro de trabajo, indica que esta dimensión es el componente clave dentro de la condición de Burnout, y los síntomas de esta condición incluyen fatiga, cansancio, agotamiento corporal y mental.

Según Friganoviü et al. (2019) esta dimensión se refiere al cansancio y agotamiento que puede presentarse de muchas formas físicas, psicológicas o, en ocasiones, de ambas formas. En otras palabras, la falta de recursos emocionales hace que el recurso humano muestre debilidad y agotamiento, lo que se define por la falta de energía para enfrentar las situaciones. Los principales contribuyentes a las tareas rutinarias o posibles problemas son la sobrecarga de trabajo y los desacuerdos interpersonales entre compañeros de trabajo. El agotamiento es una reacción que una persona experimenta en el trabajo a lo largo del tiempo en respuesta a presiones interpersonales y emocionales persistentes, lo que provoca un colapso físico y mental. El exceso de trabajo o el estrés laboral severo son los culpables de esto.

Los indicadores para esta dimensión son: La sobrecarga de trabajo y las situaciones en las que los trabajadores se sienten humillados por la cantidad de trabajo que se les exige hacen que se sientan inadecuados en sus funciones. Como resultado, pierden el autocontrol, lo que tiene efectos negativos en su autoestima, irritabilidad y fatiga. (Sarmiento, 2019); el segundo indicador es el vacío emocional, que se caracteriza por una sensación generalizada de cansancio, aislamiento social y apatía. El vacío es un síntoma común de enfermedades mentales como distimia, melancolía, soledad, anhedonia, angustia y otras (Garrido, 2019) y como último indicador se tiene a la fatiga, esta se emplea para aludir al agotamiento, la extenuación, la debilidad o el tedio (Pérez, 2019).

Como segunda dimensión se tiene a la despersonalización, según Maslach (2003), el individuo presenta distanciamiento social, actitud pesimista o deshumana, además de desprecio hacia sus clientes, de igual manera cuentan con la tendencia de culpar sobre fracasos y frustraciones laborales a sus colegas de trabajo.

Esta es una experiencia única que puede identificarse por un cambio en la perspectiva normal de la persona sobre sí misma y su cuerpo en relación con el mundo exterior. Es la sensación de "perderse", de sentirse "diferente", o de sentirse "extraño", o de sentirse "como en un sueño", y suele durar un tiempo (OMS, 2017).

Esta dimensión arroja los siguientes indicadores: Deshumanización es el término utilizado para describir acciones que carecen de principios morales y de consideración por los demás. La deshumanización puede ocurrir en una persona, por ejemplo, cuando se vuelve indiferente al dolor de los demás (OMS, 2017). Seguidamente tenemos el siguiente indicador: los sentimientos de culpa se describen como el sufrimiento que resulta de pensar o experimentar que uno ha violado las normas éticas propias o de la sociedad; esta emoción aumenta si alguien ha resultado herido. Implica pensar que cometimos un error. El propósito es permitir que la persona se dé cuenta de que lo que hizo estuvo mal y que le resulte más fácil intentarlo y corregirlo. (Fernández, 2018)

Como última dimensión tenemos al sentimiento de realización personal, definida como un sentimiento provocado por las exigencias del trabajo, lo que significa que cuando una persona no cumple con las expectativas de los superiores, esto puede

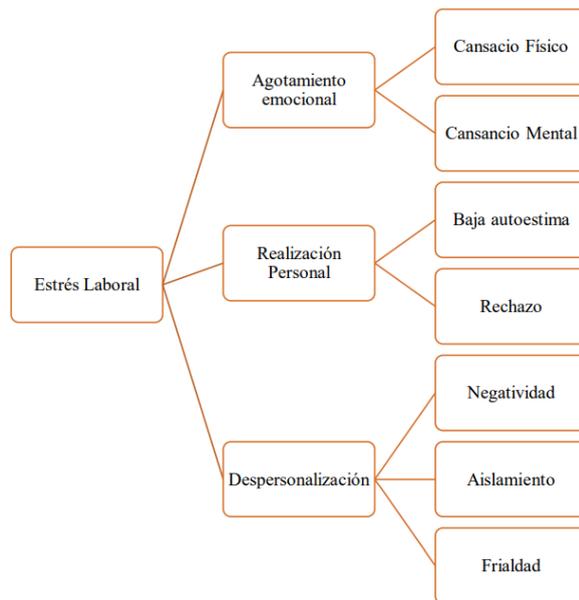
generar sentimientos de insatisfacción laboral. No obstante, también puede provocar emociones opuestas; por ejemplo, un trabajador puede buscar mejorar sus habilidades y capacidades con el fin de cumplir con las expectativas y superar a los demás, lo que lo llevará a tener sentimientos de satisfacción y autosuficiencia. (Maslach, 2003)

Asimismo, esta es la idea de que uno es capaz de manejar los obstáculos de la vida y se percibe a sí mismo como una persona independiente y autónoma. La persona que experimenta esta sensación descubre cada día el significado profundo de la vida y atesora las lecciones que ha adquirido a lo largo de su vida. La baja realización personal da como resultado una mala evaluación de la persona y el trabajo de una persona, lo que hace que los empleados se sientan ineficaces. Similar a cómo la satisfacción laboral depende de las habilidades de resolución de problemas, la productividad y el potencial de los empleados (Nicuesa, 2018).

Dentro de los indicadores se tienen a la desmotivación, la cual es la falta de motivación, dividida en señales ambientales internas y externas, así como la falta de impulso, son lo que hace que alguien tome medidas. Cuando se enfrenta a circunstancias desafiantes, una persona desmotivada carece de motivación para actuar. (OMS, 2017). Como segundo indicador se tiene al sentimiento de insatisfacción profesional, muchas personas pueden sentir que hay aspectos en su trabajo que no están completos, necesitan de reconocimiento y el poder desarrollarse profesionalmente. Para que las personas se sientan tranquilas es necesario que se encuentren en un lugar donde

puedan evolucionar alcanzando así un mayor desarrollo, bienestar y por lo tanto un mejor desempeño laboral. Cuando esto no ocurre es que caen en un sentimiento de insatisfacción profesional pues sienten que no están logrando lo que desearían hablando profesionalmente (Fuenzalida, 2019).

Figura 1. Factores que influyen en la aparición del Burnout.



Nota. Adaptado de Rodríguez et al., (2017).

Las etapas del Síndrome de Burnout, según Forbes (2011), se puede desglosar en muchas fases, entre las que destacan las siguientes: La necesidad de probarse a sí mismo, esto sucede cuando una persona establece expectativas irrazonables por el deseo de alcanzar la perfección, que finalmente se convierte en una obsesión; el aumento de la carga de trabajo: Las personas empiezan a sentir que sus horas de trabajo son insuficientes, por lo que dedican más tiempo de lo normal para completar las tareas con éxito; el descuido de las necesidades fundamentales: Esta etapa se produce cuando una persona no duerme las

horas necesarias, se salta las comidas o incluso no se relaciona con las personas que no están en su lugar de trabajo; el ignorar los problemas: Los trabajadores suelen hacer caso omiso de cualquier situación que no esté relacionada con su trabajo, incluso de las que implican a los miembros de su familia; lo importante queda en segundo lugar: Cuando se trata de priorizar el trabajo, suele aparecer el argumento de estar constantemente ocupado. Cualquier asunto familiar, la amistad, los deportes, las aficiones, etc. dejan de ser importantes en su vida; la intolerancia: Todo lo que no esté directamente relacionado con el concepto de rendimiento laboral le irrita y empieza a molestarle; el aislamiento: Las personas evitan ir a diversas reuniones con su familia o amigos, incluso a eventos especiales organizados por su empleador, ya que sienten que es una pérdida de tiempo; los cambios en el comportamiento: También puede producirse una alteración repentina de la personalidad, que será vista por todos los presentes y que probablemente suscitará comentarios; la despersonalización: Las personas pierden su autoestima, ignoran su aspecto y no se ocupan de sus necesidades fundamentales; el vacío: La persona comienza a sentirse sola, pero, aunque es consciente de la causa, es incapaz de reconocer el desequilibrio en su vida personal y profesional; la depresión: antes del agotamiento, llega un periodo en el que la persona empieza a sentirse infravalorada, cansada y frustrada porque sus esfuerzos no están dando los resultados deseados y el burnout: En esta etapa, que se considera la más grave, la persona sufre un colapso total, tanto físico como mental, como consecuencia de la falta de atención rápida, lo que da lugar a una crisis que hace necesario acudir al servicio de urgencias.

Asimismo, el estrés es un efecto secundario del síndrome de agotamiento y se caracteriza por un cambio en la condición fisiológica de un ser vivo que ocurre como resultado directo de la incapacidad para responder adecuadamente al riesgo tanto físico como emocional. Si no se trata, puede provocar agotamiento emocional, también conocido como agotamiento, despersonalización y disminución de la satisfacción personal. Todos estos síntomas podrían resultar fatales (Londoño, 2019). Una persona corre un riesgo significativo de desarrollar problemas de salud física como enfermedades cardiovasculares o musculoesqueléticas si está expuesta al estrés durante un período prolongado de tiempo. El tiempo que la persona está bajo estrés afecta el riesgo en una proporción directa. Esto se debe a que afecta negativamente la capacidad del trabajador para desempeñar eficazmente sus funciones laborales, así como su capacidad para crecer personalmente y mantener una buena salud física y mental (Sosa, 2011)

A continuación, se presentan algunos ejemplos de otros tipos de efectos que pueden causar según Molina (2020): Los síntomas físicos incluyen dolor de espalda, molestias en el cuello, espasmos musculares y manifestaciones inespecíficas como cansancio, pérdida de apetito y malestar general; los problemas inmunológicos incluyen un aumento de infecciones, alergias y afecciones de la piel. El malestar sexual provoca impotencia, así como falta de orgasmo y eyaculación. La aterosclerosis, la taquicardia y las molestias precordiales son síntomas cardiovasculares. Los resfriados y los ataques de asma son problemas respiratorios, mientras que la gastritis, las úlceras, las náuseas y la diarrea son

problemas digestivos. Los problemas menstruales son un ejemplo de una condición hormonal, mientras que las enfermedades del sistema nervioso incluyen migrañas, insomnio, vértigo y sensación de vacío. Ansiedad, inquietud, dificultad para concentrarse, olvidos, pérdida de memoria, tristeza, no querer trabajar, sentimientos de vacío y fracaso, no poder manejar la ira y no poder lidiar con los problemas emocionales similares como baja autoestima y sentir que no importa. También existen comportamientos, que son compulsivos por parte de una persona con una adicción específica a las drogas, incluidos el alcohol y los cigarrillos, que se traducen en cambios bruscos de humor, a veces incluso en agresividad y bajo rendimiento. Además, tienen impactos negativos en las relaciones de una persona con sus familiares más cercanos, la ruptura de la unidad familiar y el aislamiento social. Finalmente, tienen efectos negativos en una organización y dan lugar a disputas con los miembros del personal, los pacientes o los clientes.

Figura 2. Consecuencias del Burnout en la salud.

Trastornos de conducta	Síntomas físicos	Trastornos emocionales	Síntomas conductuales defensivos
<ul style="list-style-type: none"> • Descontrol de los impulsos • Agresividad • Trastornos alimenticios 	<ul style="list-style-type: none"> • Padecimiento de alteraciones gastrointestinales • Trastornos de sueño. • Cefaleas y migrañas • Trastornos cardiovasculares 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de depresión • Ansiedad • Baja autoestima • Baja concentración, y déficit de atención 	<ul style="list-style-type: none"> • Ironía • Negación de emociones o realidad • Cinismo • Deshumazón. • Frialdad afectiva

Nota. Adaptado de Asepeyo (2019).

Por otro lado, dentro de las estrategias de prevención e intervención del Síndrome de Burnout, Ferrel et al., (2010), indica tres, como las estrategias de intervenciones individuales, estas se centran en estrategias de comportamiento que educan a los estudiantes a separar su vida personal de su vida profesional mediante el uso de métodos que permitirán mejorar su trabajo lo más rápidamente posible. Otras son las estrategias de intervención grupales, mediante el uso de estos modelos de trabajo, los profesionales adoptan determinados seminarios que deberían ser impartidos por instituciones de formación específicas. Dado que en ellos se enseñan técnicas de relajación, discusiones en grupo, resolución de problemas, entre otras cosas, por lo general no se realiza un seguimiento adecuado de los profesores ni de los factores que les afectan como individuos. Esto es especialmente problemático cuando se trata de actuaciones. Y finalmente están las estrategias organizacionales que, sin el apoyo de la administración educativa, los cambios se aplican de forma poco práctica; la cuestión es que la organización de la política educativa dificulta el desarrollo de los procedimientos. Estas modificaciones se llevan a cabo para mejorar el rendimiento de los profesores, pero algunas instituciones deben realizar primero algunas pruebas piloto.

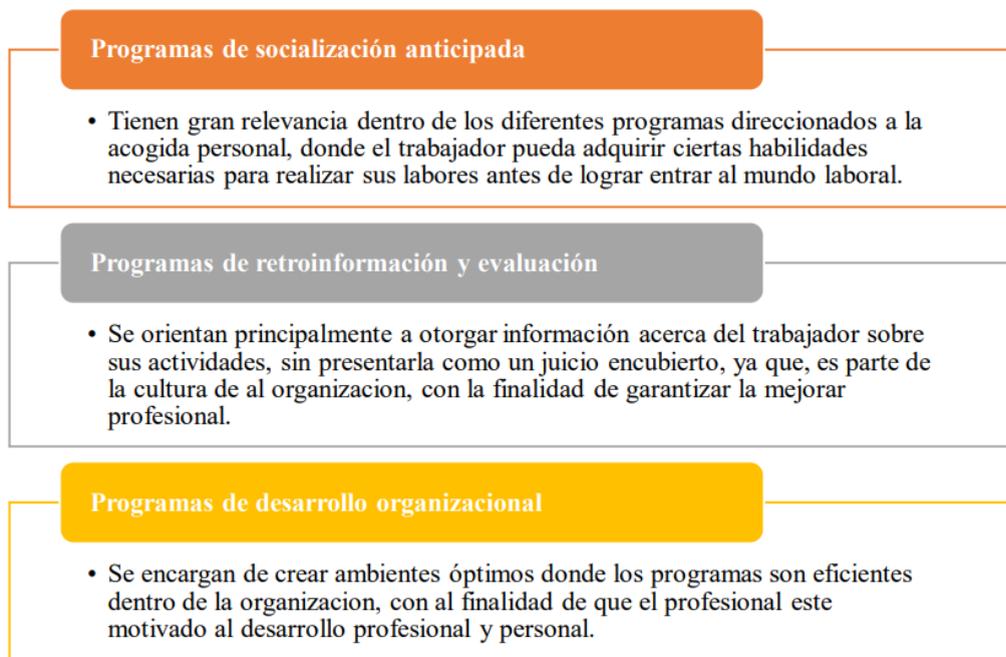
Guerrero y Rubio (2005), indicaron una serie de estrategias de prevención e intervención del Síndrome de Burnout, como las **estrategias Individuales**, generalmente, hacen referencia al enfoque preventivo, que se concentra en la terapia que ayuda a promover una variedad de métodos de autoadaptación, así como la gestión del estrés

relacionada con una serie de características personales; así también están las **técnicas fisiológicas**, el control de la respiración, la relajación física y otros métodos se utilizan para tratar la excitación fisiológica y ciertos dolores físicos o emocionales, que a menudo son causados por el estrés laboral.; la **técnica conductual**, también conocidos como formación asertiva o formación total, tienen como objetivo ayudar a los individuos a desarrollar las competencias y habilidades necesarias para resolver conflictos en el lugar de trabajo; la **técnica cognitiva**, los métodos cognitivos incluyen la desensibilización sistemática, la inmunización contra el estrés, el control de los pensamientos irracionales, el paro mental, la terapia racional emotiva y la supresión de las actitudes disfuncionales.

Y Finalmente están las **estrategias de intervención social**, estas se consideran una forma de acabar con el aislamiento, de potenciar los procesos de socialización, de reforzar el apoyo social a través de políticas de trabajo cooperativo, como un método que disminuye los efectos negativos provocados por el estrés, y de aumentar la capacidad de afrontar dichas situaciones.

Asepeyo (2019) también plantea estrategias organizacionales divididas en programas, como se observa en la siguiente imagen:

Figura 3. Estrategias organizacionales para la prevención e intervención del Burnout



Nota. Tomado de Aspeyo (2019).

2.2.2. Variable Modalidades de trabajo.

Por otro lado, esto no es un problema siempre y cuando la contratación sea legal y se haga de la forma que la ley lo permita. Las modalidades de trabajo son las diferentes formas en que una empresa puede conectar a sus trabajadores, y cada empresa utilizará una u otra en función de sus necesidades (Ramos, 2021).

La variable modalidad de trabajo se divide en 3 dimensiones: teletrabajo o trabajo virtual, trabajo remoto o semipresencial, y trabajo presencial.

Teletrabajo o trabajo virtual

Los equipos de cómputo se utilizan para describir cómo realizar tareas desde el

hogar o la ubicación del colaborador de manera delegada. El trabajo remoto también se considera temporal y excepcional y se mantendrá dependiendo de cómo se desarrolle el problema de salud. En este modo, completar tareas y obtener resultados es crucial para el negocio (Ramos y Alvines, 2021).

El teletrabajo se popularizó por primera vez en la década de los 70 como un concepto vanguardista destinado a maximizar los recursos e impulsar la productividad, pero finalmente resultó ser una solución beneficiosa para el aumento de la capacidad de las personas mediante el uso de herramientas tecnológicas. Hay muchas definiciones que se aplican al término "teletrabajo", pero es crucial recordar que, según su etimología, el término procede del griego "tele", que expresa algo lejano o remoto (Cedrola, 2017).

En el mundo globalizado de hoy, los individuos han descubierto nuevas formas de llevar a cabo cualquier función laboral, como las nuevas tecnologías que han surgido y que sirven como instrumentos de gestión indispensables para cualquier procedimiento organizativo. Cabe destacar que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) está poniendo en marcha nuevas iniciativas para fomentar una mejor recopilación de información sobre los distintos métodos de trabajo. Por el contrario, el teletrabajo requiere la planificación, realización y ejecución de la tarea de forma que se lleve a cabo mediante el uso de las TIC, desde su lugar de domicilio o en algún lugar determinado por el trabajador (Gaona, V., & Jumbo, A., 2015).

La aplicación del teletrabajo es pertinente para realizar un análisis enfocado a los

objetivos a cumplir en una organización, siendo necesaria la adopción de medidas dirigidas a reducir los casos de aislamiento de los teletrabajadores en relación con el personal de la organización, ya sea en jornadas presenciales o de teletrabajo, de acuerdo con la identificación de sus necesidades. Como resultado de lo anterior, es evidente que se requiere un diagnóstico del personal de la modalidad de teletrabajo. Esto se debe a que es probable que no cuenten con las facilidades necesarias para trabajar desde casa, sobre todo teniendo en cuenta factores relacionados con las herramientas tecnológicas para que se realicen las labores acertadas y cómodas (Romero et al., 2019)

Según Chaverra et al. (2015), el teletrabajo tiene beneficios para mantener a los empleados y reducir cosas como la rotación, ya que hace que las personas se comprometan más con la empresa. Una de las partes más importantes de este día es el desarrollo del contrato y el establecimiento de las reglas para las tareas.

Los empleados pueden beneficiarse del teletrabajo siempre y cuando se respete el horario de trabajo o exista flexibilidad para cumplir con las obligaciones personales, siempre y cuando no se abuse del sistema. De la misma manera, esta modalidad de trabajo favorece una visión donde la tecnología se beneficia de la correcta ejecución de las actividades laborales, entregando servicios con un elemento no presencial durante las jornadas regulares e irregulares (Pillalazo, 2018).

Montalvo (2020), observó que un potencial teletrabajador necesitaba poseer las habilidades requeridas para que el campo avanzara, así como para que se estableciera

adecuadamente su oficina en casa. Esta nueva modalidad requiere que el trabajador tenga un conjunto particular de habilidades desarrolladas que van de la mano con el componente tecnológico, siendo un perfecto acceso a la información a través de TIC (Tecnologías de la información), que ayudan a la persona a realizar sus tareas rápidamente.

Hay una serie de características que se valoran dentro de esta modalidad de empleo, por lo que es fundamental que las personas piensen en informarse sobre los numerosos talentos que deben desarrollar para rendir bien en su lugar de trabajo. Según Montalvo (2020) los teletrabajadores deben responder al siguiente perfil: tener habilidades personales, disciplina, constancia, ser confiables, tener autonomía, ser eficientes y obtener resultados. Así también deben contar con habilidades profesionales como el uso adecuado de los TIC (tecnología de la información), habilidades para resolver todo tipo de problemas, formación correcta en el área que se desempeña, autoaprendizaje, planificación, control y cumplimiento de tareas. Finalmente, el autor también señala que deben contar con características situacionales como que deben de realizar sus labores sin ningún tipo de circunstancia que interfiera en su desempeño, además de tener la capacidad para establecer una interconexión entre el lugar donde labora y las oficinas de la empresa.

Por otro lado, las ventajas del teletrabajo según Quezada (2020), son las siguientes: flexibilidad y autonomía, trabajar desde casa permite a los empleados planificar eficazmente su tiempo, de modo que las empresas pueden establecer requisitos de cumplimiento de un número determinado de horas para completar sus operaciones y

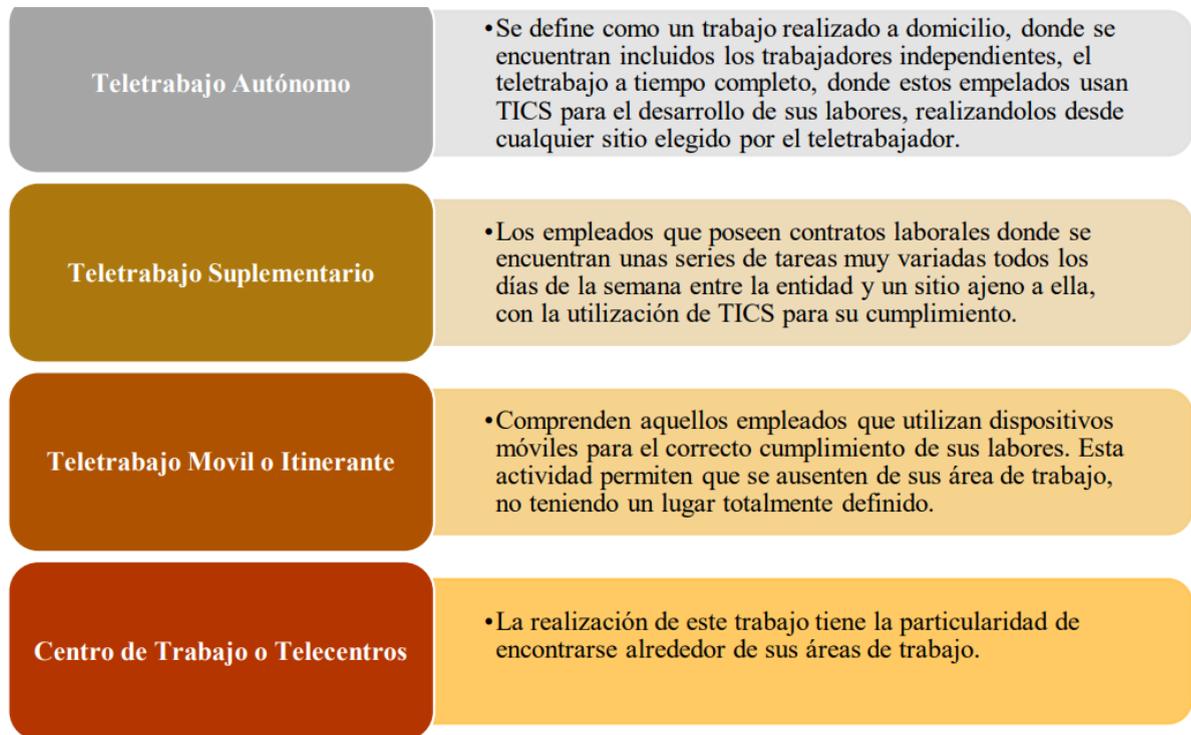
cumplir los objetivos empresariales; ahorro de tiempo, esto ayuda a las personas a ahorrar tiempo al eliminar la necesidad de desplazarse al trabajo porque puede completarlo desde casa, lo cual es ventajoso para quienes viven en grandes ciudades; reduce costes, hay una reducción significativa de los diversos costes de infraestructura de la empresa y de los diversos gastos fijos relacionados con el trabajo in situ; menos ausentismo, esto es especialmente cierto en el contexto de la familia, ya que los empleados no suelen tener suficiente tiempo para pasar con sus familias; y, promueve la innovación y emprendimiento: con la ayuda de las herramientas digitales a su disposición, el tipo de actividades realizadas permite a las empresas crear nuevas formas de innovar dentro de sus propios negocios y en el mercado.

No obstante, también existen desventajas, según Quezada (2020), son las siguientes: retos organizativos, trabajar desde casa puede estar profundamente entrelazado con los compromisos personales y familiares, y cumplir con estas exigencias requiere disciplina, organización y voluntad; menor identificación del empleado con la empresa, sin el contacto físico con los compañeros de trabajo, es difícil fomentar el ambiente laboral, ya que no existe una conexión emocional entre el empleado y la empresa; aislamiento, la ausencia de un ambiente de trabajo y las numerosas relaciones que los empleados pueden desarrollar con sus compañeros de trabajo conducen a un cierto aislamiento y a un escaso compromiso de los empleados con la empresa; dificultad de trabajo en equipo, existen muchas tecnologías virtuales para todo tipo de reuniones de colaboración, sin embargo, es

probable que algunos trabajadores no manejen la tecnología de manera adecuada; dificultad con la conexión, debido al aislamiento que experimentan las personas con el mundo exterior y el mundo del trabajo, el teletrabajo puede dar lugar a una serie de problemas; la disminución de la ergonomía, el descuido de importantes factores relacionados con la salud, como la prevención de riesgos laborales y la ergonomía, expone a los trabajadores a una serie de problemas.

Como método de organización laboral, el teletrabajo tiene como objetivo principal garantizar la correcta realización de las tareas. Para ello, hace uso de las tecnologías de la comunicación y la información, lo que permite establecer un contacto entre un trabajador y una organización sin que sea necesaria la presencia física de los profesionales en determinados lugares. A continuación, se describen las 4 modalidades de teletrabajo según Arias y Chila (2017):

Figura 4. Modalidades de teletrabajo

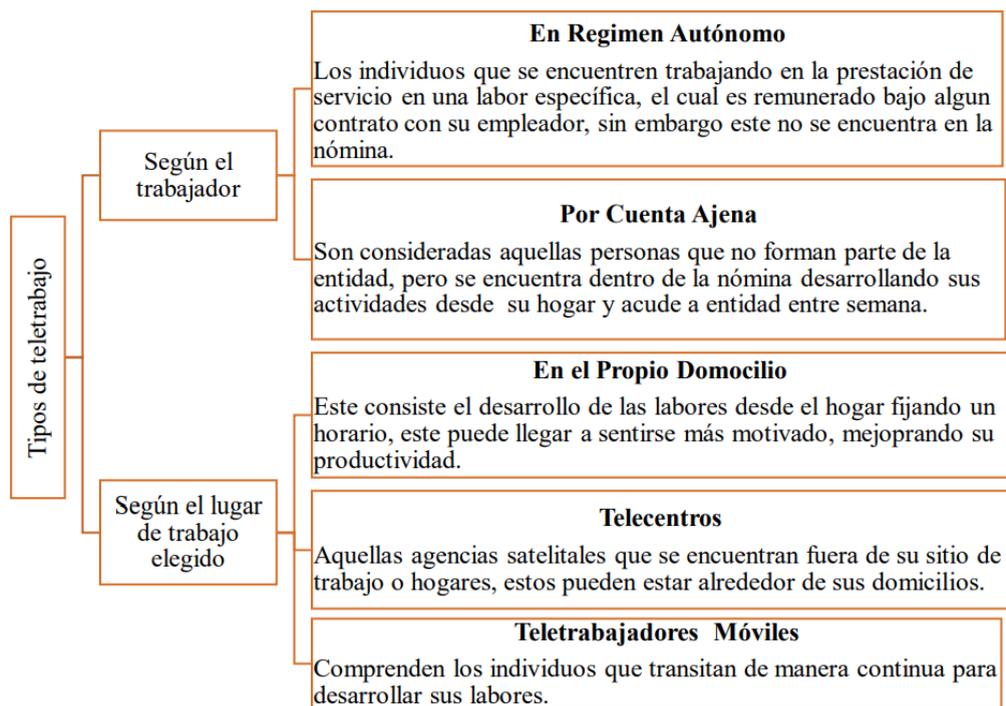


Nota. Tomado por Arias y Chila (2017).

Según Ortiz (2019) y varios autores, es posible identificar tres tipos de teletrabajo o modos de trabajo que son apropiados para la presente investigación, concretamente los siguientes: el teletrabajo autónomo, independientemente del lugar que elijan, los autónomos utilizan diversas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para realizar su trabajo; el teletrabajo adicional, este personal está cubierto por un convenio laboral que le permite trabajar desde casa al menos un día a la semana y el teletrabajo sobre la marcha, los trabajadores que utilizan dispositivos móviles para realizar sus tareas dondequiera que se encuentren frecuentemente fuera de su lugar de trabajo permanente.

Elespuru y Ipanaque (2020) definieron en su estudio las siguientes formas de teletrabajo, que se clasifican de la siguiente manera:

Figura 5. Tipos de teletrabajo



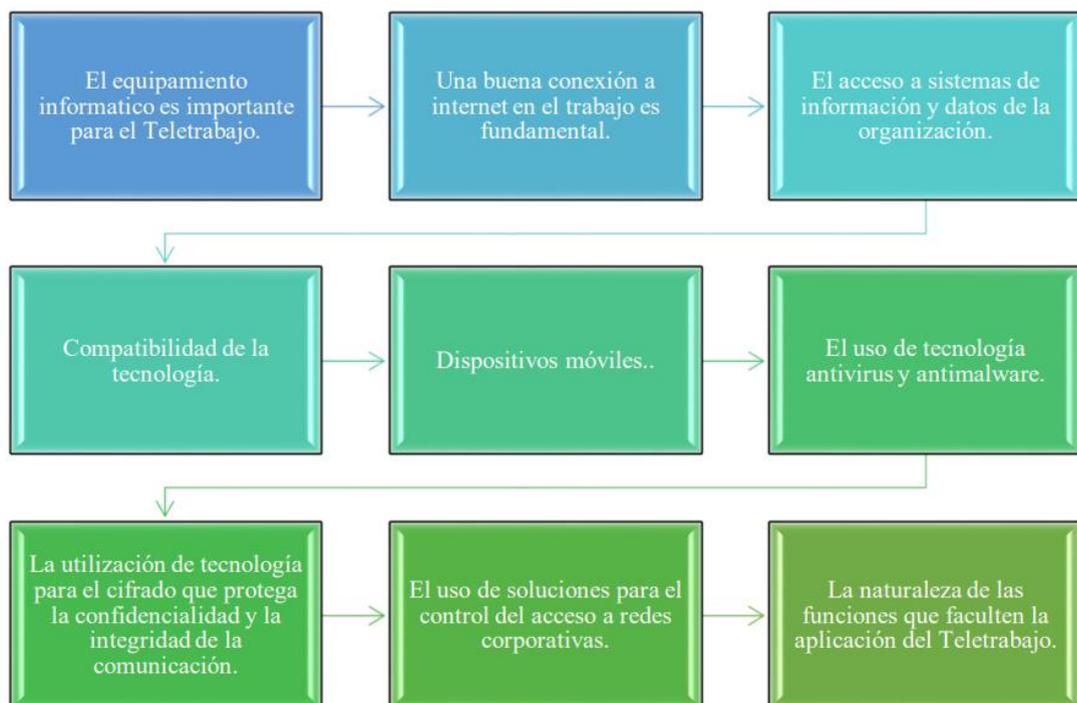
Nota. Tomado de Elespuru y Ipanaque (2020).

Para implementar el teletrabajo, las empresas o personas deben contar con herramientas y software de última generación, incluidas líneas telefónicas, computadoras portátiles, computadoras, una buena conexión a Internet y la compra de un sistema que permita el intercambio adecuado de archivos y todo lo necesario para terminar el trabajo. La tecnología es ahora un instrumento muy valioso para la sociedad, especialmente para la realización del trabajo (Amaya et al., 2021).

El uso de la tecnología que puede actuar como apoyos y reacciones rápidas ante

la ocurrencia de ciertos escenarios que requieren soluciones rápidas es algo que las empresas deben tener en cuenta si quieren que sus empleados tengan un buen desempeño bajo la noción de teletrabajo. Por ello, Ortiz (2019) destacó la necesidad de tener en cuenta los siguientes factores a la hora de implementar el teletrabajo:

Figura 6. Aspectos que se consideran en el teletrabajo



Nota. Adaptado de Ortiz (2019).

Trabajo remoto o semipresencial

Se refiere al trabajo remoto alternativo, que requiere que el trabajador esté presente en persona al menos algunos días a la semana por motivos de coordinación y otros (Ramos y Alvines, 2021).

En esta modalidad, el profesional tiene la opción de elegir entre varias

modalidades de trabajo, incluyendo el teletrabajo y el presencial, en función de sus demandas específicas. Es decir, se combinan ambas modalidades para garantizar que las personas puedan llevar a cabo sus diversas tareas sin ningún tipo de interferencia. Dado que hay varios obstáculos que impiden a los empleados cumplir con sus diversas tareas, es crucial diseñar horarios que ayuden a los trabajadores. Los empleados deben adaptarse a una de las diversas condiciones que les impiden realizar sus tareas de una u otra manera (ISIL, 2020).

Según Peiró & Soler (2020), es frecuente que el teletrabajo se compagine con el tiempo de trabajo presencial, de manera que el trabajador no se ausenta totalmente de la sede de la empresa. Sin embargo, hay ocasiones en las que los empleados se enfrentan a una serie de circunstancias singulares u obstáculos que les impiden trabajar de forma presencial y les obligan a adoptar el teletrabajo como modo de trabajo más adecuado. El personal podrá completar su tarea mientras teletrabaja sin necesidad de desplazarse a la sede de la empresa.

Trabajo presencial

Hay colaboradores que se les obliga a estar físicamente en los edificios de la institución cumpliendo un horario. Este enfoque se considera cada vez más obsoleto, y la empresa también asume los costos de las instalaciones y sus servicios (Ramos y Alvines, 2021).

Las jornadas tradicionales de trabajo de las organizaciones, que se desarrollan en las oficinas de las empresas, son una buena opción para los trabajadores que se contratan mediante contratos en las empresas. El trabajo cara a cara es cuando las personas hacen su trabajo en un entorno grupal y directamente entre sí (Álvarez, 2020).

Durante el trabajo en el sitio, los empleados hacen su trabajo utilizando la tecnología de la empresa que es adecuada para sus trabajos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que muchas empresas tienen lugares de trabajo remotos y permiten que los empleados trabajen desde casa. Sin embargo, hoy en día, muchas empresas se han visto obligadas a introducir nuevas prácticas de trabajo debido a una serie de problemas que causan molestias a los empleados cuando entran en la empresa (Montalvo, 2020).

Las ventajas del trabajo presencial, según De Vincenz (2020) son las siguientes: el trabajo presencial facilita la comprensión entre los empleados, las explicaciones verbales son más eficaces y este tipo de trabajo evita los malentendidos, ya que los miembros del equipo tienen un conocimiento más claro de sus obligaciones; gracias a la comunicación más directa, se fomenta una mejor red de aprendizaje en la que los empleados pueden avanzar en sus carreras con el apoyo de los demás; es esencial que los empleados tengan una mejor salud mental, ya que demasiada soledad puede provocar una serie de problemas, como la ansiedad o la indiferencia; las oficinas se construyen de forma que fomenten la productividad, ya que permiten a los trabajadores concentrarse más eficazmente en su trabajo; aumenta el sentido de parentesco entre la plantilla y facilita

que los nuevos miembros se integren en la organización.

Las desventajas del trabajo presencial de acuerdo con García (2018), uno de los inconvenientes del trabajo presencial es la dificultad para resolver conflictos entre los empleados que pasan tiempo viajando, disminuyendo el tiempo para formar vínculos familiares, mientras que también tiene efectos laborales, haciendo que las empresas pierdan talento vital para ellas. En los últimos años, esta modalidad quedó en un segundo plano ya que muchas empresas adoptaron medidas preventivas de salud, garantizando la seguridad de los empleados a través del teletrabajo.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe una relación entre el Síndrome de Burnout y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe una relación entre el agotamiento emocional y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

HE2. Existe una relación entre la despersonalización y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

HE3. Existe una relación entre la realización personal y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

2.4. Operacionalización de variables e indicadores

V1: Síndrome de Burnout.

Dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

V2: Modalidades de trabajo.

Dimensiones: Trabajo virtual o teletrabajo, trabajo remoto o semipresencial y trabajo presencial.

Tabla 1. Variables e Indicadores.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
X: Síndrome Burnout (variable Independiente)	Agotamiento emocional	X1: Sobrecarga de trabajo. X2: Vacío emocional. X3: Fatiga.
	Despersonalización	X4: Deshumanización. X5: Sentimiento de culpa.
	Realización personal	X6: Desmotivación. X7: Insatisfacción personal.
Y: Modalidades de trabajo (variable dependiente)	Trabajo virtual	Y1: Soporte laboral y tecnológico.
	Trabajo semipresencial	Y2: Jornadas laborales.
	Trabajo presencial	Y3: Bienestar laboral.

Fuente: Autora de esta tesis (2022).

2.5. Definición de términos básicos

Síndrome de burnout: conceptualizado como la prolongación del estrés emocional interpersonal y crónico en el lugar de trabajo, que depende mayoritariamente de sus tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y satisfacción personal cuando es baja o decreciente (Maslach et al, 1982).

Agotamiento emocional: se desarrolla con mayor desgano dentro del centro de trabajo, indica que esta dimensión es el componente clave dentro de la condición de Burnout, y los síntomas de esta condición incluyen fatiga, cansancio, agotamiento corporal y mental (Maslach, 2003).

Sobrecarga laboral: La pérdida de autocontrol se expresa en instancias en que los trabajadores se sienten avergonzados por las altas exigencias de su profesión, creando una sensación de pobreza en el puesto que desempeñan. Esto tiene efectos negativos sobre la autoestima, la irritación y el agotamiento (Sarmiento, 2019).

Vacío emocional: La gente lo caracteriza con frecuencia como un estado de constante aburrimiento, aislamiento social y desinterés. El vacío es un síntoma común de enfermedades mentales como distimia, melancolía, soledad, anhedonia, angustia y otras (Garrido, 2019).

Fatiga: Puede usarse para describir tedio, debilidad o cansancio (Pérez, 2019).

Despersonalización: el individuo presenta distanciamiento social, actitud

pesimista o deshumana, además de desprecio hacia sus clientes, de igual manera cuentan con la tendencia de culpar sobre fracasos y frustraciones laborales a sus colegas de trabajo (Maslach, 2003).

Deshumanización: Cuando hablamos de deshumanización, implica una falta de principios morales y de compasión. La deshumanización puede ocurrir en una persona, por ejemplo, cuando se vuelve indiferente al dolor de los demás (OMS, 2017).

Sentimientos de culpabilidad: Se describe como el malestar provocado por la percepción de un incumplimiento de las normas éticas propias o de la sociedad; esta incomodidad aumenta cuando alguien está herido. Implica pensar que cometimos un error. El propósito es permitir que la persona se dé cuenta de que lo que hizo estuvo mal y que le resulte más fácil intentarlo y corregirlo (Fernández, 2018).

Sentimiento de realización personal: sentimiento provocado por las exigencias del trabajo, lo que significa que cuando una persona no cumple con las expectativas de los superiores, esto puede generar sentimientos de insatisfacción laboral. No obstante, también puede provocar emociones opuestas; por ejemplo, un trabajador puede buscar mejorar sus habilidades y capacidades con el fin de cumplir con las expectativas y superar a los demás, lo que lo llevará a tener sentimientos de satisfacción y autosuficiencia. (Maslach, 2003)

Desmotivación: La falta de señales ambientales internas y externas, así como la falta de impulso, son lo que hace que alguien no tome medidas. Cuando se enfrenta a circunstancias desafiantes, una persona desmotivada carece de motivación para actuar (OMS, 2017).

Sentimiento de insatisfacción profesional: Mucha gente podría creer que ciertos componentes de su trabajo deben terminarse, que necesitan ser reconocidos y que carecen de la oportunidad de avanzar profesionalmente. Las personas necesitan estar en un entorno en el que puedan crecer, lo que conduce a un mayor crecimiento, bienestar y por consiguiente un mejor rendimiento laboral, para sentirse en paz. Cuando esto no ocurre, los individuos tienen una sensación de descontento profesional porque creen que no están teniendo éxito en sus objetivos profesionales (Fuenzalida, 2019).

Aumento de la carga de trabajo: Las personas empiezan a sentir que sus horas de trabajo son insuficientes, por lo que dedican más tiempo de lo normal para completar las tareas con éxito (Forbes, 2011).

Descuido de las necesidades fundamentales: Esta etapa se produce cuando una persona se salta su horario de comidas, no se relaciona con las personas que no están en su lugar de trabajo o incluso no duerme las horas necesarias (Forbes, 2011).

Ignorar los problemas: Los trabajadores suelen hacer caso omiso de cualquier

situación que no esté relacionada con su trabajo, incluso de las que implican a los miembros de su familia (Forbes, 2011).

Lo importante queda en segundo lugar: Cuando se trata de priorizar el trabajo, suele aparecer el argumento de estar constantemente ocupado. Cualquier asunto familiar, la amistad, las aficiones, etc. dejan de ser importantes en su vida (Forbes, 2011).

Intolerancia: Todo lo que no esté directamente relacionado con el concepto de rendimiento laboral le irrita y empieza a molestarle (Forbes, 2011).

Aislamiento: Las personas evitan ir a diversas reuniones con su familia o amigos, incluso a eventos especiales organizados por su empleador, ya que sienten que es una pérdida de tiempo (Forbes, 2011).

Cambios en el comportamiento: También puede producirse una alteración repentina de la personalidad, que será vista por todos los presentes y que probablemente suscitará comentarios (Forbes, 2011).

Despersonalización: Las personas pierden su autoestima, ignoran su aspecto y no se ocupan de sus necesidades fundamentales (Forbes, 2011).

Vacío: La persona comienza a sentirse sola, pero, aunque es consciente de la causa, es incapaz de reconocer el desequilibrio en su vida personal y profesional (Forbes, 2011).

Depresión: Antes del agotamiento, llega un periodo en el que la persona empieza a sentirse infravalorada, cansada y frustrada porque sus esfuerzos no están dando los resultados deseados (Forbes, 2011).

Modalidades de trabajo: No habrá problema con esto siempre que la contratación se ajuste a la ley y en las circunstancias en que la ley lo permita. Estas son las múltiples opciones que tiene una empresa para contratar a sus empleados, y cada firma elegirá unas u otras en función de sus necesidades (Ramos, 2021).

Teletrabajo o trabajo virtual: Los equipos de cómputo se utilizan para describir cómo realizar tareas desde el hogar o la ubicación del colaborador de manera delegada. El trabajo remoto también se considera temporal y excepcional y se mantendrá dependiendo de cómo se desarrolle el problema de salud. En este modo, completar tareas y obtener resultados es crucial para el negocio (Ramos y Alvines, 2021).

Teletrabajo autónomo: Independientemente del lugar que elijan, los autónomos utilizan diversas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para realizar su trabajo (Ortíz, 2019).

Teletrabajo adicional: Este personal está cubierto por un convenio laboral que le permite trabajar desde casa al menos un día a la semana (Ortíz, 2019).

Teletrabajo sobre la marcha: Los trabajadores que utilizan dispositivos móviles

para realizar sus tareas dondequiera que se encuentren frecuentemente fuera de su lugar de trabajo permanente (Ortíz, 2019).

Trabajo remoto o semipresencial: Se refiere al trabajo remoto alternativo, que requiere que el trabajador esté presente en persona al menos algunos días a la semana por motivos de coordinación y otros (Ramos y Alvines, 2021).

Trabajo presencial: Hay colaboradores que se les obliga a estar físicamente en los edificios de la institución cumpliendo un horario. Este enfoque se considera cada vez más obsoleto, y la empresa también asume los costos de las instalaciones y sus servicios (Ramos y Alvines, 2021).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

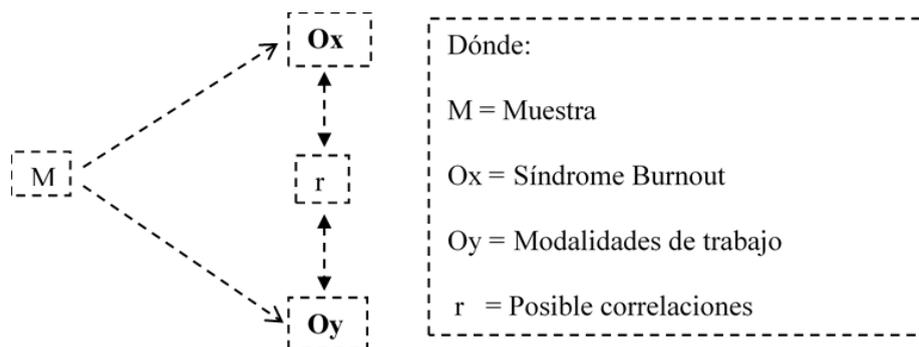
El tipo de investigación es Básico porque se basa en teorías científicas en relación con el problema de estudio, en este caso el Síndrome de Bornout y Modalidad de trabajo en una empresa de Recursos Humanos en San Isidro, 2022.

El Nivel es correlacional, porque la finalidad de esta investigación es encontrar una relación entre las variables en investigación (Hernández et al., 2018).

El enfoque del estudio es cuantitativo, porque divide la información en fragmentos para solucionar la problemática, basándose en medición numérica, método científico y análisis estadístico (Hernández et al., 2018).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, es decir, las variables que son utilizadas en esta investigación, no serán manipuladas o alteradas.



3.3. Población y muestra de la investigación

Según Hernández et al. (2018), la población es un conjunto de componentes o

personas que son objeto de investigación porque exhiben una particularidad o característica común que es relevante para la investigación.

De esta forma, 100 empleados de la firma de RRHH San Isidro conformarán la población.

Hernández et al. (2018) afirman que la muestra es un grupo más pequeño de la población. Esto hace factible que la muestra sea una porción representativa de la población, permite que la investigación se complete en menor tiempo y con menor presupuesto, y posibilita un examen más profundo de las variables.

Se realizó el cálculo de la muestra usando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra = 80

N: Población = 100

Z: Nivel de confianza = 1.96

p: Variabilidad positiva = 0.5

q: Variabilidad negativa = 0.5

e: Precisión o el error = 0.05

$$n = \frac{100 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 80$$

Es así que de acuerdo a los cálculos obtenidos, la muestra se conformará por 80 trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dado que el método de la encuesta es uno de los pocos que permite la recopilación

de datos a través de preguntas formuladas a un número considerable de empleados, se utilizará. El cuestionario se utilizará para la recolección de datos ya que los instrumentos son los métodos o herramientas que posibilitan la realización de procedimientos de recolección y almacenamiento de la información. Para categorizar las respuestas de las unidades de análisis, también se pensó en utilizar la escala Ordinal. (Hernández et al., 2018). Está contará con 5 opciones de respuesta.

3.5. Técnicas para el procesamiento de datos

Las técnicas de análisis de datos son aquellas que aseguran que los datos se manejen de manera adecuada y eficaz. Así lo sugiere la definición de métodos de análisis de datos de Hernández et al. (2018) como un conjunto de procedimientos utilizados para examinar sucesos que deben representarse en forma numérica con la intención de obtener datos precisos y confiables. Además, describe el enfoque de procesamiento de datos como una colección de pasos utilizados para examinar los hechos, que deben proporcionarse de forma masiva, para proporcionar información clara y coherente.

En el proceso de análisis de los hallazgos de esta investigación a través de los programas Excel y SPSS se utilizará la estadística descriptiva e inferencial, la cual estará organizada en cuadros y gráficos estadísticos de acuerdo con los temas planteados y las dimensiones a medir, todo para una mejor comprensión de los resultados.

3.6. Aspectos éticos

Antes de dar información específica a los trabajadores participantes, se tendrán en cuenta los principios bioéticos de autonomía, no daño, caridad y justicia, así como la protección de los seres humanos participantes en la investigación. También se tendrá en cuenta el consentimiento informado (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017). A continuación, se describe cómo se han aplicado los principios bioéticos:

Principio de la autonomía

Los participantes en el estudio son libres de dar su consentimiento para participar y deben firmar una declaración que acredite su libre albedrío, conocimiento de los procedimientos de la investigación y consentimiento antes de poder hacerlo.

Principio de la beneficencia

El objetivo de la investigación es desarrollar técnicas que beneficien a los participantes y mejoren su bienestar físico y mental. Esto asegurará que su salud sea óptima y que puedan continuar brindando servicios de alta calidad.

Principio de no maleficencia

Se informó a cada empleado que participar en esta investigación no pondría en peligro su salud ni su carácter moral, ni crearía ningún problema para su organización.

Principio de justicia

Los participantes en este estudio fueron tratados por igual, con respeto y cuidado, sin prejuicios o cualquier otra forma de discriminación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Análisis Descriptivo

Variable 1: Síndrome de Burnout.

Tabla 1. Distribución de frecuencias de la variable Síndrome de Burnout.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	20	25.0	25.0	25.0
	MEDIO	60	75.0	75.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

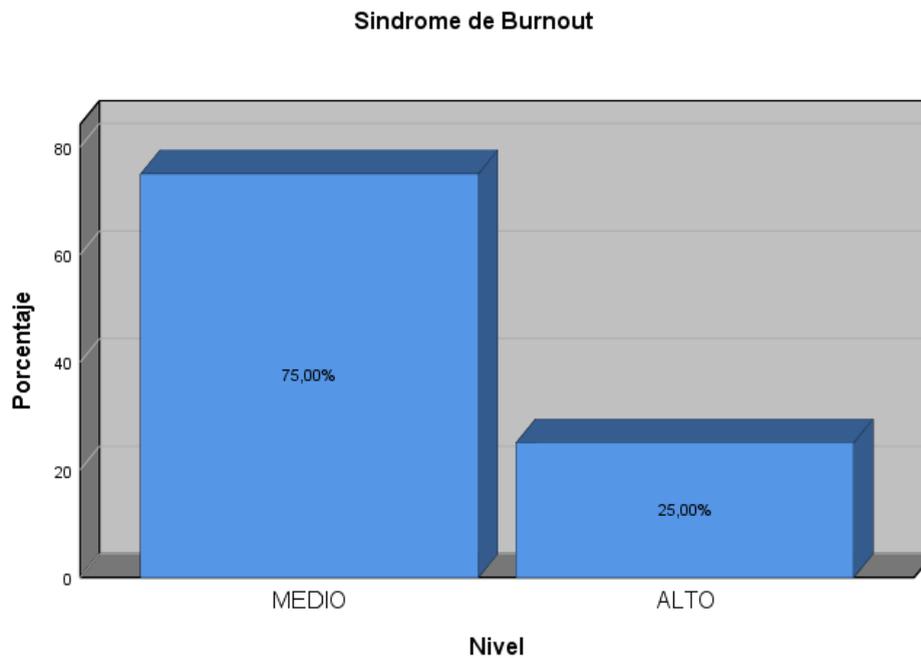


Figura 7. Variable Síndrome de Burnout.

Interpretación: En el gráfico 1, podemos observar que el 75.00% de trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout, mientras que el 25.00% de estos últimos presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout.

Dimensión 1: Agotamiento Emocional

Tabla 2. Distribución de frecuencias de la dimensión Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	3	3.8	3.8	3.8
	BAJO	52	65.0	65.0	68.8
	MEDIO	25	31.3	31.3	100
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

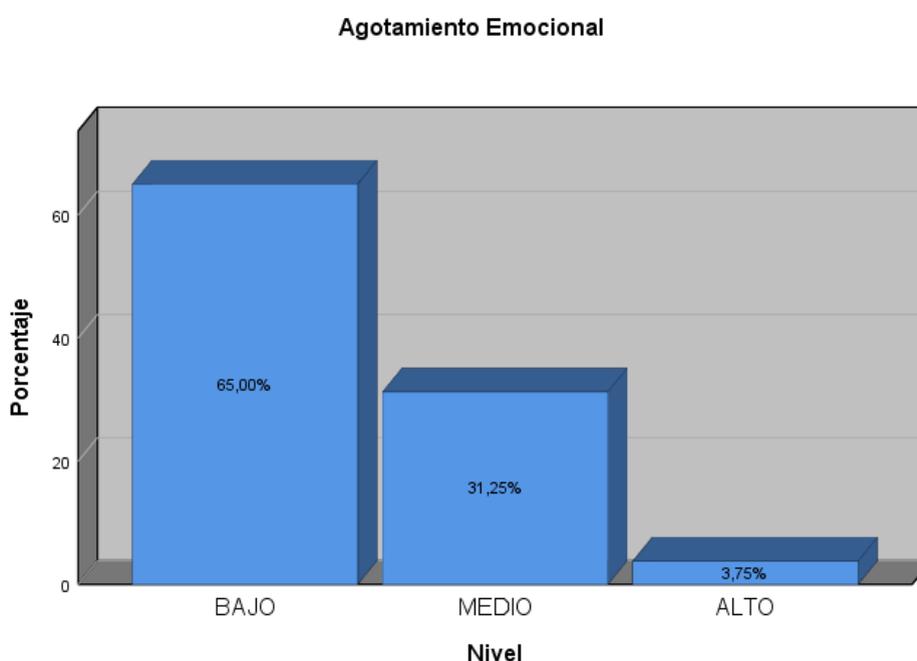


Figura 8. Dimensión Agotamiento Emocional.

Interpretación: En la gráfica 2 podemos observar que el 65% de los trabajadores de la empresa de RRHH San Isidro manifiesta tener un nivel de agotamiento emocional bajo, el 32,25% dice tener un nivel medio, y el 3,75% dice tener un nivel alto.

Dimensión 2: Despersonalización.

Tabla 4. Distribución de frecuencias de la dimensión Despersonalización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	6	7.5	7.5	7.5
	BAJO	18	22.5	22.5	30.0
	MEDIO	56	70.0	70.0	100
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

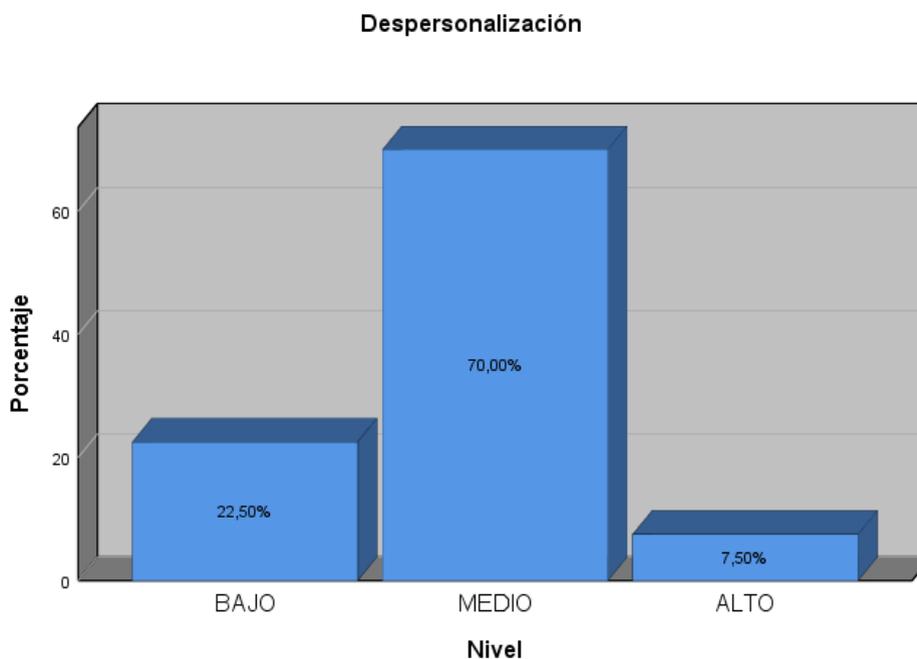


Figura 9. Dimensión Despersonalización.

Interpretación: En el gráfico 3, podemos observar que 22.50% de trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indican tener un nivel bajo de Despersonalización, el 70.00% indica tener un nivel medio de Despersonalización, mientras que el 7.50% indica tener un nivel alto de Despersonalización.

Dimensión 3: Realización Personal.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dimensión Realización Personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	68	85.0	85.0	85.0
	MEDIO	12	15.0	15.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

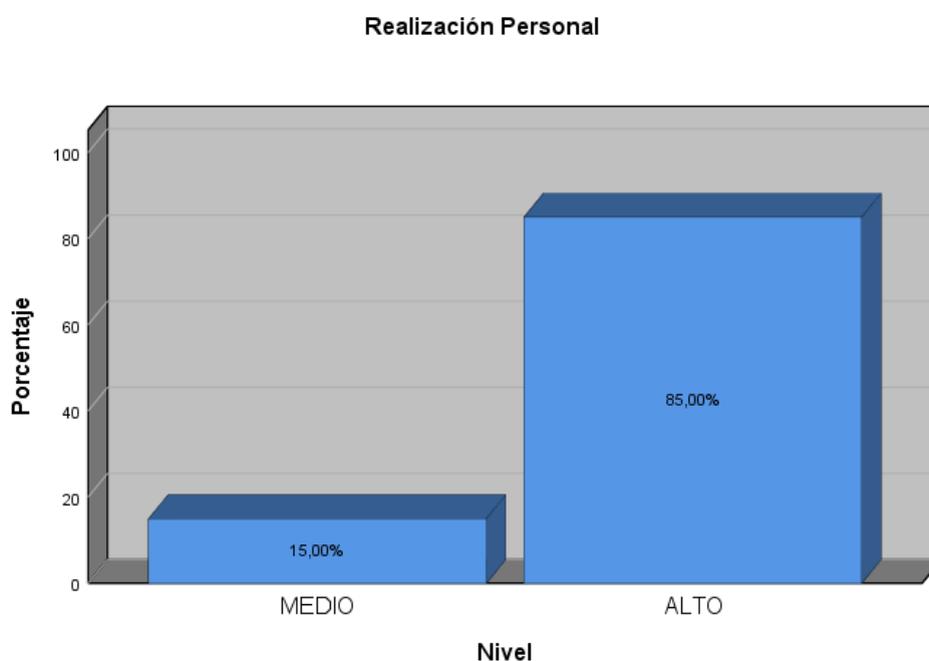


Figura 10. Dimensión Realización Personal

Interpretación: En el gráfico 4, podemos observar que el 15.00% de trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indican tener un nivel medio de Realización Personal, mientras que el 85.00% indica tener un nivel alto de Realización Personal.

Variable 2: Modalidades de Trabajo.

Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable Modalidades de Trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	39	48.8	48.8	48.8
	REGULAR	41	51.3	51.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

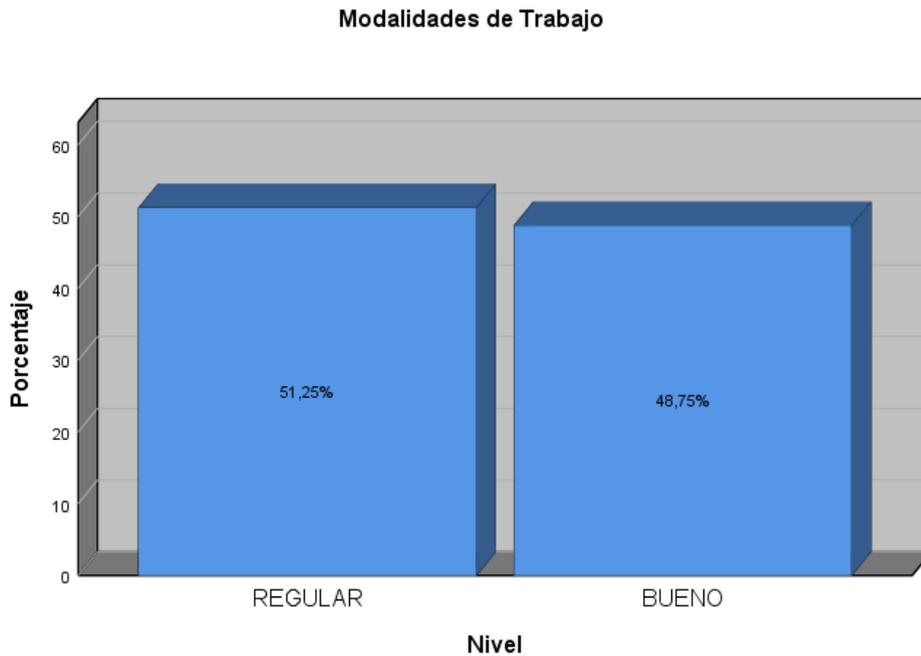


Figura 9. Variable Modalidades de Trabajo.

Interpretación: En el gráfico 5, podemos observar que el 51.25% de trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indican tener un nivel regular de Modalidades de Trabajo, mientras que el 48.75% indica tener un nivel bueno de Modalidades de Trabajo.

Dimensión 1: Trabajo Virtual.

Tabla 4. Distribución de frecuencias de la dimensión Trabajo Virtual.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	44	55.0	55.0	55.0
	REGULAR	36	45.0	45.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

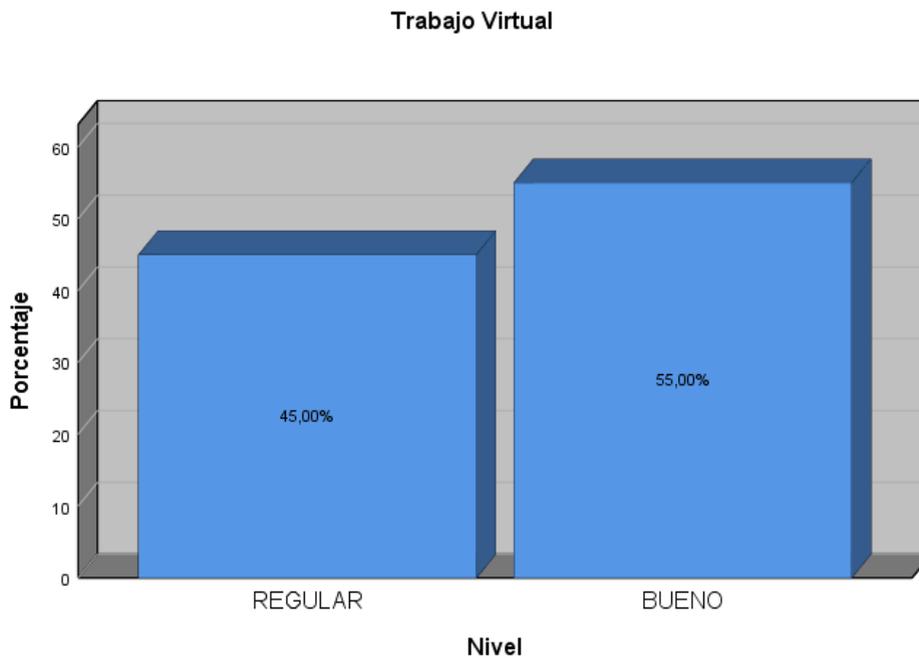


Figura 10. Dimensión Trabajo Virtual.

Interpretación: En el gráfico 6, podemos observar que 45.00% de trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indican tener un nivel regular de Trabajo Virtual, mientras que el 55.00% indica tener un nivel bueno de Trabajo Virtual.

Dimensión 2: Trabajo Semipresencial.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dimensión Trabajo Semipresencial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	18	22.5	22.5	22.5
	DEFICIENTE	4	5.0	5.0	27.5
	REGULAR	58	72.5	72.5	100
Total		80	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

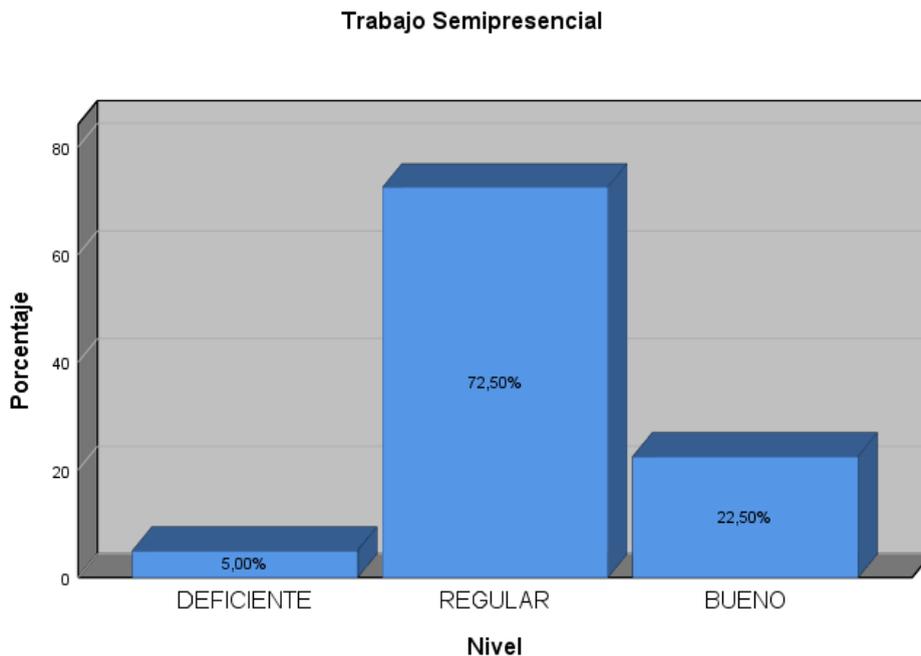


Figura 11. Dimensión Trabajo Semipresencial.

Interpretación: En el gráfico 7, podemos observar que el 5.00% de trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indican tener un nivel deficiente de Trabajo Semipresencial, el 72.50% indica tener un nivel regular de Trabajo Semipresencial, mientras que el 22.50% indica tener un nivel bueno de Trabajo Semipresencial.

Dimensión 3: Trabajo Presencial.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de la dimensión Trabajo Presencial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	59	73.8	73.8	73.8
	REGULAR	21	26.3	26.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

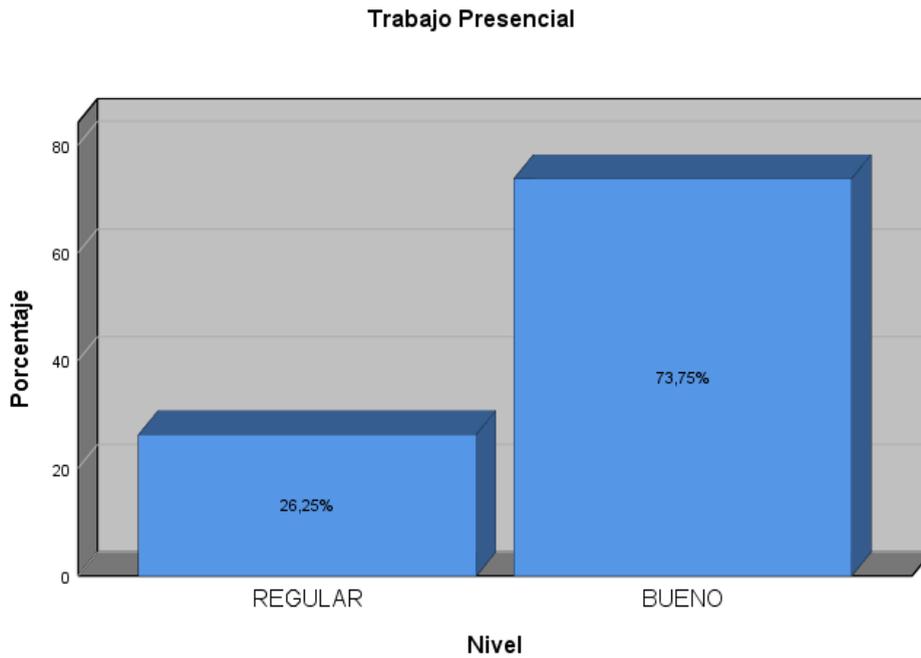


Figura 12. Dimensión Trabajo Presencial.

Interpretación: En el gráfico 8, podemos observar que 26.25% de trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indican tener un nivel regular de Trabajo Presencial, mientras que el 73.75% indica tener un nivel bueno de Trabajo Presencial.

Objetivo Principal: Identificar la relación entre el Síndrome de Bornout y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

Tabla 7. Tabla de Contingencia de Porcentaje entre las variables

			Modalidades de Trabajo		Total
			BUENO	REGULAR	
Síndrome de Burnout	ALTO	Recuento	12	8	20
		% dentro de Síndrome de Burnout	60.0%	40.0%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	30.8%	19.5%	25.0%
		% del total	15.0%	10.0%	25.0%
	MEDIO	Recuento	27	33	60
		% dentro de Síndrome de Burnout	45.0%	55.0%	100.0%

		% dentro de Modalidades de Trabajo	69.2%	80.5%	75.0%
		% del total	33.8%	41.3%	75.0%
Total		Recuento	39	41	80
		% dentro de Síndrome de Burnout	48.8%	51.3%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	48.8%	51.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

Interpretación: El 41.3% de los trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indica un nivel de modalidades de trabajo regular, al mismo tiempo que presenta un nivel medio de Síndrome de Burnout, mientras que el 10.0% de los trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indica haber un nivel de modalidades de trabajo regular, al mismo tiempo que presenta un nivel alto de Síndrome de Burnout.

Objetivo Esp. 1: Identificar la relación entre el agotamiento emocional y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

Tabla 8. Tabla de Contingencia de Porcentaje entre agotamiento emocional y las modalidades de trabajo

			Modalidades de Trabajo		Total
			BUENO	REGULAR	
Agotamiento Emocional	ALTO	Recuento	3	0	3
		% dentro de Agotamiento Emocional	100.0%	0.0%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	7.7%	0.0%	3.8%
		% del total	3.8%	0.0%	3.8%
	BAJO	Recuento	24	28	52
		% dentro de Agotamiento Emocional	46.2%	53.8%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	61.5%	68.3%	65.0%

		% del total	30.0%	35.0%	65.0%
	MEDIO	Recuento	12	13	25
		% dentro de Agotamiento Emocional	48.0%	52.0%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	30.8%	31.7%	31.3%
		% del total	15.0%	16.3%	31.3%
Total		Recuento	39	41	80
		% dentro de Agotamiento Emocional	48.8%	51.3%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	48.8%	51.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

Interpretación: El 35.0% de los trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indica haber un nivel de modalidades de trabajo regular, al mismo tiempo que presenta un nivel bajo de Agotamiento Emocional, mientras que el 3.8% de los trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indica haber un nivel de modalidades de trabajo bueno, al mismo tiempo que presenta un nivel alto de Agotamiento Emocional.

Objetivo Esp. 2: Identificar la relación entre la despersonalización y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

Tabla 9. Tabla de Contingencia de Porcentaje entre despersonalización y las modalidades de trabajo.

		Modalidades de Trabajo		Total	
		BUENO	REGULAR		
Despersonalización	ALTO	Recuento	1	5	6
		% dentro de Despersonalización	16.7%	83.3%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	2.6%	12.2%	7.5%
		% del total	1.3%	6.3%	7.5%
	BAJO	Recuento	12	6	18

		% dentro de Despersonalización	66.7%	33.3%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	30.8%	14.6%	22.5%
		% del total	15.0%	7.5%	22.5%
	MEDIO	Recuento	26	30	56
		% dentro de Despersonalización	46.4%	53.6%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	66.7%	73.2%	70.0%
		% del total	32.5%	37.5%	70.0%
Total		Recuento	39	41	80
		% dentro de Despersonalización	48.8%	51.3%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	48.8%	51.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

Interpretación: El 37.5% de los trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indica haber un nivel de modalidades de trabajo regular, al mismo tiempo que presenta un nivel medio de despersonalización, mientras que el 1.3% de los trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indica haber un nivel de modalidades de trabajo bueno, al mismo tiempo que presenta un nivel alto de despersonalización.

Objetivo Esp. 3: Identificar la relación entre la realización personal y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

Tabla 10. Tabla de Contingencia de Porcentaje entre realización personal y modalidades de trabajo.

			Modalidades de Trabajo		Total
			BUENO	REGULAR	
Realización Personal	ALTO	Recuento	33	35	68
		% dentro de Realización Personal	48.5%	51.5%	100.0%

		% dentro de Modalidades de Trabajo	84.6%	85.4%	85.0%
		% del total	41.3%	43.8%	85.0%
	MEDIO	Recuento	6	6	12
		% dentro de Realización Personal	50.0%	50.0%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	15.4%	14.6%	15.0%
		% del total	7.5%	7.5%	15.0%
		Recuento	39	41	80
Total		% dentro de Realización Personal	48.8%	51.3%	100.0%
		% dentro de Modalidades de Trabajo	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	48.8%	51.3%	100.0%
		Recuento	39	41	80

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

Interpretación: El 43.8% de los trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indica haber un nivel de modalidades de trabajo regular, al mismo tiempo que presenta un nivel alto de Realización personal, mientras que el 7.5% de los trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indica haber un nivel de modalidades de trabajo bueno, al mismo tiempo que presenta un nivel medio de Realización personal.

Prueba de Normalidad

Tabla 11. Tabla de Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Síndrome de Burnout	0.083	80	,200*
V2 Modalidades de Trabajo	0.054	80	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

Interpretación: Ambos se visualizan en la prueba Kolmogorov-Smirnov porque la muestra es superior a 50, de la misma forma, tanto la variable Síndrome de Burnout como Modalidades de Trabajo poseen una distribución normal, por lo que se concluye que para hallar la correlación se debe utilizar una prueba paramétrica como la correlación de Pearson.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General: Existe una relación entre el Síndrome Burnout y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

Tabla 12. Hipótesis de Síndrome de Burnout y las modalidades de trabajo

		V1 Síndrome de Burnout	V2 Modalidades de Trabajo
V1 Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	,300**
	Sig. (bilateral)		0.007
	N	80	80
V2 Modalidades de Trabajo	Correlación de Pearson	,300**	1
	Sig. (bilateral)	0.007	
	N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

Interpretación: La Tabla 15 muestra que existe un vínculo entre el Síndrome de Burnout y las Modalidades de Trabajo. La prueba de correlación de Pearson muestra que existe una correlación positiva baja de 0,300 a un nivel de significación bilateral de 0,01, que es inferior a 0,05. Esto demuestra que existe un vínculo entre las variables, lo que confirma la hipótesis.

Hipótesis Específica 1: Existe una relación entre el agotamiento emocional y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

Tabla 13. Hipótesis de agotamiento emocional y las modalidades de trabajo.

V2 Modalidades de Trabajo	D1 Agotamiento Emocional
---------------------------	--------------------------

V2 Modalidades de Trabajo	Correlación de Pearson	1	,246*
	Sig. (bilateral)		0.028
	N	80	80
D1 Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	,246*	1
	Sig. (bilateral)	0.028	
	N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

Interpretación: La Tabla 16 muestra que existe un vínculo entre el Agotamiento Emocional y las Modalidades de Trabajo. La prueba de correlación de Pearson muestra una correlación positiva baja de 0,246 a un nivel de significación bilateral de 0,05, que es inferior a 0,05. Esto demuestra que existe un vínculo entre las variables, lo que confirma la hipótesis.

Hipótesis Especifica 2: Existe una relación entre la despersonalización y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

Tabla 14. Hipótesis de despersonalización y las modalidades de trabajo.

		V2 Modalidades de Trabajo	D3 Despersonalización
V2 Modalidades de Trabajo	Correlación de Pearson	1	,324**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	80	80
D3 Despersonalización	Correlación de Pearson	,324**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar en la tabla 17 que, existe una correlación entre la Despersonalización y las Modalidades de trabajo. La hipótesis es confirmada por la prueba de correlación Pearson, que señala que tiene una correlación positiva baja de 0.324 a un nivel de

significancia bilateral de 0.01, lo cual es menor a 0.05; confirmando la hipótesis que existe una relación entre las variables.

Hipótesis Especifica 3: Existe una relación entre la realización personal y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.

Tabla 15. Hipótesis de la realización personal y las modalidades de trabajo.

		V2 Modalidades de Trabajo	D2 Realización Personal
V2 Modalidades de Trabajo	Correlación de Pearson	1	0.040
	Sig. (bilateral)		0.722
	N	80	80
D2 Realización Personal	Correlación de Pearson	0.040	1
	Sig. (bilateral)	0.722	
	N	80	80

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar en la tabla 18 que, existe una correlación entre la Realización Personal y las Modalidades de trabajo. La prueba de correlación de Pearson muestra que existe una correlación positiva de baja a nula de 0,040 a un nivel de significación bilateral de 0,722, que es superior a 0,05. Esto significa que no hay relación entre las variables, lo que confirma la hipótesis.

4.3. Discusión de resultados

En el resultado principal de la investigación, se obtuvo que sí existe una relación entre el Síndrome Burnout y las Modalidades de Trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022. La prueba de correlación de Pearson mostró que existe una correlación positiva baja de 0,300 a un nivel de significación bilateral de 0,01, que es inferior a 0,05.

Esto probó que existe una relación entre las variables, que era lo que decía la hipótesis. Estos resultados fueron similares a los que obtuvo Albites et al., (2022) en su investigación, llegando a determinar que la asociación entre el teletrabajo y el síndrome de burnout resultó ser de 0,02 según los resultados del análisis Rho de Spearman, que arrojó un valor inferior a 0,05. Concluyendo que el teletrabajo tiene un impacto sustancial en la forma en que los empleados del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo, 2020, experimentan el Burnout.

En los resultados también se encontró que el 75% de los trabajadores de la empresa de RRHH San Isidro tienen un nivel medio de Síndrome de Burnout, mientras que el 25% de estos trabajadores tienen un nivel alto de Síndrome de Burnout. Asimismo, se identificó que más de la mitad, el 65% de trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro indican tener un nivel bajo de Agotamiento Emocional, y menos de la mitad, el 32.25% indican tener un nivel medio de Agotamiento Emocional, mientras que el 3.75% indican tener un nivel alto de Agotamiento Emocional. Por otro lado, menos de la mitad, el 22.50% de trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro tienen un nivel bajo de Despersonalización, el 70.00% tienen un nivel medio de Despersonalización, mientras que el 7.50% tienen un nivel alto de Despersonalización. Además, menos de la mitad, el 15% de trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro tienen un nivel medio de Realización Personal, mientras que el 85%, más de la mitad tienen un nivel alto de Realización Personal.

En su estudio, Bueno et al., (2021), encontraron que más de la mitad, o el 61,36%, de la población general presentan un alto nivel de síndrome de burnout en los instructores. Estos resultados son diferentes. En el marco del COVID-19, la zona de Casa Grande ofrecerá educación básica en la modalidad a distancia en el 2020. De igual manera, el 63,64% de los docentes, que es más de la mitad, se encuentran en un alto nivel de agotamiento psíquico. Más de la mitad de la comunidad, el 72,73% de los docentes, tienen un bajo nivel de despersonalización. Por último, hay 25 docentes que tienen un nivel bajo de realización personal, que es el 56,82% de la población docente.

Finalmente, sobre las dimensiones Agotamiento Emocional y las Modalidades de trabajo. La prueba de correlación de Pearson muestra una correlación positiva baja de 0,246 con un nivel de significación bilateral de 0,05, que es inferior a 0,05. Esto demuestra que existe un vínculo entre las variables, lo que confirma la hipótesis. También existe un vínculo entre la despersonalización y las modalidades de trabajo. La prueba de correlación de Pearson muestra una correlación positiva baja de 0,324 a un nivel de significancia bilateral de 0,01, que es inferior a 0,05. Esto prueba que existe una relación entre las variables, que es lo que decía la hipótesis. Por el contrario, no existe una correlación entre la Realización Personal y las Modalidades de trabajo. La hipótesis es confirmada por la prueba de correlación Pearson, que señala que tiene una correlación positiva baja a nula de 0.040 a un nivel de significancia bilateral de 0.722, lo cual es mayor a 0.05; indicando que no existe una relación entre las variables. Estos resultados son diferentes a los encontrados en la investigación de Rimachi et al., (2021), quien

determinó una correlación entre la modalidad de trabajo virtual y las dimensiones del síndrome de burnout. Teniendo como resultados: Agotamiento Emocional de 0,85, la Despersonalización de 0,69 y la Realización Personal de 0,87, con una fiabilidad para la variable de 0,89 y para cada dimensión.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Existe un vínculo entre el Síndrome de Burnout y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH de San Isidro, 2022. La prueba de correlación de Pearson muestra que existe una correlación positiva baja de 0,300 a un nivel de significación bilateral de 0,01, que es inferior a 0,05. Esto demuestra que existe un vínculo entre las variables, lo que confirma la hipótesis.

Existe una relación entre el agotamiento emocional y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022. La prueba de correlación de Pearson muestra una correlación positiva baja de 0,246 con un nivel de significación bilateral de 0,05, que es inferior a 0,05. Esto demuestra que existe un vínculo entre las variables, lo que confirma la hipótesis.

Existe una relación entre la despersonalización o deshumanización y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022. La prueba de correlación de Pearson muestra una correlación positiva baja de 0,324 a un nivel de significancia bilateral de 0,01, que es inferior a 0,05. Esto prueba que existe una relación entre las variables, lo que confirma la hipótesis.

No existe una relación entre la realización personal y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022. La hipótesis es confirmada por la prueba de correlación Pearson, que señala que tiene una correlación positiva baja a

nula de 0.040 a un nivel de significancia bilateral de 0.722, lo cual es mayor a 0.05; indicando que no existe una relación entre las variables.

5.2. Recomendaciones

Dado que el síndrome de burnout es una enfermedad que puede generar graves problemas en la vida laboral y familiar de la persona, se recomienda manejar un programa de prevención de riesgos psicosociales que considere los elementos físicos, emocionales y mentales de los trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro. Además, es importante que las capacitaciones y orientaciones se realicen constantemente y se realcen de manera presencial. Esto permitirá a los trabajadores conocer e identificar las causas y consecuencias que el Síndrome de Burnout puede provocar en sus actividades laborales y personales.

Asimismo, para evitar el agotamiento laboral se recomienda proporcionar a los trabajadores de la empresa de RRHH apoyo psicológico y social a través de programas de apoyo emocional, que permitan a los profesionales distanciarse mentalmente del trabajo fuera de las horas laborales, dejando de lado las preocupaciones laborales y retomarlas al volver al trabajo, reduciendo el estrés crónico.

Sobre la despersonalización, se recomienda organizar un taller sobre la empatía y el valor de ofrecer un excelente servicio al cliente. Como resultado, se fortalecerá la comunicación asertiva entre los compañeros de trabajo y los clientes, y también se fortalecerá la capacidad de los colaboradores para apoyarse entre sí.

Sobre la realización laboral, se recomienda reconocer a los empleados que han demostrado excelencia en algunas áreas, como la puntualidad, la implementación de principios organizacionales. Para darle al colaborador la oportunidad de avanzar profesionalmente dentro de la empresa, también se recomienda implementar un programa de crecimiento laboral. En este programa, todos tienen la oportunidad de participar y al finalizar el mismo, se considera una promoción para el empleado que mejor se desempeñó.

REFERENCIAS

- Acosta, S., Ramirez, F., Reveles, I., Galindo, M., Estada, S., Trejo, J., & Flores, L. (2021). *Síndrome de burnout y asociación con estrés laboral en personal de enfermería en hospital público de la frontera norte de México*. Obtenido de Archives of Psychiatric Nursing, 35(6): <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2021.07.002>
- Albites, L., & Terrones, I. (2022). *Influencia de teletrabajo en la prevención del síndrome Burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privada los Libertadores, Trujillo año 2020*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8729>
- Álvarez, H. (2020). *Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia*. Obtenido de Revista de relaciones laborales, 176-184: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7572660>
- Amaya, J., Maiquiza, E. (2021). *El teletrabajo como factor de riesgo asociado al síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de Universidad Técnica de Cotopaxi: UTC: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8339/1/PI-001863.pdf>
- América Economía. (2022). *Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre síndrome de trabajador quemado*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>
- Andina. (2021). *Ansiedad, depresión y estrés se incrementaron durante el aislamiento por el covid-19*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-ansiedad-depresion-y-estres-se-incrementaron-durante-aislamiento-por-covid19-864967.aspx>

- Apiquian, A. (2007). *Recuperado de la: Acta de presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arias, J., & Chila, J. (2017). *El Teletrabajo como Alternativa de Empleo para las Pymes de la Ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40585>
- Asepeyo. (2019). *Burnout Laboral o Síndrome de Desgaste Profesional*. Obtenido de <https://salud.asepeyo.es/tag/burnout/>
- Bedoya, E., Vega, N., Severiche, C., & Meza, M. (2017). *Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano*. Obtenido de Formación Universitaria, 10(6), 51-58: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000600006>
- Bueno, S., & Mendoza, P. (2021). *Síndrome de Burnout en docentes de educación inicial en la modalidad no presencial del distrito de Casa Grande, 2020, en el contexto del covid-19*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8389>
- Cedrola, G. (2017). *El trabajo en la era digital: Reflexivo sobre el impacto de la digitalización en el trabajo, la regulación laboral y las relaciones laborales*. Obtenido de Revista de derecho de la universidad de Montevideo, 103-118: <http://revistas.um.edu.uy/index.php/revistaderecho/article/view/453/544>
- Chaverra, J., Restrepo, H., & Pérez, J. (2015). *El Teletrabajo y la Seguridad de la información Empresarial*. Obtenido de <https://revistas.pascualbravo.edu.co/index.php/cintex/article/view/33>
- Chinga, K., Hernández, A. & Rodríguez, L. (2021) *Teletrabajo y síndrome de burnout en docentes de la unidad educativa "Madre Laura Montoya"*.

Obtenido de <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/download/37/64/167>

Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética y deontológica*. Obtenido de http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

De Vincenzi, A. (2020). *Del aula presencial al aula virtual universitaria en contexto de pandemia de Covid-19*. Obtenido de Universidad Abierta Interamericana, 1-7: <https://uai.edu.ar/media/115473/4-del-aula-presencial-al-aula-virtual-universitaria-en-contexto-de-pandemia-de-covid-19.pdf>

Diehl, L. (2014). *Conocimiento de los profesores sobre el síndrome de quemadura: proceso, riesgo, factores y consecuencias*. Obtenido de Psicología en estudio, 19(4):741-752.

Eléspuru, C., & Ipanaqué, R. (2020). *Estrategias Motivacionales en el Teletrabajo*. Obtenido de Universidad Nacional de Piura: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2424>

Fernández, V. (2018). *Sentimiento de culpa*. Obtenido de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/el-sentimiento-de-culpa-6574>

Ferrel, R., Pedraza, C., & Rubio, B. (2010). *El Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout) en Docentes Universitarios*. Obtenido de Revista Internacional de Ciencias de la Salud, 7(1), 15-25: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4788165>

Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en*

- la empresa. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Friganoviü A., Selip P., Ilic B., Sedic B. (2019). *Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: a literature review*. Obtenido de *Psychiatria Danubina*, 31(1):21- 31.
- Fuenzalida, P. (2019). *Solo la mitad de los trabajadores están satisfechos con su calidad de vida laboral*. Obtenido de <https://www.dinamicashumanas.cl/2019/11/22/solo-la-mitad-de-los-trabajadores-estan-satisfechos-con-su-calidad-de-vida-laboral/>
- Gaona, V., & Jumbo, A. (2015). *El Teletrabajo como Herramienta de Inclusión Social para Personas con Discapacidad y su impacto en la reducción de Costos*. Obtenido de Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42819>
- García, L. (2018). *Blended learning y la convergencia entre la educación presencial y a distancia*. Obtenido de *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1):8-18: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3314/331455825001/331455825001.pdf>
- Garrido, M. (2019). *El vacío emocional: sentir que nos falta algo*. Obtenido de <https://nuevamentepsicologos.com/vacio-emocional/>
- Gaston, L., Solorio F., y Chao G. (2020). *the Silent Epidemic: Causes and Consequences of Medical Learner Burnout*. *Curr Psychiatry Rep*, 22(86).
- González, G., Carrasquilla, D., Latorre, G., Torres, V., & Villamil, V. (2015). *Síndrome de Burnout en Docentes Universitarios*. Obtenido de *Revista Cubana de Enfermería*, 31(4): http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192015000400005&script=sci_arttext&tlng=en

- Guerrero, E., & Rubio, J. (2005). *Estrategias de Prevención e Intervención del “Burnout” en el Ambito Educativo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-33252005000500027&script=sci_arttext
- Hernandez, C.; Dickinson, M. y Fernandez, M. (2008). *El síndrome de desgaste profesional burnout en médicos mexicanos*. Obtenido de <https://estrucplan.com.ar/el-sindrome-de-desgaste-profesional-burnout-en-medicos-mexicanos/>
- Hernández, R. Y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de McGraw-Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Ingrassia, V. (2021). *El 90% de los trabajadores de salud de la Argentina admitió sufrir depresión y ansiedad en la pandemia*.
- ISIL. (2020). *Trabajo remoto: Desafíos en un contexto de crisis*. Obtenido de <https://investigacion.isil.pe/estudio-trabajo-remoto-2020/>
- Juárez, B. (2020). *Burnout y pandemia: Covid-19, el virus que también “quema” laboralmente - Factor Capital Humano*. Obtenido de Factor Capital Humano: <https://factorcapitalhumano.com/salud-laboral/burnout-y-pandemia-covid-19-el-virus-que-tambien-quema-laboralmente/05/07/2020>
- La República. (2022). *Burnout no se desarrolla de un día para otro, ¿en qué fase del proceso se encuentra?* Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-no-se-desarrolla-de-un-dia-para-otro-en-que-fase-del-proceso-te-encuentras-20220303-0095.html>
- Londoño, L. (2019). *Análisis de las características del estrés laboral, según datos*

- sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016.* Obtenido de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 17(17):39-60: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162021000100002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Maslach, C., Jackson, S. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis.* Obtenido de Social psychology of health and illness. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Melo, G., & Sánchez, N. (2022). *Relación entre el síndrome de burnout y médicos que realizan trabajo presencial y no presencial en Manizales.* Obtenido de Universidad Católica de Manizales: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3598>
- Molina, D. (2020). *Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral.* Obtenido de <http://www.cielolaboral.com/w>
- Montalvo, J. (2020). *Traletrabajo: Modalidad en expansión. Revista enfoques jurídicos, 121-129.* Obtenido de <https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>
- Montalvo, J. (2020). *Traletrabajo: Modalidad en expansión.* Obtenido de Revista enfoques jurídicos, 121-129: <https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>
- Nicuesa, M. (2018). *Realización Personal.* Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/realizacion-personal.php>
- OMS. (2017). Depresión y otros trastornos mentales . *Organización Mundial de la Salud.*
- Ortíz, O. (2019). *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar.* Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar.

- Ortíz, O. (2019). *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar.
- Peiró, J. &. (2020). *El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea*. Obtenido de Revista IvieLAB, 1-2: <https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf>
- Pera, G., Serrat-Prat M. (2002). *Prevalencia del síndrome del quemado y estudio de los factores asociados en los trabajadores de un hospital comarcal*. Obtenido de Gaceta Sanitaria 2002; 16: 480-486.
- Perez, P. (2022). *Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú– 2021*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80700>
- Pérez, P. y. (2019). *Fatiga*. Obtenido de <https://definicion.de/fatiga/>
- Pillalazo, P. (2018). *Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bólivar, Sede Ecuador.
- Quezada, M., Castro, M., Oliva, J., & Quezada, G. (2020). *Alfabetización digital*. Obtenido de Revista Conrado, 16(77):332-337: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n77/1990-8644-rc-16-77-332.pdf>
- Ramos, V. (2021). *Conoce los principales alcances de la nueva Ley del Teletrabajo*. Obtenido de el Peruano: <https://elperuano.pe/noticia/122764-conoce-los-principales-alcances-de-la-nueva-ley-del-teletrabajo>
- Rimachi, M., & Ugaz, I. (2021). *Síndrome de Burnout en psicólogos bajo la modalidad trabajo remoto en Lima – Metropolitana, 2021*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66126>

- Rodríguez, D. (2020). *Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral*. Obtenido de Revista cielo, 1(1):1-3.
- Rodríguez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). *Síndrome de Burnout en Docentes*. Obtenido de Revista de investigación educativa de la REDIECH, 8(14), 45-67: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ierediech/v8n14/2448-8550-ierediech-8-14-45.pdf>
- Romero, A., Pimienta, I., Ramos, M., Sánchez, A., & González, R. (2019). *Niveles de Síndrome de Burnout en Docentes de una Universidad Ecuatoriana*. Obtenido de Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 1-19: <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/ar>
- Saborío, L., & ., y. H. (2015). *Síndrome de Burnout*. Obtenido de Medicina Legal de Costa Rica, 32 (1): https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=
- Saborío, L., y Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1):119-124. Obtenido de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=
- Salzar, E., Nolte, M. (2021). *Miedo, agotamiento e indignación golpean al personal de salud*.
- Sarmiento, G. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2019*.
- Sosa, E. (2011). *Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación Colombiana*. Obtenido de por la legislación Colombiana:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677388>

Suay, F. (2003). *El síndrome de sobreentrenamiento: una visión desde la Psicobiología del deporte*. Obtenido de Barcelona: Paidotribo.

Uribe, U., Jiménez A. & Vargas J. (s.f.). *El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú* . Obtenido de Industrial Data, 24(1):179–199: <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19858>

Vásconez, M. (2021). *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral mediante la modalidad de Teletrabajo*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Trabajo Social: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33754>

Zhang Y., Wang C., Pan W., Zheng J. & Huang X. (2020). *Stress, Burnout, and Coping Strategies of Frontline Nurses During the COVID-19* . Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33192686/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de coherencia interna.

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
<p>Síndrome Burnout y la modalidad de trabajo en una empresa de RRHH, San Isidro, 2022.</p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Síndrome Burnout y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el Síndrome Burnout y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación entre el Síndrome Burnout y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.</p>	<p>V1: Síndrome Burnout</p>	<p>Conceptualizado como la prolongación del estrés emocional interpersonal y crónico en el lugar de trabajo, que depende principalmente de sus tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal cuando se encuentra baja o disminuida (Maslach et al., 1982).</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativa</p>	<p>Población:</p> <p>100 trabajadores de la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.</p>	<p>Técnica:</p> <p>La encuesta.</p>
	<p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización o deshumanización y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1. Identificar la relación entre el agotamiento emocional y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.</p> <p>OE2. Identificar la relación entre la despersonalización o deshumanización y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.</p> <p>OE3. Identificar la relación entre la realización personal y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>HE1. Existe una relación entre el agotamiento emocional y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.</p> <p>HE2. Existe una relación entre la despersonalización o deshumanización y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.</p> <p>HE3. Existe una relación entre la realización personal y las modalidades de trabajo en la empresa de RRHH, San Isidro, 2022.</p>			<p>V2: Modalidades de trabajo</p>		
						<p>Nivel:</p> <p>Correlacional.</p>	<p>Muestreo</p> <p>Se utilizó el muestreo probabilístico.</p>	<p>Medición:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca: con un puntaje de 1. • Casi nunca: con un puntaje de 2. • A veces: con un puntaje de 3. • Casi siempre: con un puntaje de 4. • Siempre: con un puntaje de 5.
						<p>Diseño:</p> <p>Su diseño es No Experimental y se representa así:</p>		
						<p>$M = O_x r O_y$</p>		

Anexo 2. Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
X: Síndrome Burnout (variable Independiente)	Agotamiento emocional	X1: Sobrecarga de trabajo. X2: Vacío emocional. X3: Fatiga.
	Despersonalización	X4: Deshumanización. X5: Sentimiento de culpa.
	Realización personal	X6: Desmotivación X7: Insatisfacción personal.
Y: Modalidades de trabajo (variable dependiente)	Trabajo virtual	Y1: Soporte laboral y tecnológico.
	Trabajo semipresencial	Y2: Jornadas laborales.
	Trabajo presencial	Y3: Bienestar laboral.

Anexo 3. Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO.....identificado con

DNI..... de.....años, autorizo al bachiller:

.....con DNI: para responder dos encuestas para su estudio,

"Síndrome de Burnout y su relación con las modalidades de trabajo en una empresa de

recursos humanos, San Isidro, 2022", utilizando todas mis facultades legales, mentales y

cognitivas de manera consciente y libre de cualquier tipo de presión. Entiendo y acepto que,

mientras no se ponga en peligro mi privacidad y derecho al anonimato, la información

recopilada será utilizada en el estudio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Acepto

las condiciones que se me presentan, dado el día..... del mes..... del año.....

Para constancia se firma la conformidad.

NOMBRE Y APELLIDOS:

DNI:

Anexo 4. Certificado de Validez de los Instrumentos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “SÍNDROME DE BURNOUT”

Tesista: Bachiller. FETTA VARGAS, LINNET THAMARA XIMENA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Agotamiento emocional							
1	¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?	X		X		X		
2	¿Siento que mi trabajo requiere mucho esfuerzo?	X		X		X		
3	¿Siento que mi trabajo me consume emocionalmente y físicamente?	X		X		X		
4	¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X		X		X		
	Despersonalización							
5	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?	X		X		X		
6	¿Me siento motivado durante mi trabajo?	X		X		X		
7	¿Siento que el trabajo que realizo es bueno?	X		X		X		
8	¿Siento facilidad para comprender como se sienten las personas que me rodean en la empresa que trabajo?	X		X		X		
9	¿Creo que trato con mucha eficiencia a las personas que me rodean en la empresa que trabajo?	X		X		X		
10	¿Creo que influyó positivamente a la empresa en la que trabajo?	X		X		X		
	Realización Personal							
11	¿Trato a mis compañeros de trabajo de manera indiferente?	X		X		X		
12	¿Soy insensible con mis compañeros de trabajo?	X		X		X		
13	¿Me preocupo por la salud y bienestar de mis compañeros de trabajo?	X		X		X		
14	¿Creo que mis compañeros me culpan por algunos problemas laborales?	X		X		X		
15	¿Creo que mi trabajo me ha vuelto indiferente?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ronald León Santos DNI: 46551205

Especialidad del validador: Psicólogo.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Diciembre del 2022.


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “MODALIDADES DE TRABAJO”

Tesista: Bachiller. FETTA VARGAS, LINNET THAMARA XIMENA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Trabajo virtual							
1	¿Cuento con internet óptimo para el desarrollo de mis actividades laborales?	X		X		X		
2	¿Cuento con equipos tecnológicos como teléfono móvil, laptop o Tablet suficientes para el desarrollo de las actividades?	X		X		X		
3	¿La empresa brinda a los colaboradores soporte técnico y medios tecnológicos?	X		X		X		
4	¿La empresa brinda capacitaciones sobre el uso de los equipos y medios tecnológicos?	X		X		X		
5	¿Cuento con conocimientos sobre el uso de las tecnologías de la comunicación y de la información para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo virtual?	X		X		X		
6	¿La empresa cuenta con plataformas virtuales?	X		X		X		
7	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo virtual?							
	Trabajo semipresencial	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Debido al trabajo remoto se ha incrementado la jornada laboral dificultando cumplir con las actividades personales?	X		X		X		
9	¿Trabajo fuera del horario laboral para cumplir de manera oportuna con sus actividades laborales semipresenciales?	X		X		X		
10	¿Justifico el cumplimiento de los horarios establecidos por la institución?	X		X		X		
11	¿El desarrollo del trabajo semipresencial cumple con los horarios establecidos por la institución?	X		X		X		
12	¿Recibo capacitaciones para la especialización de funciones y mejora continua de metas?	X		X		X		
13	¿La empresa realiza supervisiones con la finalidad de verificar la realización de las actividades laborales en el trabajo?	X		X		X		
14	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo semipresencial?	X		X		X		
	Trabajo presencial	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La empresa cuenta con un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo presencial?	X		X		X		
16	¿La empresa cuenta con el mobiliario adecuado para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo presencial?	X		X		X		
17	¿La empresa realiza capacitación respecto a la ergonomía en el trabajo presencial?	X		X		X		
18	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo presencial?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ronald León Santos DNI: 46551205
 Especialidad del validador: Psicólogo.....

30 de Diciembre del 2022.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “SÍNDROME DE BURNOUT”

Tesista: Bachiller. FETTA VARGAS, LINNET THAMARA XIMENA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Agotamiento emocional							
1	¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?	X		X		X		
2	¿Siento que mi trabajo requiere mucho esfuerzo?	X		X		X		
3	¿Siento que mi trabajo me consume emocionalmente y físicamente?	X		X		X		
4	¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X		X		X		
	Despersonalización							
5	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?	X		X		X		
6	¿Me siento motivado durante mi trabajo?	X		X		X		
7	¿Siento que el trabajo que realizo es bueno?	X		X		X		
8	¿Siento facilidad para comprender como se sienten las personas que me rodean en la empresa que trabajo?	X		X		X		
9	¿Creo que trato con mucha eficiencia a las personas que me rodean en la empresa que trabajo?	X		X		X		
10	¿Creo que influyó positivamente a la empresa en la que trabajo?	X		X		X		
	Realización Personal							
11	¿Trato a mis compañeros de trabajo de manera indiferente?	X		X		X		
12	¿Soy insensible con mis compañeros de trabajo?	X		X		X		
13	¿Me preocupo por la salud y bienestar de mis compañeros de trabajo?	X		X		X		
14	¿Creo que mis compañeros me culpan por algunos problemas laborales?	X		X		X		
15	¿Creo que mi trabajo me ha vuelto indiferente?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. María Condori Apaza DNI: 73237438

Especialidad del validador: Psicóloga.....

30 de Diciembre del 2022.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “MODALIDADES DE TRABAJO”

Tesista: **Bachiller. FETTA VARGAS, LINNET THAMARA XIMENA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Trabajo virtual								
1	¿Cuento con internet óptimo para el desarrollo de mis actividades laborales?	X		X		X		
2	¿Cuento con equipos tecnológicos como teléfono móvil, laptop o Tablet suficientes para el desarrollo de las actividades?	X		X		X		
3	¿La empresa brinda a los colaboradores soporte técnico y medios tecnológicos?	X		X		X		
4	¿La empresa brinda capacitaciones sobre el uso de los equipos y medios tecnológicos?	X		X		X		
5	¿Cuento con conocimientos sobre el uso de las tecnologías de la comunicación y de la información para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo virtual?	X		X		X		
6	¿La empresa cuenta con plataformas virtuales?	X		X		X		
7	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo virtual?							
Trabajo semipresencial								
8	¿Debido al trabajo remoto se ha incrementado la jornada laboral dificultando cumplir con las actividades personales?	X		X		X		
9	¿Trabajo fuera del horario laboral para cumplir de manera oportuna con sus actividades laborales semipresenciales?	X		X		X		
10	¿Justifico el cumplimiento de los horarios establecidos por la institución?	X		X		X		
11	¿El desarrollo del trabajo semipresencial cumple con los horarios establecidos por la institución?	X		X		X		
12	¿Recibo capacitaciones para la especialización de funciones y mejora continua de metas?	X		X		X		
13	¿La empresa realiza supervisiones con la finalidad de verificar la realización de las actividades laborales en el trabajo?	X		X		X		
14	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo semipresencial?	X		X		X		
Trabajo presencial								
15	¿La empresa cuenta con un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo presencial?	X		X		X		
16	¿La empresa cuenta con el mobiliario adecuado para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo presencial?	X		X		X		
17	¿La empresa realiza capacitación respecto a la ergonomía en el trabajo presencial?	X		X		X		
18	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo presencial?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. María Condori Apaza.

DNI: 73237438

Especialidad del validador: **Psicóloga**.....

30 de Diciembre del 2022.



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “SÍNDROME DE BURNOUT”

Tesista: Bachiller. FETTA VARGAS, LINNET THAMARA XIMENA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Agotamiento emocional							
1	¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?	X		X		X		
2	¿Siento que mi trabajo requiere mucho esfuerzo?	X		X		X		
3	¿Siento que mi trabajo me consume emocionalmente y físicamente?	X		X		X		
4	¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X		X		X		
	Despersonalización							
5	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?	X		X		X		
6	¿Me siento motivado durante mi trabajo?	X		X		X		
7	¿Siento que el trabajo que realizo es bueno?	X		X		X		
8	¿Siento facilidad para comprender como se sienten las personas que me rodean en la empresa que trabajo?	X		X		X		
9	¿Creo que trato con mucha eficiencia a las personas que me rodean en la empresa que trabajo?	X		X		X		
10	¿Creo que influyó positivamente a la empresa en la que trabajo?	X		X		X		
	Realización Personal							
11	¿Trato a mis compañeros de trabajo de manera indiferente?	X		X		X		
12	¿Soy insensible con mis compañeros de trabajo?	X		X		X		
13	¿Me preocupo por la salud y bienestar de mis compañeros de trabajo?	X		X		X		
14	¿Creo que mis compañeros me culpan por algunos problemas laborales?	X		X		X		
15	¿Creo que mi trabajo me ha vuelto indiferente?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Luis Benites Morales DNI: 07239950

Especialidad del validador: Metodólogo.....

30 de Diciembre del 2022.


Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “MODALIDADES DE TRABAJO”

Tesista: Bachiller. FETTA VARGAS, LINNET THAMARA XIMENA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Trabajo virtual								
1	¿Cuento con internet óptimo para el desarrollo de mis actividades laborales?	X		X		X		
2	¿Cuento con equipos tecnológicos como teléfono móvil, laptop o Tablet suficientes para el desarrollo de las actividades?	X		X		X		
3	¿La empresa brinda a los colaboradores soporte técnico y medios tecnológicos?	X		X		X		
4	¿La empresa brinda capacitaciones sobre el uso de los equipos y medios tecnológicos?	X		X		X		
5	¿Cuento con conocimientos sobre el uso de las tecnologías de la comunicación y de la información para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo virtual?	X		X		X		
6	¿La empresa cuenta con plataformas virtuales?	X		X		X		
7	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo virtual?							
Trabajo semipresencial								
8	¿Debido al trabajo remoto se ha incrementado la jornada laboral dificultando cumplir con las actividades personales?	X		X		X		
9	¿Trabajo fuera del horario laboral para cumplir de manera oportuna con sus actividades laborales semipresenciales?	X		X		X		
10	¿Justifico el cumplimiento de los horarios establecidos por la institución?	X		X		X		
11	¿El desarrollo del trabajo semipresencial cumple con los horarios establecidos por la institución?	X		X		X		
12	¿Recibo capacitaciones para la especialización de funciones y mejora continua de metas?	X		X		X		
13	¿La empresa realiza supervisiones con la finalidad de verificar la realización de las actividades laborales en el trabajo?	X		X		X		
14	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo semipresencial?	X		X		X		
Trabajo presencial								
15	¿La empresa cuenta con un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo presencial?	X		X		X		
16	¿La empresa cuenta con el mobiliario adecuado para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo presencial?	X		X		X		
17	¿La empresa realiza capacitación respecto a la ergonomía en el trabajo presencial?	X		X		X		
18	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo presencial?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Luis Benites Morales DNI: 07239950

Especialidad del validador: Metodólogo.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Diciembre del 2022.


Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Ficha técnica de los cuestionarios.

Nombre: Cuestionario de la variable “Síndrome de Burnout”.

Autora: Fetta Vargas, Linnet Thamara Ximena.

Tipo de instrumento: Cuestionario tipo escala.

Objetivo: Evaluar las dimensiones del Síndrome de Burnout.

Número de ítems: 15

Administración: Individual o colectiva.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 minutos

Normas de aplicación: El participante debe marcar la respuesta correcta para cada ítem de acuerdo con la escala presentada, teniendo en cuenta lo observado.

Nombre: Cuestionario de la variable “Modalidades de trabajo”.

Autora: Fetta Vargas, Linnet Thamara Ximena.

Tipo de instrumento: Cuestionario tipo escala.

Objetivo: Evaluar las dimensiones de Modalidades de trabajo.

Número de ítems: 18

Administración: Individual o colectiva.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El participante debe marcar la respuesta correcta para cada ítem de acuerdo con la escala presentada, teniendo en cuenta lo observado.

Anexo 6. Cuestionario de la variable “Síndrome de Burnout”.

Estimado colaborador el presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre el Síndrome de Burnout. La presente información recopilada será de total confidencialidad, por lo que le pedimos su mayor SINCERIDAD EN SU RESPUESTA. En beneficio de la mejora continua.

1 = Nunca
2 = Casi nunca
3 = A veces
4 = Casi siempre
5 = Siempre

N°	ÍTEMS / DIMENSIONES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Agotamiento emocional					
1	¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?					
2	¿Siento que mi trabajo requiere mucho esfuerzo?					
3	¿Siento que mi trabajo me consume emocionalmente y físicamente?					
4	¿Me siento frustrado en mi trabajo?					
	Despersonalización					
5	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?					
6	¿Me siento motivado durante mi trabajo?					
7	¿Siento que el trabajo que realizo es bueno?					
8	¿Siento facilidad para comprender como se sienten las personas que me rodean en la empresa que trabajo?					
9	¿Creo que trato con mucha eficiencia a las personas que me rodean en la empresa que trabajo?					
10	¿Creo que influyó positivamente a la empresa en la que trabajo?					
	Realización Personal					
11	¿Trato a mis compañeros de trabajo de manera indiferente?					
12	¿Soy insensible con mis compañeros de trabajo?					
13	¿Me preocupo por la salud y bienestar de mis compañeros de trabajo?					
14	¿Creo que mis compañeros me culpan por algunos problemas laborales?					
15	¿Creo que mi trabajo me ha vuelto indiferente?					

Anexo 7. Cuestionario de la variable “Modalidades de trabajo”.

Estimado colaborador el presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre la Modalidad de Trabajo. La presente información recopilada será de total confidencialidad, por lo que le pedimos su mayor SINCERIDAD EN SU RESPUESTA. En beneficio de la mejora continua.

1 = Nunca
2 = Casi nunca
3 = A veces
4 = Casi siempre
5 = Siempre

Nº	ÍTEMS / DIMENSIONES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Trabajo virtual						
1	¿Cuento con internet óptimo para el desarrollo de mis actividades laborales?					
2	¿Cuento con equipos tecnológicos como teléfono móvil, laptop o Tablet suficientes para el desarrollo de las actividades?					
3	¿La empresa brinda a los colaboradores soporte técnico y medios tecnológicos?					
4	¿La empresa brinda capacitaciones sobre el uso de los equipos y medios tecnológicos?					
5	¿Cuento con conocimientos sobre el uso de las tecnologías de la comunicación y de la información para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo virtual?					
6	¿La empresa cuenta con plataformas virtuales?					
7	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo virtual?					
Trabajo semipresencial						
8	¿Debido al trabajo remoto se ha incrementado la jornada laboral dificultando cumplir con las actividades personales?					
9	¿Trabajo fuera del horario laboral para cumplir de manera oportuna con sus actividades laborales semipresenciales?					
10	¿Justifico el cumplimiento de los horarios establecidos por la institución?					
11	¿El desarrollo del trabajo semipresencial cumple con los horarios establecidos por la institución?					
12	¿Recibo capacitaciones para la especialización de funciones y mejora continua de metas?					
13	¿La empresa realiza supervisiones con la finalidad de verificar la realización de las actividades laborales en el trabajo?					
14	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo semipresencial?					
Trabajo presencial						
15	¿La empresa cuenta con un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo presencial?					
16	¿La empresa cuenta con el mobiliario adecuado para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo presencial?					
17	¿La empresa realiza capacitación respecto a la ergonomía en el trabajo presencial?					
18	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo presencial?					

Anexo 8. Confiabilidad del instrumento “Síndrome de Burnout”.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.713	15

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	48.69	38.116	0.706	0.641
p2	48.41	47.207	0.173	0.715
p3	48.69	38.116	0.706	0.641
p4	49.11	48.937	0.009	0.744
p5	46.79	53.106	-0.226	0.742
p6	46.53	48.101	0.267	0.704
p7	47.23	50.126	-0.022	0.739
p8	46.53	48.101	0.267	0.704
p9	46.53	48.101	0.267	0.704
p10	47.30	45.175	0.376	0.692
p11	48.69	38.116	0.706	0.641
p12	46.53	48.101	0.267	0.704
p13	48.69	38.116	0.706	0.641
p14	47.30	45.175	0.376	0.692
p15	48.41	47.207	0.173	0.715

Anexo 9. Confiabilidad del instrumento “Modalidades de Trabajo”.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.708	18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
q1	62.25	56.392	0.289	0.697
q2	61.96	60.669	-0.060	0.718
q3	63.06	58.161	0.075	0.717
q4	63.44	46.705	0.630	0.650
q5	62.25	56.392	0.289	0.697
q6	62.23	64.025	-0.331	0.740
q7	63.44	46.705	0.630	0.650
q8	64.13	54.946	0.203	0.707
q9	64.13	54.946	0.203	0.707
q10	62.25	56.392	0.289	0.697
q11	63.44	46.705	0.630	0.650
q12	61.96	60.669	-0.060	0.718
q13	63.06	58.161	0.075	0.717
q14	63.44	46.705	0.630	0.650
q15	62.25	56.392	0.289	0.697
q16	61.96	60.669	-0.060	0.718
q17	62.25	56.392	0.289	0.697
q18	63.44	46.705	0.630	0.650

Anexo 10. Evidencias de recolección de datos.

Anexo 4. Cuestionario de la variable "Síndrome de Burnout"

Estimado colaborador el presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre el Síndrome de Burnout. La presente información recopilada será de total confidencialidad, por lo que le pedimos su mayor SINCERIDAD EN SU RESPUESTA. En beneficio de la mejora continua.

1 = Nunca
2 = Casi nunca
3 = A veces
4 = Casi siempre
5 = Siempre

N°	ÍTEMS / DIMENSIONES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Agotamiento emocional						
1	¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?					✓
2	¿Siento que mi trabajo requiere mucho esfuerzo?					✓
3	¿Siento que mi trabajo me consume emocionalmente y físicamente?					✓
4	¿Me siento frustrado en mi trabajo?	✓				
Despersonalización						
5	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?				✓	
6	¿Me siento motivado durante mi trabajo?				✓	
7	¿Siento que el trabajo que realizo es bueno?				✓	
8	¿Siento facilidad para comprender como se sienten las personas que me rodean en la empresa que trabajo?				✓	
9	¿Creo que trato con mucha eficiencia a las personas que me rodean en la empresa que trabajo?				✓	
10	¿Creo que influyó positivamente a la empresa en la que trabajo?				✓	
Realización Personal						
11	¿Trato a mis compañeros de trabajo de manera indiferente?	✓				
12	¿Soy insensible con mis compañeros de trabajo?	✓				
13	¿Me preocupo por la salud y bienestar de mis compañeros de trabajo?	✓				
14	¿Creo que mis compañeros me culpan por algunos problemas laborales?	✓				
15	¿Creo que mi trabajo me ha vuelto indiferente?	✓				

Anexo 5. Cuestionario de la variable "Modalidades de trabajo"

Estimado colaborador el presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre la Modalidad de Trabajo. La presente información recopilada será de total confidencialidad, por lo que le pedimos su mayor SINCERIDAD EN SU RESPUESTA. En beneficio de la mejora continua.

- | |
|------------------|
| 1 = Nunca |
| 2 = Casi nunca |
| 3 = A veces |
| 4 = Casi siempre |
| 5 = Siempre |

N°	ÍTEM / DIMENSIONES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Trabajo virtual						
1	¿Cuento con internet óptimo para el desarrollo de mis actividades laborales?					✓
2	¿Cuento con equipos tecnológicos como teléfono móvil, laptop o Tablet suficientes para el desarrollo de las actividades?					✓
3	¿La empresa brinda a los colaboradores soporte técnico y medios tecnológicos?		✓			
4	¿La empresa brinda capacitaciones sobre el uso de los equipos y medios tecnológicos?		✓			
5	¿Cuento con conocimientos sobre el uso de las tecnologías de la comunicación y de la información para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo virtual?					✓
6	¿La empresa cuenta con plataformas virtuales?		✓			
7	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo virtual?		✓			
Trabajo semipresencial						
8	¿Debido al trabajo remoto se ha incrementado la jornada laboral dificultando cumplir con las actividades personales?			✓		
9	¿Trabajo fuera del horario laboral para cumplir de manera oportuna con sus actividades laborales semipresenciales?				✓	
10	¿Justifico el cumplimiento de los horarios establecidos por la institución?					✓
11	¿El desarrollo del trabajo semipresencial cumple con los horarios establecidos por la institución?				✓	
12	¿Recibo capacitaciones para la especialización de funciones y mejora continua de metas?				✓	
13	¿La empresa realiza supervisiones con la finalidad de verificar la realización de las actividades laborales en el trabajo?				✓	
14	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo semipresencial?		✓			
Trabajo presencial						
15	¿La empresa cuenta con un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo presencial?					✓
16	¿La empresa cuenta con el mobiliario adecuado para el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo presencial?					✓
17	¿La empresa realiza capacitación respecto a la ergonomía en el trabajo presencial?		✓			
18	¿La empresa cuenta con atención profesional respecto problemas de salud provenientes del trabajo presencial?		✓			

