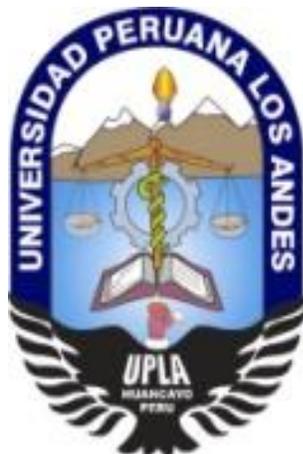


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad De Ciencias De La Salud

Escuela Profesional De Psicología



TESIS

Título : NIVEL DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN QUE LABORA DE MANERA REMOTA, LIMA-2020

Para Optar : Título profesional de Psicóloga

Autores : Bach. BALVIN LANDEO, Denisse Del Pilar

Asesor : Mg. SOLANO AYALA, Pedro Miguel

Línea de Investigación Institucional: Salud y Gestión de la salud

Fecha de inicio y culminación: Octubre, 2020 – Febrero 2021

Huancayo – Perú -2020

Dedicatoria:

Dedico esta tesis con todo mi amor
Dios, por haberme acompañado en este
camino de mi vida personal y
profesional.

A mi madre y hermanos por su cariño
, paciencia y apoyo incondicional.

La autora.

Agradecimiento:

A PromPeru (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo) y en especial al Director de OTI (Oficina de tecnología de la Información) al Ing. Javier Delgado Vite , por permitirme la realización de mi proyecto de investigación.

A mi asesor por brindarme su apoyo , guía , y compartir sus conocimientos académicos.

A La Universidad Peruana Los Andes por haberme albergado en sus aulas y formado en principios y conocimientos, en mi carrera Profesional de Psicología.

Denisse Balavín Landeo

INTRODUCCIÓN

En la primera sección de esta investigación se detalló la realidad problemática sobre la que proyecte el desarrollo del trabajo. El síndrome de burnout es una de las alteraciones asociadas al estudio de las organizaciones que más importancia ha cobrado en los últimos años, debido a su capacidad de deteriorar gravemente a los trabajadores y generar perjuicios económicos en términos de la productividad de una organización. Sin embargo, un grupo poblacional ha sido olvidado en esta línea de estudio que solo se ha centrado en aquellos puestos de trabajo relacionados con la atención directa de clientes, tales como los cercanos al campo médico u hospitalario. Los trabajadores encargados de la gestión y soporte informática de las organizaciones que se encuentran envueltas en la revolución tecnológica, se encuentran sumamente expuestos a experimentar sintomatología congruente con el síndrome de Burnout.

Expuesto lo anterior, el presente informe de investigación tuvo como objetivo Determinar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la oficina de tecnología de la información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.

La metodología que se empleara en la presente investigación fue el método científico de forma general y el método descriptivo deductivo de forma específica; la investigación fue de tipo básica; y el diseño de investigación es descriptivo; la muestra estuvo conformada por 23 trabajadores que ejercen su función de forma remota en el área de Tics (OTI); el instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach MBI y por ultimo las técnicas de procesamiento y análisis de datos fueron de estadística descriptiva y tablas de contingencia.

En el primer capítulo se describe de forma detallada y con referencias actualizadas la problemática existente en torno a la variable de estudio, y su presencia en la población elegida para el presente estudio, además se explica la delimitación del alcance del presente proyecto.

El segundo capítulo explica las bases teóricas principales utilizadas para el entendimiento y la posterior interpretación de resultados y discusiones de la variable de estudio, centrandó su interés en los enfoques teóricos principales que permiten una explicación armónica y coherente con respecto al síndrome de burnout.

En el capítulo tercero, se plantean las hipótesis de trabajo, así como la definición de las variables de forma conceptual y operacional.

En el cuarto capítulo, se detalla la metodología utilizada, tratándose de una investigación que, utilizada el método científico de forma general, y el método descriptivo deductivo de forma específica, el tipo de investigación es básica o pura, con un diseño descriptivo.

En el quinto capítulo se plantean los resultados obtenidos después del procesamiento de los datos y las discusiones.

CONTENIDO

| | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| <i>Dedicatoria</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Agradecimiento</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Introducción</i> | iv |
| <i>Contenido</i> | vi |
| <i>Contenido de tablas</i> | viii |
| <i>Contenido de figuras</i> | x |
| <i>Resumen</i> | x |
| <i>Abstract</i> | xi |

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | | |
|--------|---|----|
| 1.1. | Descripción de la realidad problemática | 12 |
| 1.2. | Delimitación del problema | 15 |
| 1.3. | Formulación del problema | 15 |
| 1.3.1. | Problema General | 15 |
| 1.3.2. | Problema (s) Específico | 16 |
| 1.4. | Justificación | 16 |
| 1.4.1. | Social | 16 |
| 1.4.2. | Teórica | 17 |
| 1.4.3. | Metodológica | 18 |
| 1.5. | Objetivos | 18 |
| 1.5.1. | Objetivo General | 18 |
| 1.5.2. | Objetivo(s) Específico | 18 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | | |
|--------|------------------------------|----|
| 2.1. | Antecedentes | 20 |
| 2.1.1. | Antecedentes Internacionales | 20 |
| 2.1.2. | Antecedentes Nacionales | 22 |
| 2.2. | Bases Teóricas o Científicas | 24 |
| 2.3. | Marco Conceptual | 29 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO III | |
| HIPÓTESIS | |
| 3.2 Variables Síndrome de burnout | 31 |
| CAPÍTULO IV | |
| METODOLOGÍA | |
| 4.1. Método de Investigación | 34 |
| 4.2. Tipo de Investigación | 34 |
| 4.3. Nivel de Investigación | 35 |
| 4.4. Diseño de la Investigación | 35 |
| 4.5. Población y muestra | 36 |
| 4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 37 |
| 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 40 |
| 4.8. Aspectos éticos de la Investigación | 41 |
| CAPITULO V | |
| RESULTADOS | |
| 5.1. Descripción de la muestra | 43 |
| 5.2. Logro de objetivos | 49 |
| 5.2.1. Logro del objetivo general | 49 |
| 5.2.2. Logro de objetivos específicos | 50 |
| 5.3. DISCUSIÓN | 59 |
| CONCLUSIÓN | 64 |
| RECOMENDACIÓN | 66 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 67 |
| Anexos | 70 |

CONTENIDO DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: <i>Matriz de operacionalización de variables</i> | 32 |
| Tabla 2: <i>Resultados del personal según edad de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.</i> | 43 |
| Tabla 3: <i>Resultados del personal según edad de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 44 |
| Tabla 4: <i>Resultados del personal según edad de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 46 |
| Tabla 5: <i>Resultados del personal según hijos de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 47 |
| Tabla 6: <i>Resultados del personal según tiempo laboral en la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 48 |
| Tabla 7: <i>Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 49 |
| Tabla 8: <i>Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional del personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 51 |
| Tabla 9: <i>Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 52 |
| Tabla 10: <i>Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.</i> | 54 |
| Tabla 11: <i>Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal según sexo de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.</i> | 55 |
| Tabla 12: <i>Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal según estado civil de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.</i> | 57 |

CONTENIDO DE FIGURAS

| | |
|---|----------------|
| <i>Figura 1: Síndrome de Burnout en Licenciados de Enfermería de Cusco.</i> | 14 |
| <i>Figura 2: Resultados del personal según edad de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 44 |
| <i>Figura 3: Resultados del personal según edad de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | ¡Error! |
| Marcador no definido. | |
| <i>Figura 4: Resultados del personal según edad de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 46 |
| <i>Figura 5: Resultados del personal según hijos de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 47 |
| <i>Figura 6: Resultados del personal según tiempo laboral en la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 48 |
| <i>Figura 7: Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 50 |
| <i>Figura 8: Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional del personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 51 |
| <i>Figura 9: Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 53 |
| <i>Figura 10: Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020</i> | 54 |
| <i>Figura 11: Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal según sexo de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.</i> | 56 |
| <i>Figura 12: Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal según estado civil de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.</i> | 58 |

RESUMEN

La investigación titulada NIVEL DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN QUE LABORA DE MANERA REMOTA, LIMA-2020, tiene como propósito determinar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima - 2020, para lo cual se formuló el problema de la siguiente manera ¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima- 2020?. La investigación se ubica en el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel descriptivo, diseño de investigación descriptiva simple con una sola variable, la muestra esta conformada por 23 trabajadores de la oficina de tecnología de la información que labora de manera remota en la ciudad de Lima, el instrumento aplicado fue el Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI), que debidamente cuenta con la validez y confiabilidad pertinente. Al finalizar la investigación se llega a la siguiente conclusión El nivel de síndrome de burnout se encuentra en nivel medio en el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene que el 69,6% de la muestra consideran un nivel medio, el 26,1% en el nivel alto y el 4,3% en el nivel bajo

Palabras clave: síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización y desarrollo personal

ABSTRACT

The investigation registered as a legitimate real estate property burnout's level of the staff of the office of information technology that labors of unlikely way, Files 2020, has like purpose To Determine burnout's level of syndrome in the staff of the Office of Information Technologies that labors of unlikely way in a public institution of Lima, 2020, for which the problem of the following way was formulated What will be burnout's level of syndrome in the staff of the Office of Information Technology that labors of unlikely way in a public institution of Lima, 2020?. Investigation is located at the quantitative focus, fact-finding letter type. Burnout's level of syndrome arrive myself to the following conclusion when finalizing investigation he is in the staff of the Office of Information Technologies that labors of unlikely way in a public institution of Lima, 2020 half a. He is known that right after applying the fact-finding instrument a half a level, the 26.1 % in the tall level and the 4.3 % in the level low consider 69.6 % of the sample.

Key words: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization and personal development

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La problemática que envuelve a los integrantes de una organización ha sido estudiada desde diversos enfoques, sin embargo, desde que autores como Maslach (1997) realizaron estudios más específicos de los factores asociados en la dinámica resultante de la relación entre un trabajador y cada uno de los componentes de la misma organización, el entendimiento que tenemos de estos fenómenos es cada vez más claro. Como producto de estos estudios que se encuentran más centrados en el trabajador, se encuentra el término de síndrome de burnout, que de acuerdo a Saborio e Hidalgo (2015) puede ser definido como una situación que evidencia una alteración en la funcionalidad y estabilidad física y psicológica del trabajador y que está ampliamente relacionado con las características de su entorno laboral, esta alteración es además, crónica.

Maslach (1997) detalla que con respecto al síndrome de burnout que existe una tendencia a manifestarse en trabajadores cuyas actividades laborales implican la interacción con otras personas, las cuales pueden ser principalmente clientes, pero también pueden ser compañeros de trabajo cuando el tipo de trabajo exige una interacción constante. Como producto de este síndrome, comienzan a aparecer en la

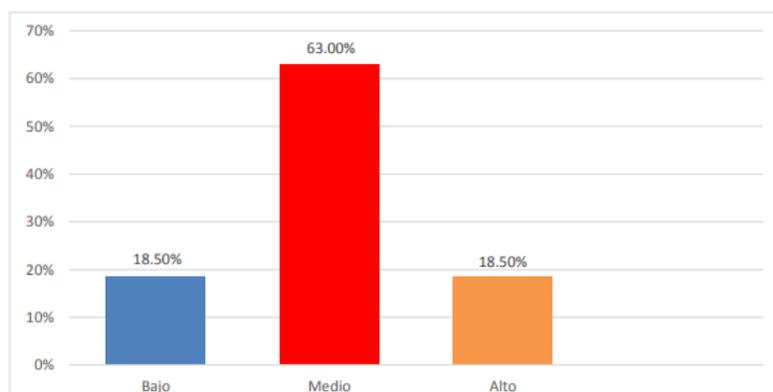
interacción con los demás, indicadores de irritabilidad, sarcasmo, ironía y desensibilización del plano emocional que genera problemas de comunicación y de productividad para la empresa. (Oramas, Gónzales y Vergara, 2007)

En nuestro país esta problemática demuestra presencia en diversos rubros de actividad económica. La reciente pandemia del COVID-19 por ejemplo ha ocasionado el incremento inevitable de prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores del área de salud. Sin embargo, ya teníamos referencias de la presencia del burnout en estudios anteriores.

Caballero, Bresó y Gutiérrez (2015) plantearon en esta línea de estudio una investigación concienzuda en la que explican cómo los síntomas del síndrome de burnout se evidencian de forma similar tanto en ámbitos laborales como en ámbitos académicos, alcanzando niveles de deterioro altos no solo en trabajadores sino también en estudiantes.

Todo lo descrito anteriormente, hace evidente la necesidad de realizar investigaciones que logren establecer datos claros sobre esta problemática que en nuestro contexto también se presenta de forma importante, evidenciando problemas de desempeño académico en los estudiantes y revela problemas de grupo en términos de aprendizaje.

Autores como Cumpa y Chávez (2015), Gómez (2018) y Flores (2018) también han demostrado que en nuestro país hay una prevalencia importante de los síntomas del síndrome de burnout, que en cifras se aproxima a superar el 50% de trabajadores de las muestras estudiadas, tal como se evidencia en la siguiente figura



Fuente: Gómez, 2018.

Figura 1: Síndrome de Burnout en Licenciados de Enfermería de Cusco.

Si bien esta información representa un problema en si misma, existe un grupo poblacional que ha estado ausente en estos estudios, debido a que se han dirigido principalmente a personal de salud, gestión o educación, sin embargo, los trabajadores del ámbito informático también evidencian alteraciones psicosomáticas y síntomas de despersonalización que son congruentes con el síndrome de burnout.

El mundo globalizado en el que vivimos exige a la tecnología respuestas más rápidas en menos tiempo y los gestores de esta tecnología sienten cada vez con más fuerza la presión por satisfacer estas demandas dentro de las organizaciones. Un estudio realizado por Pawlowski, Kaganer y Cater (2017) encontró que los trabajadores cuya labor se encuentra directamente vinculada con la gestión de las tecnologías de la información TIC's en organizaciones digitalizadas presentan altos niveles de presencia del síndrome de burnout, el mismo que se relaciona directamente con la necesidad de satisfacción de necesidades informáticas de las organizaciones.

En Promperu existen diversos objetivos definidos, sin embargo cada una de ellas depende a nivel informático de la Oficina de Tecnologías de la Información que se encarga de gestionar las tecnologías de la información desde un punto de vista estratégico y que debe satisfacer a todas las necesidades que se orienten a las metas

de la institución, en este sentido, esta área se responsabiliza por ejemplo de adaptar a la realidad de la institución todas las herramientas tecnológicas que permiten agilizar los sub procesos de la misma. Si bien se trata de una tarea de suma importancia, el personal encargado de esta misión, ha manifestado que la carga laboral ha incrementado en volumen, y ritmo de trabajo dejando clara la existencia de un problema de suma importancia y que corresponde al planteamiento del problema.

1.2.Delimitación del problema

El presente estudio de investigación se encuentra delimitada a establecer los niveles de burnout que presentan los trabajadores que efectúan su actividad de manera remota en este tiempo de pandemia la institución pública denominada “PROMPERÚ”, ubicada en San Isidro Lima que corresponde a Mincetur, específicamente los pisos 13 y 14. Dicha institución está encargada de la comisión de promoción del Perú para la exportación, en este sentido, el estudio estuvo enfocado en un grupo accesible, quienes tienen como función el proponer, implementar, implantar dirigir, monitorear, capacitar , procesos, directivas y normativas para una adecuada administración de los recursos tecnológicos de la información y comunicación en los meses de octubre de 2020 a febrero de 2021.

1.3.Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020?

1.3.2. Problema (s) Específico

- ¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020?
- ¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública Lima, 2020?
- ¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública Lima, 2020?
- ¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según sexo en una institución pública Lima, 2020?
- ¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según estado civil en una institución pública Lima, 2020?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La investigación es relevante porque aporta información sobre la salud de los empleados que laboran en la oficina de tecnología de la información de manera remota en una institución pública de Lima, en específico sobre el estado emocional actual y/o síndrome de burnout en esta coyuntura sanitaria actual, ya que, es un tema que no sólo afecta al personal de la salud, sino también a los

empleados de diversas instituciones públicas o privadas, en tal sentido los beneficiados con este estudio fueron los representantes de la institución pública “PROMPERÚ”, del mismo modo, los empleados que laboran en este momento ya que, se determinará el grado de burnout que se manifiestan en tiempos de trabajo remoto, donde las horas de trabajo se han incrementado, existe aislamiento social, los usuarios o clientes han aumentado y exigen atención inmediata y se tiene que estar disponible las 24 horas de un día, etc. Es así, que dicho estudio buscó llamar la atención y darles importancia a los indicadores del síndrome de burnout facilitando la identificación de casos para posteriormente ser tratados oportunamente, de la misma forma, persiste en beneficiar a las autoridades responsables de la institución para implementar programas o talleres de promoción y prevención dirigidos a reducir los factores de riesgo a los que están expuestos los empleados. De ahí que la investigación tiene la trascendencia social pertinente y los beneficiados serán los empleados.

1.4.2. Teórica

La importancia teórica que tuvo la investigación se encuentra en el uso adecuado de la propuesta teórica de Maslach con respecto al síndrome de burnout, permitiendo realizar un estudio adecuado de la variable, lo cual se empleó en todo el proceso de estudio, así mismo, dicha indagación se constituyó como un antecedente en la investigación dentro de la población de empleados de diferentes instituciones públicas y privadas, haciendo posible para otros investigadores ahondar en el estudio de la variable en cuestión y llenar de esta forma el vacío teórico que existe sobre el síndrome de burnout en el ámbito organizacional y de esta forma también generalizar los resultados encontrados a la muestra accesible.

1.4.3. Metodológica

La investigación nos favoreció en medir los niveles de síndrome de burnout en el personal de la oficina de tecnología de la información que labora de manera remota en una institución pública por medio del inventario de síndrome de burnout de Maslach (MBI) que con antelación fue llevada a validación de contenido a través de expertos y fiabilidad interna por medio del alfa de cronbach, por otro lado, los resultados del empleo o aplicación de métodos psicométricos para la medición de la variable, se compone como un método de diagnóstico o calificación en el contexto institucional para probables políticas de intervención de parte de la organización o institución.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.

1.5.2. Objetivo(s) Específico

- Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional del personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.
- Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.

- Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.
- Identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según sexo en una institución pública de Lima, 2020.
- Identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según estado civil en una institución pública de Lima, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Torres (2017) realizó una investigación titulada *Prevalencia y Factores de riesgo del síndrome de Burnout, en el personal que labora en las instituciones de salud de la ciudad de Loja*. Con el objetivo de determinar la prevalencia y los factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en el personal que labora en el Hospital de Solca de la Ciudad de Loja. Para lograr este objetivo se planteó un estudio de diseño descriptivo, la muestra estuvo considerada por 54 profesionales de salud, quienes resolvieron el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados obtenidos demostraron que la prevalencia del burnout es de 41,74% y que se presenta con mayor incidencia en mujeres con edades entre 30 y 40 años.

Inga y Sanchez (2018) plantearon una tesis universitaria titulada *Síndrome de Burnout en estudiantes del primer año en la carrera de Enfermería de una Universidad privada de la ciudad de Guayaquil desde octubre 2017 a febrero 2018* con el objetivo de determinar el Síndrome de Burnout en estudiantes del primer año en la carrera de Enfermería de una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil. Esta tesis se desarrolló con un diseño descriptivo. La muestra estuvo constituida por 196 estudiantes matriculados

en el periodo de estudio. El instrumento utilizado fue la Escala Unidimensional del Burnout Estudiantil. Los resultados mostraron que el 90% de los estudiantes presentan un nivel de síndrome de burnout leve, por otro lado, el 8% se ubica dentro de la categoría de síndrome de burnout moderado, y el 1% de los participantes no presenta síndrome de burnout.

Caballero Bresó y Gutiérrez (2015) publicaron un estudio titulado *Burnout en Estudiantes Universitarios* con el objetivo de proporcionar una mayor comprensión y caracterización de la naturaleza del síndrome de burnout en contextos académicos. El estudio comprendió un análisis detallado de los componentes teóricos que involucran al síndrome de burnout, teniendo en cuenta y especial interés en los factores que pueden homologarse en ambientes laborales hacia el ambiente escolar o académico y finalmente se realiza una distinción entre la depresión y la ansiedad. Por otro lado, se enfocan los factores protectores y factores de riesgo en poblaciones estudiantiles que coadyuvan a la presencia de burnout académico.

Favilema y Pilamunga (2015) realizaron una investigación titulada *Factores de Riesgo asociados al Síndrome de Burnout en el personal profesional de Enfermería del Hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde, Provincia de Guayas. Mayo 2013 – marzo 2014* con el objetivo de determinar los factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en el personal profesional de Enfermería del Hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde, para esto se utilizó el método científico, con un diseño no experimental y descriptivo simple. La muestra estuvo conformada por 122 licenciados en enfermería y el instrumento utilizado fue construido por los autores. Los resultados evidenciaron que existe un nivel moderado-alto de presencia de síndrome de burnout en la institución, por lo que se diseñó una

propuesta de intervención, bajo la presentación de un programa con sesiones orientadas al manejo de los desencadenantes del Síndrome de Burnout.

Pineda, Rivera y Ríos (2015) realizaron una investigación titulada *Prevalencia y Factores influyentes del síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca, Enero - Julio 2013* con el objetivo de determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca, y los posibles factores relacionados sobre el mismo. Se utilizó un diseño de investigación descriptivo, la muestra estuvo conformada por 148 docentes, y como instrumentos se utilizó una encuesta anónima sobre características socio-demográficas y laborales, además de esta, se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados obtenidos evidencian que el 64,9% de participantes presentan síndrome de burnout, demostrando mayores dificultades en la dimensión de agotamiento emocional.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Cahuin y Salazar (2019) realizaron un estudio titulado *Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital de Pampas 2018* con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de Pampas. El estudio se realizó desde una concepción cuantitativa, contando con un diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por 53 enfermeras y se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach para la obtención de los datos. Los resultados obtenidos mostraron que el 60,4% de los participantes evidenciaron altos niveles de despersonalización, mientras que el 83%, evidencian niveles bajo de realización personal.

Pacheco (2016) realizó una investigación titulada *Relación entre la percepción del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de*

enfermería de una clínica de Lima Metropolitana, con el objetivo de conocer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el clima organizacional. La muestra estuvo conformada por 118 licenciadas y técnicas de enfermería y se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach junto a la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, ambos instrumentos fueron sometidos a procesos de validez y confiabilidad. Los resultados demuestran una fuerte correlación entre la dimensión agotamiento emocional y el clima organizacional, de forma similar la dimensión despersonalización también se relaciona de forma significativa con el clima laboral.

Flores (2018) realizó una investigación titulada: *Síndrome de Burnout en Médicos asistentes del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Sccipa en el periodo setiembre – noviembre 2017* con el objetivo de determinar la prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en los médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Sccipa en el periodo setiembre – noviembre 2017. De acuerdo a la perspectiva del autor, para alcanzar el objetivo se utilizó un diseño de investigación descriptivo, la muestra se conformó con la participación de 59 personas, quienes fueron elegidos de forma no aleatoria, y los datos fueron recopilados a través del uso del Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados demuestran que la prevalencia del síndrome de burnout es de 37,3%, como datos adicionales el autor menciona que más del 50% de la muestra son varones con mayor edad de 45 años.

Gómez (2018) planteo un estudio titulado *Síndrome de Burnout en licenciados en Enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco – 2018*, el objetivo de este estudio fue determinar el nivel del síndrome de burnout en licenciados de enfermería que laboran en la micro red anta, cusco, 2018. Para lograr este objetivo se planteó un estudio descriptivo, la muestra estuvo conformada por 29 licenciados en enfermería y se utilizó el

Inventario de Burnout de Maslach como instrumento de recolección de datos. Los resultados dejaron ver que el 63% de evaluados presenta un nivel bajo de cansancio emocional, mientras que el 51,8% presenta niveles medios y altos de despersonalización, con respecto a la realización personal, el 35% presenta niveles medios y bajos.

Cumpa y Chávez (2015) realizaron un estudio titulado *Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Chiclayo. Agosto, 2015* con el objetivo de identificar el Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo en agosto de 2015. Se trató de un estudio descriptivo simple, la muestra estuvo conformada por 269 profesionales quienes fueron elegidos de forma no probabilística según criterio del autor y se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados demostraron que el 7% de evaluados presenta síndrome de burnout, con respecto a las dimensiones, se evidencia que el 55% presenta agotamiento emocional, el 20% despersonalización y el 98% muestra niveles bajos de realización personal.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

Síndrome de Burnout

El desempeño laboral ha sido estudiado desde diversos puntos de vista durante mucho tiempo, considerando que, desde la revolución industrial, se ha buscado la optimización de los procesos de producción y de la productividad de los trabajadores, sin embargo, durante mucho tiempo se descuidó el impacto que tiene esta exigencia laboral en los trabajadores y en su estabilidad personal, física y emocional.

Con esa idea como punto de partida Spoerer (2008) emprende un análisis que se centra en el estudio de los sucesos históricos importantes relacionados con realizar un análisis importante referido a la historia de lo que actualmente conocemos como síndrome de burnout, término que además, el plantea que fue acuñado y utilizado por primera vez por Herbert Freudenberger en el año 1974, de acuerdo a esta conceptualización, se entiende al síndrome de burnout como una alteración de magnitud social, que se caracteriza por la presencia de síntomas fisiológicos, tales como el agotamiento o fatiga, la pérdida o disminución de interés por las actividades que le generaban motivación y la tendencia a sentirse decepcionado o desalentado debido a los que puede considerar fracasos laborales, sobre todo porque las demandas son muy elevadas y el nivel de exigencia también lo es. Desde otro punto de vista más cercano a la psicología clínica, se entiende al síndrome de burnout como una alteración de la estabilidad del individuo con manifestaciones clínicas, en este enfoque se asume que el trabajador se encuentra expuesto a situaciones de mucho estrés laboral y que además este estrés es continuo y crónico, al punto de desarrollar signos y síntomas de carácter fisiológico y psicológico.

La OMS plantea que el síndrome de burnout puede ser definido como un trastorno o alteración que tiene su origen en el ámbito laboral, y que en su desarrollo y cuadro clínico altera de forma significativa el funcionamiento de los individuos en un plano físico y mental, esta alteración debe entenderse como una forma de respuesta desadaptativa a la constante presencia de tensiones y situaciones de demanda muy alta por parte del entorno (Saborío e Hidalgo, 2015).

Como hemos dicho, el síndrome de burnout altera de forma significativa el plano emocional de los trabajadores, en este sentido Gaspar (2013) amplía un poco esta información, refiriendo que los individuos en el trabajo no solo reciben carga laboral, sino

que esta se encuentra acompañada de una carga emocional, la cual depende de la naturaleza del trabajo, por ejemplo, se encuentra que los bomberos evidencian una gran cantidad de síntomas de síndrome de burnout, y esto se debe a que la labor que realizan tiene una responsabilidad y carga emocional bastante grande. Maslach (1997) después de un amplio estudio enfocado en la carga emocional que tienen una gran diversidad de trabajadores, encontró que existe una tendencia mayor a presentar síntomas de burnout por las personas cuyo trabajo implica la interacción con otras personas.

El modelo teórico de Maslach es el que mejor puede ilustra la realidad de esta alteración, conceptualizándola de forma clara y acorde a la realidad científica actual.

Modelo de Maslach

Este modelo teórico define el burnout como “una crisis en las relaciones con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis en las relaciones con las personas en el trabajo” (Oramas, Gorzales y Vergara, 2007, p. 38). También enfatiza que este síndrome tiene una característica de cronicidad y que es ocasionado principalmente por el contacto o interacción constante con otras personas (clientes, compañeros de trabajo) por lo que se va ocasionando una suerte de distancia emocional entre los trabajadores y los demás (Maslach y Jackson, 1981).

En este sentido, el estudio del síndrome de burnout se remonta hasta los planteamientos propuestos por Freudenberger, Piner y Maslach, centrándose en una conceptualización de carácter mayormente clínico, debido a la manifestación de los síntomas presentes. No obstante, existe una cantidad de información importante que demuestra la existencia de otros factores asociados al origen y la permanencia de los síntomas del síndrome de burnout y que están relacionados con el contexto social y las

características psicológicas individuales del trabajador, demostrando que la interacción entre estos dos factores sirve de forma muy efectiva para explicar la presencia de burnout y para predecir la posible aparición del mismo, por lo que se considera el síndrome de burnout como un fenómeno psicosocial. (Golembiewski, Minzenrider y Carter, 1983).

Todos los estudios del síndrome de burnout están orientados a una perspectiva de las organizaciones, esto se debe al hecho de que es en realidad en el seno de una organización, donde el trabajador tiene lugar, y la interacción con la misma es la que genera como consecuencia la presencia del síndrome de burnout. Desde esta óptica, la mayoría de modelos han enfatizado la importancia de orientar la información teórica hacia la intervención y el cambio en los paradigmas organizacionales, debido a que se entiende que es la organización de la institución, la que a través de sus normas, hábitos, cultura y características físicas se encarga de garantizar la estabilidad en el trabajador. (Santavirta, Solovieva y Theorell, 2007; Taris, Stoffelsen, Bakker, Schaufeli y Dierendock, 2005)

Las manifestaciones clínicas del síndrome de burnout, según el consenso entre los modelos explicativos, se puede agrupar en cuatro campos (Purnanova, 2010).

- Manifestaciones psicosomáticas: las personas con este síndrome presentan dolores de cabeza, gastritis, fatiga, dolores constantes en el cuello y espalda, alteraciones cardiovasculares, entre otros.
- Signos conductuales: se observan principalmente en reacciones violentas, o problemas de desempeño laboral como impuntualidad o ausentismo.
- Signos emocionales: se vuelve claro el cambio con respecto a la predisposición que tienen al contacto con los demás, se evidencia irritabilidad, impaciencia, nerviosismo y/o disminución de autoestima.

- Manifestaciones defensivas: aparece el sarcasmo o ironía como forma de comunicación, negación de las emociones y falta de empatía.

El síndrome de burnout se presenta en cuatro etapas:

- Etapa 1. El trabajador comienza a notar un desajuste entre las exigencias laborales y los recursos con los que él cuenta para satisfacerlas, como consecuencia aparecen situaciones de incumplimiento que comienzan a generar tensión en el trabajador.
- Etapa 2. Se ponen en acción algunas estrategias de parte del empleado para satisfacer todas las demandas del entorno, lo cual demuestra una sobre-exigencia y que de forma temporal le permite lograr con todas las metas planteadas.
- Etapa 3. Se manifiesta los síntomas del síndrome de burnout.
- Etapa 4. El deterioro del sujeto que lo padece se acentúa psicofísicamente, es por ello que se transforma en un peligro de alta importancia.

Considerando estas etapas debemos comprender que el síndrome de burnout genera un deterioro muy amplio en el funcionamiento del individuo y que si bien, requiere de una especial atención desde un punto de vista preventivo, es sumamente importante darse cuenta de que la estabilidad física y emocional de los trabajadores se traduce en productividad constante para la organización, por lo que una institución que tiene trabajadores con síntomas de burnout, también evidenciará de pérdidas de productividad, inconformidad de parte de los clientes y situaciones que irán en perjuicio de la economía de la empresa (Thomaé, M., Ayala, E. & Sophan, M., 2006).

El síndrome de burnout manifiesta diversos síntomas los cuales se pueden agrupar en tres dimensiones: El agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

Agotamiento emocional. Se trata de una disminución y pérdida de los recursos emocionales, los cuales deben manifestarse en la interacción entre los trabajadores y los usuarios o clientes. “El trabajador manifiesta cansancio físico y fatiga en las interacciones sociales. Este agotamiento se refuerza y vuelve crónico debido a que como producto de las expectativas del empleado se generan frustraciones constantes que finalmente terminan generándole agotamiento, por otro lado, la sobrecarga laboral y la falta de recursos de solución ante las dificultades cotidianas, finalmente hacen que dicho agotamiento se acentúe” (Cortés, J. 2007).

Despersonalización. Se manifiesta con un cambio importante en las actitudes y un incremento en las respuestas negativas, “siendo caracterizados como insensibles en el trato hacia los usuarios, evidenciando un aumento en la irritabilidad lo cual finalmente genera malestar en el empleado, poca capacidad para solucionar conflictos y una comunicación agresiva que genera quejas constantes, e inconformidad de parte de los usuarios, por lo que el éxito de la organización se ve muy afectado” (Cortés, J. 2007).

Falta de realización personal. Esta se evidencia en la cantidad de respuestas negativas a la hora de las evaluaciones de desempeño y satisfacción laboral. “Ocasionando percepciones de insuficiencia profesional, baja autoestima, relaciones interpersonales y profesionales conflictivas, y finalmente baja productividad. Cuando estas tres dimensiones se estudian de forma integral como una manifestación sintomatológica en una persona, es posible comprender el alcance desestructurante del síndrome de burnout y las consecuencias que tienen a nivel personal y organizacional” (Martínez, A. 2010).

2.3. Marco Conceptual

Síndrome de Burnout. Conocido también como el síndrome de agotamiento de oficio o profesional, es un cansancio que se genera como reacción a apreturas constantes

que un individuo padece ante circunstancias estresantes de carga emocional, así como de relaciones interpersonales comprometidas en el oficio o laboral (Forbes Álvarez, 2011)

Agotamiento emocional. Cansancio físico y emocional que se evidencia con síntomas de fatiga por las demandas del trabajo.

Despersonalización. Se demuestran actitudes de frialdad, insensibilidad e irritabilidad en la interacción con los usuarios/clientes.

Falta de realización personal. Defecto en los sentimientos de autoeficacia y realización personal relacionados con el trabajo, ocasionando dificultades de autoestima.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

Por ser una investigación descriptiva simple no lleva hipótesis

3.2 Variables Síndrome de burnout

Definición conceptual

Según Leiter, M & Maslach, C. (1988) citado por Olivares Faúndez , (2017) define al burnout “como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo”.

Definición operacional

La variable síndrome de burnout se medirá a través del inventario de Burnout de Maslach (MBI) el cual formula indicadores de puntuación con el propósito de identificar respuestas de estrés laboral crónica, relacionado con posturas (actitudes) y sensaciones negativas hacia los sujetos con los que labora (despersonalización), a la propia función profesional (realización personal en el centro de labores) y por la experiencia de encontrarse emocionalmente cansado.

| | | |
|-------------------------|--|---------|
| emocionalmente cansado. | 22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas. | |
| Realización personal | <p>4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que atender.</p> <p>7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</p> <p>9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mí trabajo.</p> <p>18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.</p> <p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p> | Ordinal |

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

En este estudio de indagación se emplearon el método científico porque tal como lo afirman Sánchez Carlessi & Reyes Meza, (2018) es “el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo” (p. 29), en tal sentido, también es considerado como método general ya que al realizar una investigación se sigue un conglomerado de pasos ordenados a través de un reflexivo pensamiento. Así mismo, según los autores Sánchez et al., (2018) como método específico emplearemos el hipotético deductivo siendo inherente de estudios cuantitativos y se argumenta en las inferencias planteadas para luego corroborarlas de forma experimental considerando que los objetos o fenómenos tienen un orden que facilitan identificar regularidades y tendencias, lo cual también a través de la descripción de los resultados nos permitirá conocer los niveles de burnout.

4.2. Tipo de Investigación

Citando a Sánchez et al, (2018) el tipo de estudio corresponde a una investigación básica o pura porque; “nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de

investigación, no tienen objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico ...” (p. 44), en otras palabras, los autores también aseveran que este tipo de investigación no se preocupa por resolver un problema de forma inmediata, más por el contrario busca incrementar los saberes teóricos y generalizar los resultados que se logran y con ello engrandecer el saber científico, en tal sentido, en este estudio se pretende recaudar información pertinente sobre la variable de estudio en este contexto de trabajo remoto.

4.3. Nivel de Investigación

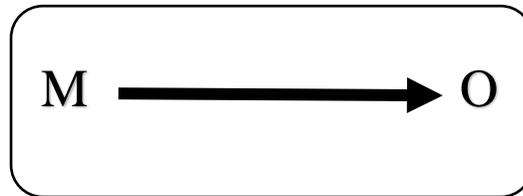
De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) el nivel de esta investigación corresponde al descriptivo dado que, “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92). Por ello, en la presente investigación lo que se pretendió realizar es describir el nivel de síndrome de burnout que manifiestan los empleados de una institución pública de acuerdo a sus dimensiones y algunos estratos como sexo y estado civil.

4.4. Diseño de la Investigación

Citando a Hernández et al., (2014) define que un diseño es un “plan o estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere en una investigación y responder a un planteamiento” (p. 128). Así mismo, cabe mencionar que el diseño de investigación a empleado en este estudio corresponde a una investigación no experimental o diseño no experimental de manera que en este proceso de indagación no se realizó manipulación alguna de una variable, pero se recabó información en su contexto natural para posteriormente analizarlos, seguido a ello es transaccional porque la aplicación del instrumento será en un tiempo determinado y es descriptivo

simple porque nos permitió caracterizar los niveles de la variable en estudio (Hernández et al., 2014).

El grafico es como sigue:



Donde:

M: personal que labora en la oficina de tecnología de la información (muestra)

O: síndrome de burnout (información de interés de la investigación)

4.5. Población y muestra

Población o universo: teniendo en cuenta a Hernández et al., (2014) es definida como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). En tal sentido, la institución pública denominada “PROMPERÚ” descrita de manera puntual en la oficina de tecnología de la información (OTI) esta constituido por 23 empleados que laboran de manera remota a causa de la coyuntura actual de la pandemia del COVID19 desde el mes de marzo del presente año.

Muestra: según Hernández et al., (2014) es entendida como el “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos...” (p. 173). En razón a ello, la muestra estuvo constituida por 23 empleados que laboran de manera remota y pertenecen al área de OTI quienes gerencian la tecnología de la información y elaboran un plan estratégico, es decir, adecuan la tecnología y la extienden a toda la institución, de la misma forma, son los encargados de brindar soporte en el uso adecuado de las

tecnologías de la información, trabajan las 24 horas y los siete días de la semana ocasionado por esta pandemia mundial que a consecuencia el país experimenta el aislamiento social y el uso de la tecnología es un elemento fundamental en esta coyuntura, donde el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información, tienen la responsabilidad de monitorear constantemente a los otros usuarios de las demás oficinas, llamándolos para verificar sobre el buen funcionamiento de las tecnologías que adaptaron y/o implementan en ese sentido, el diseño muestral es no probabilística e intencional, dado que la elección de la muestra es arbitraria y dirigida por la investigadora y la gerencia de la empresa obviamente por la coyuntura actual y con los criterios de inclusión y exclusión, debido a que la totalidad de miembros de la población conforman la muestra, la técnica de selección de participantes es censal.

Criterio de inclusión

- Empleados que presentan algún rasgo de burnout
- Empleados que laboran de manera remota
- Empleados que firmen su consentimiento informado
- Empleados que respondan a todos los reactivos
- Empleados que laboran con las Tics (OTI).

Criterio de exclusión

- Empleados que de forma voluntaria no desean participar del estudio
- Empleados que no responden a algunos reactivos.
- Empleados que no laboran en el área de Tics (OTI).

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas: de acuerdo a Sánchez et al., (2018) es definida como “los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en

función a los objetivos de la investigación” (p. 163). En tal sentido, la técnica que se empleó en la investigación es una técnica indirecta denominada la encuesta ya que no requiere una relación cara a cara y los reactivos de la misma están implicadas con el propósito de la investigación.

Instrumentos: según Sánchez et al., (2018) son definidas como “herramientas específicas que se emplean en el proceso de recogida de información de datos” (p. 166). Para la presente investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario de burnout de Maslach (MBI), que debidamente cuenta con la validez y confiabilidad pertinente.

Mecanismos a considerar frente a la coyuntura actual de la pandemia: dado las circunstancias de la actualidad frente al COVID19, recabar datos de interés para la investigación es compleja, sin embargo, se tomaron las precauciones pertinentes en beneficio de los participantes y la investigadora con el propósito de salvaguardar su salud, en razón a ello, las acciones a realizar son:

- Evitar el contacto físico al aplicar los instrumentos a los participantes
- Las coordinaciones con el/la responsable de la institución se llevarán a cabo de forma mediática por medio del celular y mensajes al correo institucional.
- El instrumento se digitalizará en una plataforma de Google Docs., respetando la estructura física de manera que cada participante se registre, así mismo, se proveerá la duplicidad de respuestas cumpliendo con la rigurosidad de un conocimiento científico.
- De la misma forma se digitalizará el consentimiento informado verificando su aceptación o negación a ser parte del estudio.

Ficha técnica del instrumento

Nombre del test Inventario de síndrome de burnout de Maslach y Jackson (MBI)

Autores, Maslach, Jackson, & Leiter, (1986)

Reactivos 22

Objetivo evaluar síndrome de burnout

Pais Estados Unidos

Dicho instrumento estaba dirigido a profesionales de ciencias de la salud y que posteriormente fueron usados para diferentes profesionales de otras carreras en diversos países. El inventario consta de 22 reactivos de manera afirmativa sobre las sensaciones personales y actitudes del profesionista en su contexto laboral y en la asociación que determina con sus pacientes y/o clientes. Para la calificación del inventario se lleva a cabo por medio de la escala likert; de esta forma el sujeto manifiesta con frecuencia lo que ha vivenciado cualquiera de los ítems de acuerdo a su experiencia, las opciones de respuesta son 0 significa nunca, 1 significa una vez a 1 año, 2 significa pocas veces al año, 3 significa una vez al mes, 4 significa pocas veces al año, 5 una vez a la semana, 6 todos los días, y para la calificación se obtienen de la sumatoria de las puntuaciones anotadas en las dimensiones que corresponden y están expresadas en la matriz de operacionalización.

Adaptación al contexto peruano

Llaja, Sarria, & García, (2007) llevaron a cabo la adaptación a nuestro Perú con una muestra de 313 personas pertenecientes al área de la salud en un nosocomio de Lima. Donde la fiabilidad que se obtuvo por medio del alfa de cronbach en la dimensión 1 fue de 0,80 en la dimensión 2 fue de 0,47 y en la dimensión 3 fue de 0,73. Y de manera global la consistencia interna fue de 0.90.

En tal sentido, habiendo descrito las características del instrumento, en la presente investigación se llevó a cabo la adaptación con la finalidad de recaudar información objetiva mediante el juicio de expertos (3) para la validez de contenido, luego una prueba piloto con 10 personas que tienen características equivalentes y finalmente para el índice de fiabilidad el análisis con el alfa de Cronbach y es como sigue:

Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,814 | 22 |

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Citando a Sánchez et al., (2018) en la actualidad existen diversos paquetes computarizados, sin embargo, mencionamos al SPSS V.25 y al Excel que luego de la aplicación del instrumento se organizaron los datos recaudados de manera resumida y ordenada a través de la estadística descriptiva. La estadística descriptiva, nos permitió exponer los resultados de forma resumida en su totalidad los datos encontrados de una realidad específica o una experimentación realizada, de modo que nos informa el comportamiento de la variable en estudio. En ese sentido, los datos se presentaron en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras planteadas y la elaboradas

en tabulaciones de los datos mediante el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y las hojas de cálculo del Excel.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

La Universidad Peruana Los Andes, (2019) para la presente investigación propone de manera imprescindible seguir las pautas del reglamento general de investigación en su versión actualizada dado que nos enfatiza la ética en la investigación regulando el accionar de investigar, razón por la cual rescatamos lo que puntualiza el artículo 27, cuando expresa que toda persona, sin importar su diversidad sociocultural tiene dignidad y derechos, más aún cuando va a ser partícipe de un estudio investigativo, por ello, debe tener la voluntad de decidir ser parte o no, de una investigación expresando su consentimiento, habiendo sido informado que el estudio a llevarse a cabo no perjudicará su integridad humana en todas sus dimensiones y que para ello se toma los mecanismos o estrategias necesarias y evitar actos lesivos en relación a las normas de biodiversidad, actuando en todo momento con la responsabilidad social que corresponde en estos tiempos de pandemia y cumpliendo con los protocolos brindados por el estado peruano, así mismo, garantizar la veracidad del estudio en todo el proceso de investigación. El artículo 28 hace referencia al comportamiento ético de quien investiga, y señala llevar a cabo estudios originales, pertinentes y relacionados con la línea de investigación institucional, empleando instrumentos que cumplen con el criterio de validez y fiabilidad que demanda todo conocimiento científico, asegurando la confidencialidad del estudio y dar a conocer los resultados que se encuentran de manera oportuna y completa, con el compromiso de retornar los hallazgos a las personas e instituciones a las cuales pertenecen,

cumpliendo las normas establecidas por la universidad Peruana los Andes que están
acordes con todas las normas internacionales.

CAPITULO V RESULTADOS

5.1. Descripción de la muestra

Tabla 2

Resultados del personal según edad de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| De 24 a 30 años | 10 | 43,5 |
| De 31 a 40 años | 9 | 39,1 |
| De 41 a 50 años | 4 | 17,4 |
| Total | 23 | 100,0 |

Fuente: instrumento de investigación

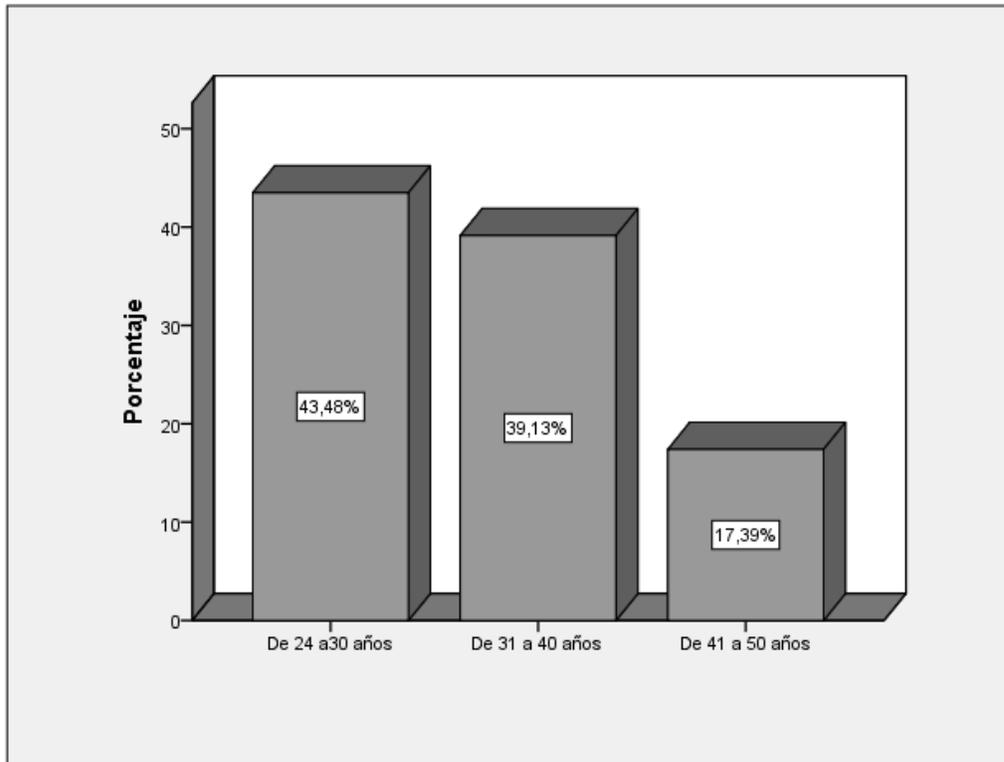


Figura 2: Resultados del personal según edad de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores son 10 trabajadores que representa el 43,55 de la muestra tienen edades entre 24 a 30 años, son 9 trabajadores que representa el 38,1% de la muestra que tienen edades entre 31 a 40 años de edad, son 4 trabajadores que representa el 17,4% de la muestra tienen edades entre 41 a 50 años,

Tabla 3

Resultados del personal según sexo de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Femenino | 11 | 47,8 |
| Masculino | 12 | 52,2 |
| Total | 23 | 100,0 |

Fuente: instrumento de investigación

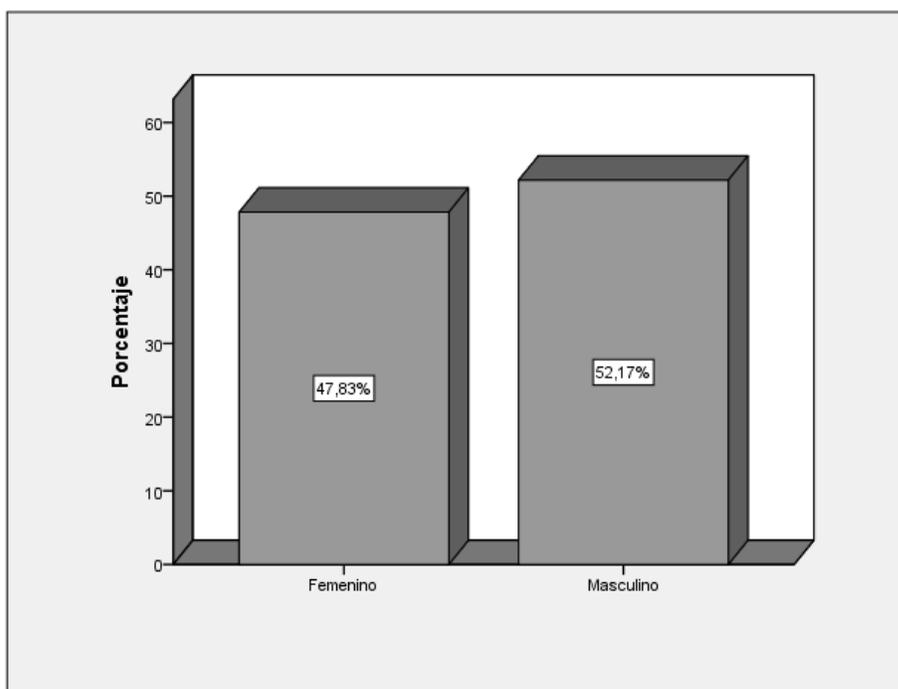


Figura 3: Resultados del personal según sexo de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

Interpretación.

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores son 11 trabajadores que representa el 47,8% de la muestra son femeninas, son 12 trabajadores que representa el 52,2% de la muestra son masculinos

Tabla 4

Resultados del personal según estado civil de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Soltero | 13 | 56,5 |
| Casado | 5 | 21,7 |
| Conviviente | 5 | 21,7 |
| Total | 23 | 100,0 |

Fuente: instrumento de investigacion

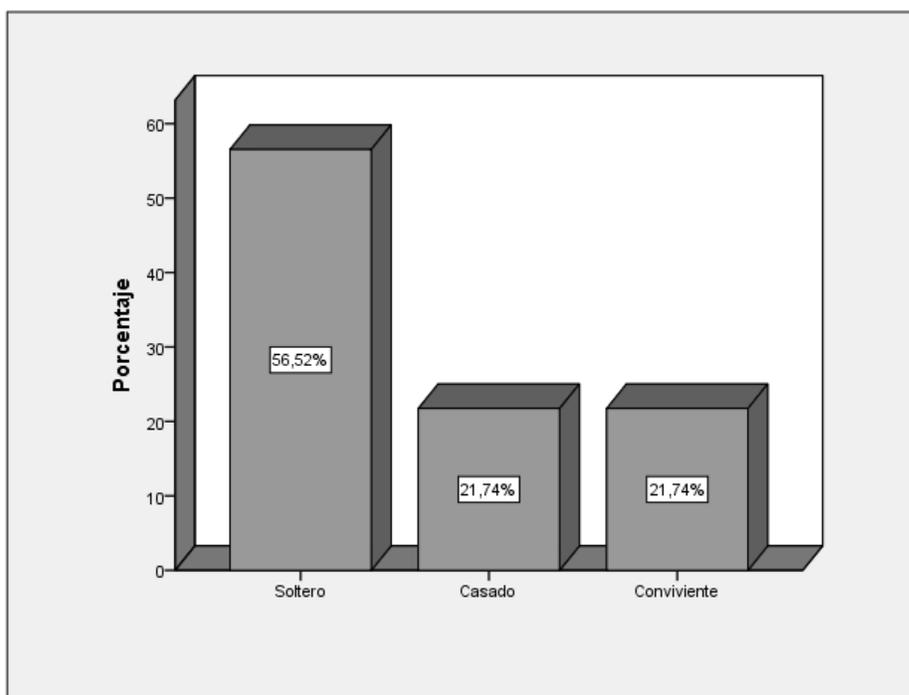


Figura 3: Resultados del personal según estado civil de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

Interpretación.

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores son 13 trabajadores que representa el 56,5% de la muestra son solteros, son 5 trabajadores que representa el 21,7%

de la muestra son casados, son 5 trabajadores que representa el 21,7% de la muestra son convivientes

Tabla 5

Resultados del personal según hijos de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Si tiene | 16 | 69,6 |
| No tiene | 7 | 30,4 |
| Total | 23 | 100,0 |

Fuente: instrumento de investigacion

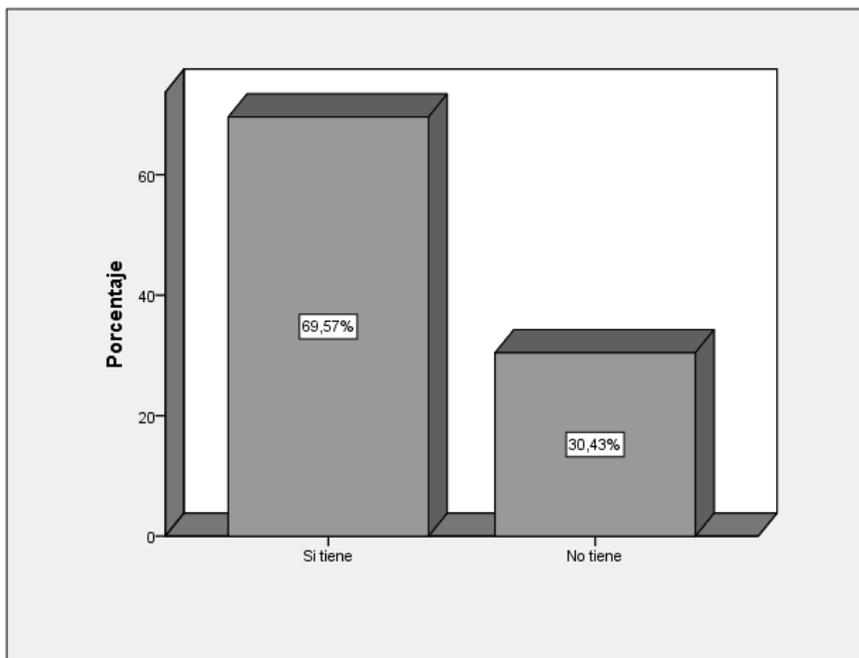


Figura 4: Resultados del personal según hijos de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores son 16 trabajadores que representa el 69,6% de la muestra si tienen hijos, son 7 trabajadores que representa el 30,4% de la muestra no tienen hijos.

Tabla 6

Resultados del personal según tiempo laboral en la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Menos de 1 año | 6 | 26,1 |
| De 1 a 2 años | 10 | 43,5 |
| Más de 2 años | 7 | 30,4 |
| Total | 23 | 100,0 |

Fuente: instrumento de investigación

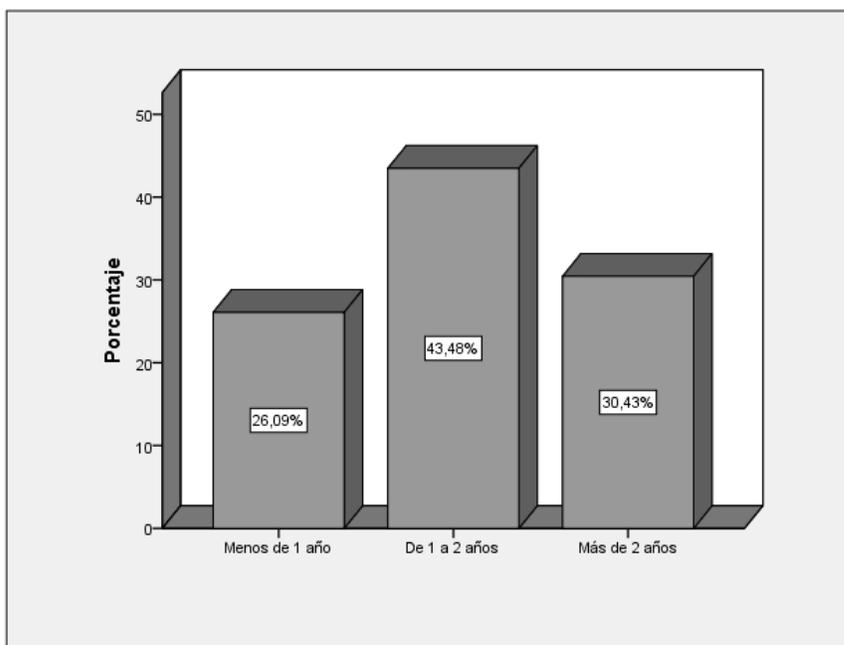


Figura 5: Resultados del personal según tiempo laboral en la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

Interpretación.

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores son 6 trabajadores que representa el 26,1% de la muestra tienen como tiempo laboral menos de 1 año, son 10 trabajadores que representa el 43,5% de la muestra trabajan de 1 a 2 años, son 7 trabajadores que representa el 30,4% de la muestra tiene como tiempo laboral más de 2 años.

5.2. Logro de objetivos

5.2.1. Logro del objetivo general

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general Determinar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020. luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados

Tabla 7

Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 1 | 4,3 |
| Media | 16 | 69,6 |
| Alta | 6 | 26,1 |
| Total | 23 | 100,0 |

Fuente: instrumento de investigación

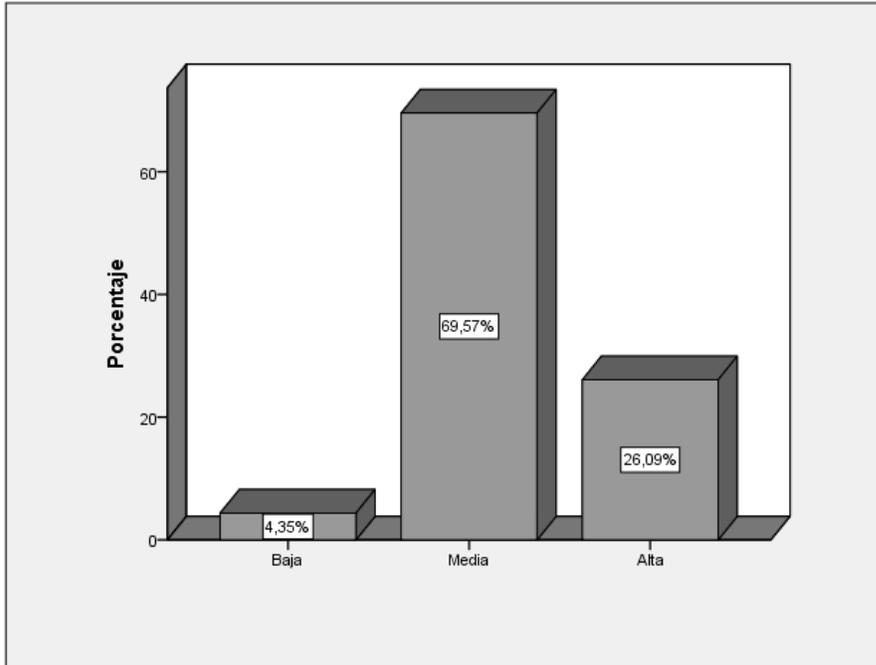


Figura 6: Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores se tiene a 1 trabajador que representa el 4,3% de la muestra consideran bajo el nivel síndrome de burnout en el trabajo remoto en las instituciones públicas, son 16 trabajadores que representa el 69,6% de la muestra consideran un nivel medio de síndrome de burnout, finalmente son 6 trabajadores que representa el 26,1% de la muestra tienen alto índice de síndrome de burnout en el trabajo remoto en las instituciones públicas.

5.2.2. Logro de objetivos específicos

Logro del objetivo específico 1

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1: Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional del personal de la Oficina de

Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados

Tabla 8

Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional del personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 11 | 47,8 |
| Media | 2 | 8,7 |
| Alta | 10 | 43,5 |
| Total | 23 | 100,0 |

Fuente: instrumento de investigación

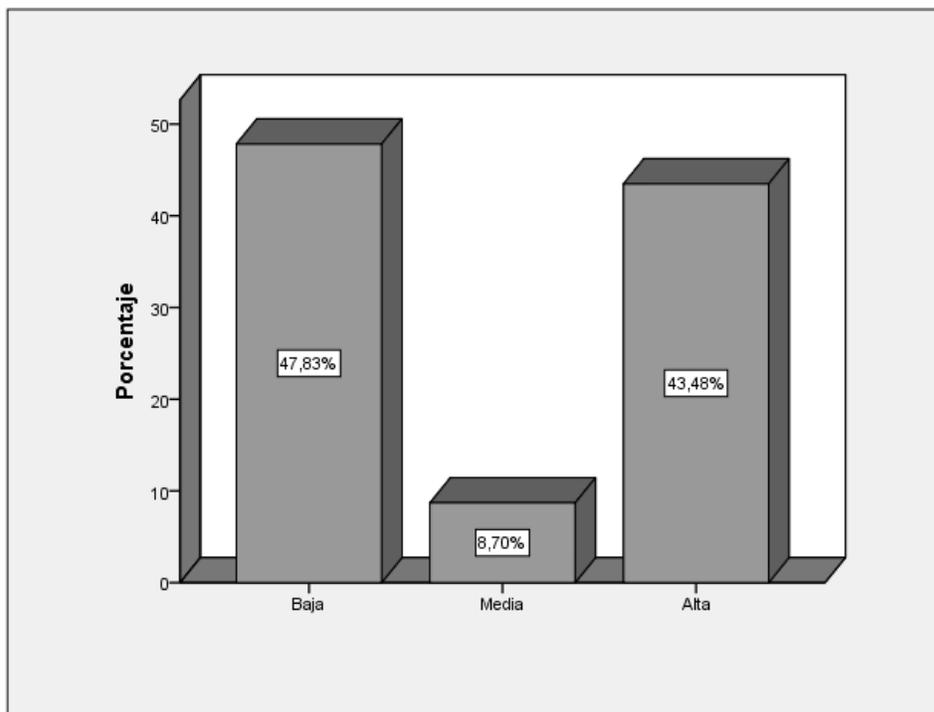


Figura 7: Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional del personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, se tiene a 11 trabajadores que representa el 47,8% de la muestra consideran bajo el nivel síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional, son 2 trabajadores que representa el 8,7% de la muestra consideran un nivel medio, finalmente son 10 trabajadores que representa el 43,5% de la muestra tienen alto índice de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional en el trabajo remoto en las instituciones públicas de Lima.

Logro del objetivo específico 2:

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2: Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados

Tabla 9

Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 11 | 47,8 |
| Media | 11 | 47,8 |
| Alta | 1 | 4,3 |
| Total | 23 | 100,0 |

Fuente: instrumento de investigación

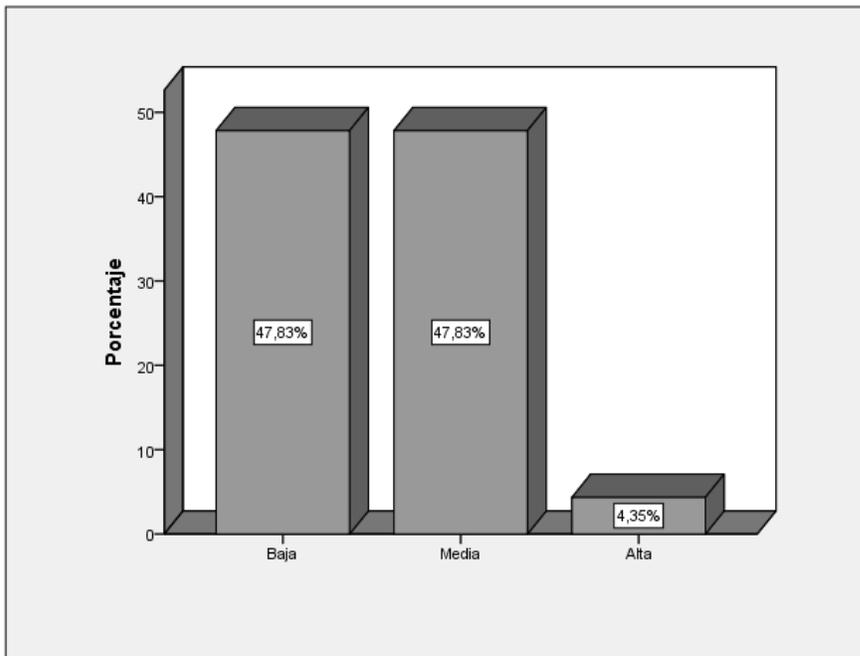


Figura 8: Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, se tiene a 11 trabajadores que representa el 47,8% de la muestra consideran bajo el nivel síndrome de burnout en la dimensión despersonalización, son 11 trabajadores que representa el 47,8% de la muestra consideran nivel medio, finalmente son 1 trabajador que representa el 4,3% de la muestra tienen alto índice de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en el trabajo remoto en las instituciones públicas de Lima.

Logro del objetivo específico 3:

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados.

Tabla 10

Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 11 | 47,8 |
| Media | 7 | 30,4 |
| Alta | 5 | 21,7 |
| Total | 23 | 100,0 |

Fuente: instrumento de investigación

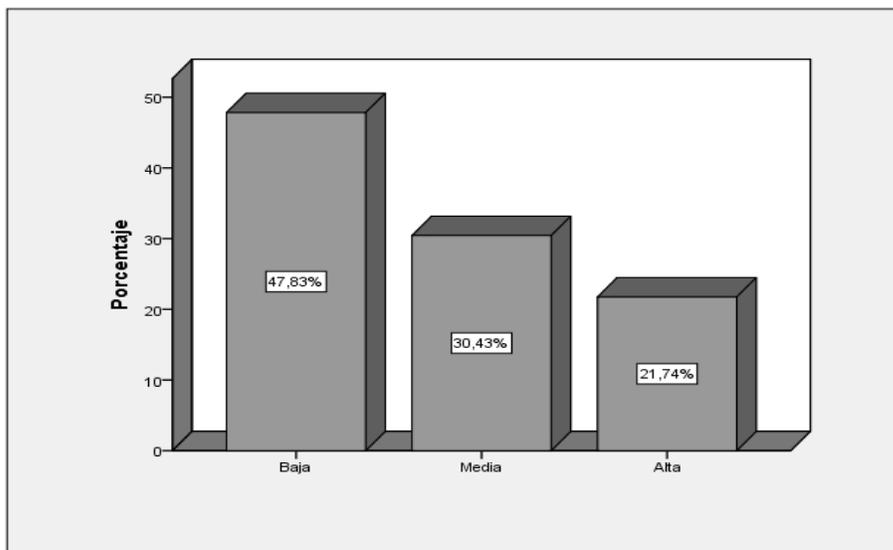


Figura 9: Resultado del nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020

Interpretación.

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, se tiene a 11 trabajadores que representa el 47,8% de la muestra consideran bajo el nivel síndrome de burnout en la dimensión realización personal, son 7 trabajadores que representa el 30,4% de la muestra consideran nivel medio, finalmente son 5 trabajadores que representa el 21,7% de la muestra tienen alto índice de síndrome de burnout en la dimensión realización personal en el trabajo remoto en las instituciones públicas de Lima.

Logro del objetivo específico 4:

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según sexo en una institución pública de Lima, 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados

Tabla 11

Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal según sexo de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.

| | | | Sexo | | |
|----------|-------------|-------------|----------|-----------|-------|
| | | | Femenino | Masculino | Total |
| Síndrome | Baja | Recuento | 1 | 0 | 1 |
| | | % del total | 4,3% | 0,0% | 4,3% |
| | Media | Recuento | 6 | 10 | 16 |
| | | % del total | 26,1% | 43,5% | 69,6% |
| | Alta | Recuento | 4 | 2 | 6 |
| | | % del total | 17,4% | 8,7% | 26,1% |
| Total | Recuento | 11 | 12 | 23 | |
| | % del total | 47,8% | 52,2% | 100,0% | |

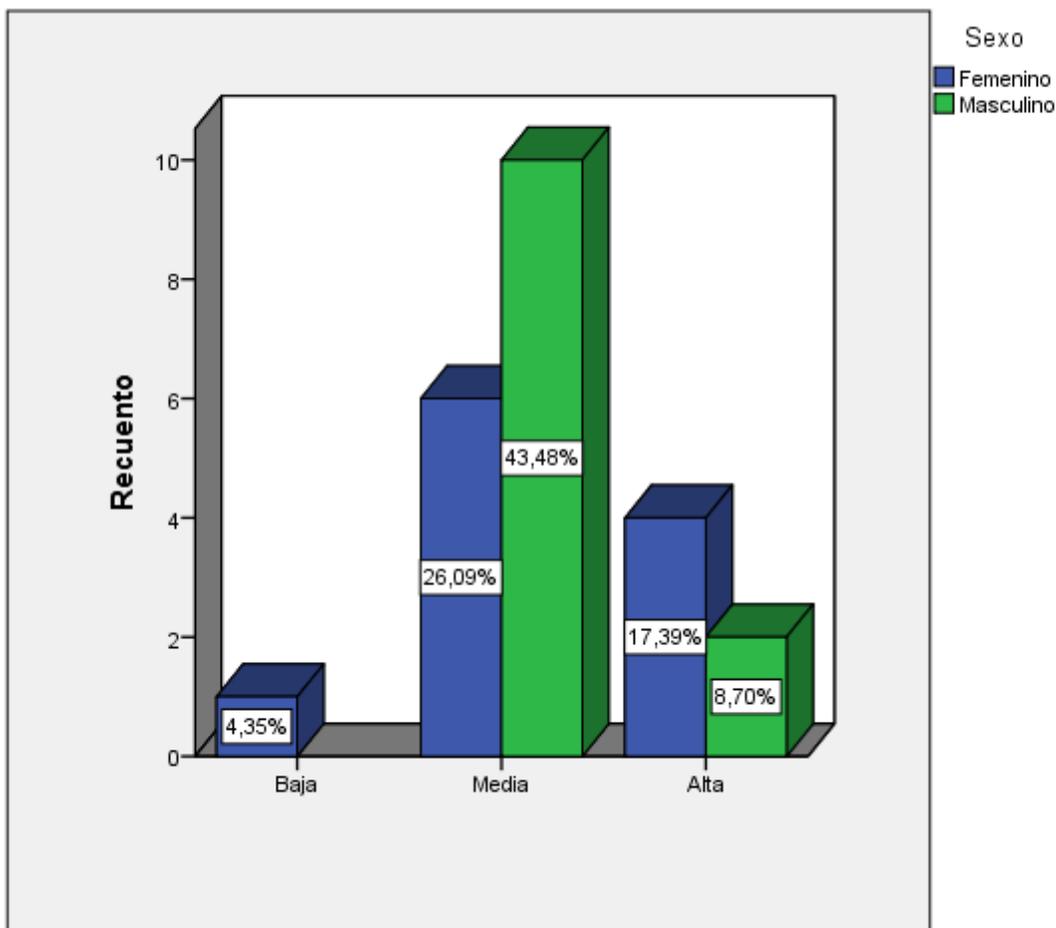


Figura 10: Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal según sexo de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.

Interpretación.

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, se tiene en trabajadoras femeninas a 6 trabajadoras que representa el 26,1% en el nivel medio de síndrome de burnout, y 4 trabajadoras que representa el 16,4% de la muestra en el nivel alto. Mientras en los trabajadores masculinos se observa que son 10 trabajadores que representa el 43,5% de la muestra en el nivel medio y finalmente son 2 trabajadores que representa el 8,7% se encuentran en el nivel alto se síndrome burnout.

Logro del objetivo específico 5:

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 5: Identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según estado civil en una institución pública de Lima, 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados

Tabla 12

Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal según estado civil de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.

| | | Estado civil | | | | |
|---------------------|-------|--------------|---------|------------|-------|--------|
| | | | | Convivient | | |
| | | | Soltero | Casado | e | Total |
| Síndrome de burnout | Baja | Recuento | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 4,3% | 4,3% |
| | Media | Recuento | 10 | 2 | 4 | 16 |
| | | % del total | 43,5% | 8,7% | 17,4% | 69,6% |
| | Alta | Recuento | 3 | 3 | 0 | 6 |
| | | % del total | 13,0% | 13,0% | 0,0% | 26,1% |
| Total | | Recuento | 13 | 5 | 5 | 23 |
| | | % del total | 56,5% | 21,7% | 21,7% | 100,0% |

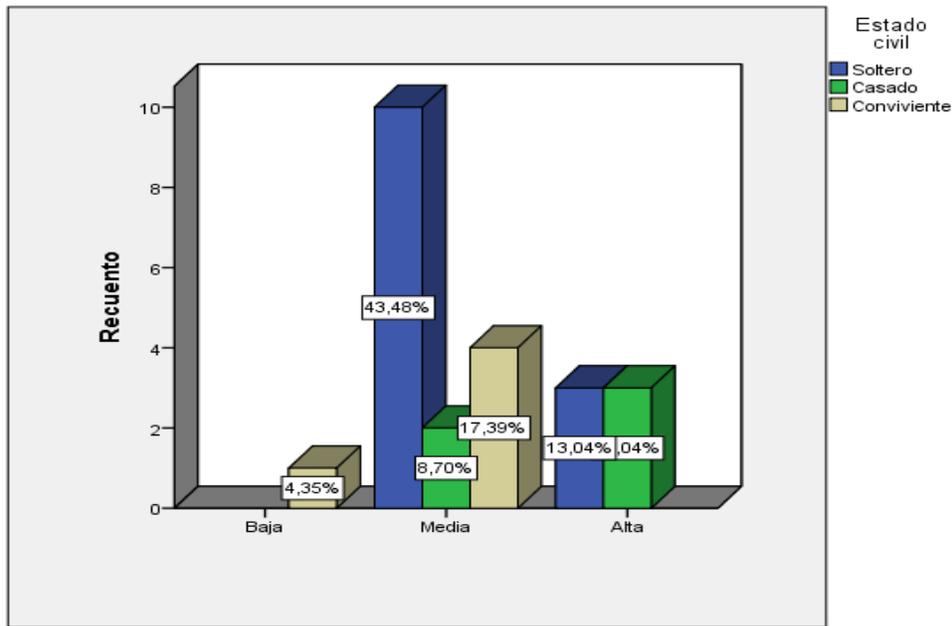


Figura 11: Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal según estado civil de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.

Interpretación.

En la tabla y la figura se observa que de 23 trabajadores de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, se tiene en trabajadores casados la mayor frecuencia son 10 trabajadoras que representa el 43,5% en el nivel medio de síndrome de burnout, y en trabajadores casados la mayor frecuencia es en 3 trabajadores que representa el 13% de la muestra se ubica en el nivel medio. Finalmente en trabajadores convivientes se observa la mayor frecuencia en 4 trabajadores que representa el 17,4% de la muestra en el nivel medio de síndrome burnout.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general Determinar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020. luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados se observa que de 23 trabajadores se tiene a el 4,3% de la muestra consideran bajo el nivel síndrome de burnout, son el 69,6% de la muestra consideran un nivel medio, finalmente son el 26,1% de la muestra tienen alto índice de síndrome de burnout en el trabajo remoto de las instituciones públicas. A similar resultado llega la investigación realizada por Gómez (2018) planteo un estudio titulado *Síndrome de Burnout en licenciados en Enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco – 2018*,. Los resultados dejaron ver que el 63% de evaluados presenta un nivel bajo de cansancio emocional, mientras que el 51,8% presenta niveles medios y altos de despersonalización, con respecto a la realización personal, el 35% presenta niveles medios y bajos, esta similitud en los resultados evidencia que efectivamente Cumpa y Chávez (2015) tenían razón al referirse a los altos niveles de presencia del síndrome de burnout en el Perú.

Como parte de la concepción de la investigación, se formuló el objetivo específico 1: Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional del personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que de 23 trabajadores de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, se tiene a el 47,8% de la muestra consideran bajo el nivel en la dimensión agotamiento emocional, son el 8,7% de la muestra consideran un nivel medio, finalmente son el 43,5% de la muestra

tienen alto índice de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional en el trabajo remoto en las instituciones públicas de Lima.

A similar resultado llega la investigación realizada por Cumpa y Chávez (2015) realizaron un estudio titulado *Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Chiclayo. Agosto, 2015*. Los resultados demostraron que el 7% de evaluados presenta síndrome de burnout, con respecto a las dimensiones, se evidencia que el 55% presenta agotamiento emocional, el 20% despersonalización y el 98% muestra niveles bajos de realización personal.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2: Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que de 23 trabajadores de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, se tiene a el 47,8% de la muestra consideran bajo el nivel en la dimensión despersonalización, son el 47,8% de la muestra consideran nivel medio, finalmente son el 4,3% de la muestra tienen alto índice de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en el trabajo remoto en las instituciones públicas de Lima.

A similar resultado llega la investigación realizada por Inga y Sanchez (2018) plantearon una tesis universitaria titulada *Síndrome de Burnout en estudiantes del primer año en la carrera de Enfermería de una Universidad privada de la ciudad de Guayaquil desde octubre 2017 a febrero 2018* 1. Los resultados mostraron que el 90% de los estudiantes presentan un nivel de

síndrome de burnout leve, por otro lado, el 8% se ubica dentro de la categoría de síndrome de burnout moderado, y el 1% de los participantes no presenta síndrome de burnout.

También, se formuló el objetivo específico 3: Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que de 23 trabajadores de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, se tiene a el 47,8% de la muestra consideran bajo el nivel en la dimensión realización personal, son el 30,4% de la muestra consideran nivel medio, finalmente son el 21,7% de la muestra tienen alto índice de síndrome de burnout en la dimensión realización personal en el trabajo remoto en las instituciones públicas de Lima.

A similar resultado llega la investigación realizada por Caballero Breso y Gutierrez (2015) publicaron un estudio titulado Burnout en Estudiantes Universitarios. El estudio comprendió un análisis detallado de los componentes teóricos que involucran al síndrome de burnout, teniendo en cuenta y especial interés en los factores que pueden homologarse en ambientes laborales hacia el ambiente escolar o académico y finalmente se realiza una distinción entre la depresión y la ansiedad. Por otro lado, se enfocan los factores protectores y factores de riesgo en poblaciones estudiantiles que coadyuvan a la presencia de burnout académico.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según sexo en una institución pública de Lima, 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que de 23 trabajadores de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en

una institución pública de Lima, se tiene en trabajadoras femeninas a el 26,1% en el nivel medio de síndrome de burnout, Mientras en los trabajadores masculinos se observa que son el 43,5% de la muestra en el nivel medio de síndrome burnout.

A similar resultado llega la investigación realizada por Favilema y Pilamunga (2015) realizaron una investigación titulada *Factores de Riesgo asociados al Síndrome de Burnout en el personal profesional de Enfermería del Hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde, Provincia de Guayas. Mayo 2013 – marzo 2014* Los resultados evidenciaron que existe un nivel moderado-alto de presencia de síndrome de burnout en la institución, por lo que se diseñó una propuesta de intervención, bajo la presentación de un programa con sesiones orientadas al manejo de los desencadenantes del Síndrome de Burnout.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 5: Identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según estado civil en una institución pública de Lima - 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados, en trabajadores casados la mayor frecuencia son el 43,5% en el nivel medio, y en trabajadores casados la mayor frecuencia es el 13% de la muestra se ubica en el nivel medio. Finalmente en trabajadores convivientes se observa la mayor frecuencia en el 17,4% de la muestra en el nivel medio de síndrome burnout.

A similar resultado llega la investigación realizada por Pineda, Rivera y Ríos (2015) realizaron una investigación titulada *Prevalencia y Factores influyentes del síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca, Enero - Julio 2013* . Los resultados obtenidos evidencian que el 64,9% de participantes

presentan síndrome de burnout, demostrando mayores dificultades en la dimensión de agotamiento emocional.

CONCLUSIONES

1. El síndrome de burnout se encuentra en nivel medio en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima-2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene que el 69,6% de la muestra consideran un nivel medio, el 26,1% en el nivel alto y el 4,3% en el nivel bajo
2. El nivel de síndrome de burnout es bajo en la dimensión agotamiento emocional del personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima - 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 47,8% de la muestra nivel bajo, el 43,5% nivel alto y el 8,7% de la muestra en el nivel medio
3. El nivel de síndrome de burnout es bajo en la dimensión despersonalización en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima - 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 47,8% en el nivel bajo, el 47,8% en el nivel medio, finalmente el 4,3% en el nivel alto
4. El nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima - 2020. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene a el 47,8% de la muestra en el nivel bajo, el 30,4% en el nivel medio, finalmente el 21,7% en el nivel alto.
5. El nivel de síndrome de burnout en el personal según sexo de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública

de Lima, 2020. Es medio en las trabajadoras femeninas con un 26,1%, Mientras en los trabajadores masculinos es medio con un 43,5% de la muestra .

6. El nivel de síndrome de burnout en el personal según estado civil de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según estado civil en una institución pública de Lima - 2020 , es baja en trabajadores casados con un el 43,5% el nivel es medio , en trabajadores casados con un 13% de la muestra. Finalmente es nivel medio en trabajadores convivientes con un 17,4% de la muestra.

RECOMENDACIONES

1. Los responsables de la Oficina de Tecnologías de la Información que laboran de manera remota en una institución pública de Lima, deben de desarrollar talleres virtuales de afrontamiento al estrés en los trabajadores.
2. Las autoridades de las oficinas de Tecnología de la Información que laboran de manera remota en una institución pública de Lima deben de realizar reuniones de fortalecimiento para superar el agotamiento emocional de sus trabajadores.
3. Los trabajadores de las oficina de Tecnología de la Información que laboran de manera remota en una institución pública de Lima, deben de realizar acciones para superar la despersonalización durante su labor en las oficina.
4. Los directivos de las oficina de Tecnología de la Información, que laboran de manera remota en una institución pública de Lima, deben desarrollar acciones que permitan fortalecer el desarrollo personal de sus trabajadores.
5. Se recomienda a los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad Peruana los Andes, continuar con este tipo de investigaciones, profundizando en el nivel de investigación considerando otros contextos en los cuales exista presencia del síndrome de burnout en situaciones de trabajo remoto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caballero, C., Bresó, E. & Gutierrez, O. (2015). Burnout en Estudiantes Universitarios. *Psicología desde El Caribe*. Vol 32, N° 3.
<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.32.3.6217>
- Cahuín, P., Salazar, E. (2019). *Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital de Pampas 2018*. Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.
- Cortés, J. (2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales. Disponible en :
https://books.google.com.pe/books?id=pjoYI7cYVVUC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Cumpa, F., Chavez, P. (2015). *Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Chiclayo*. Agosto, 2015.
Universidad Privada Juan Mejía Baca. Perú.
- Flores, J. (2018) *Síndrome de Burnout en Médicos asistentes del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scipia en el periodo setiembre – noviembre 2017*.
Universidad Ricardo Palma. Perú.
- Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial/No. 160*, 1-4. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

- Gaspar, B. (2013). Estudio del síndrome de burnout en los bomberos voluntarios portugueses. [Online]. Available from:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=45740>.
- Gavilema, E., Pilamunga, M. (2015). *Factores de Riesgo asociados al Síndrome de Burnout en el personal profesional de Enfermería del Hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde, Provincia de Guayas. Mayo 2013 – Marzo 2014*. Universidad Estatal de Bolívar. Ecuador
- Golembiewski, R. T., Munzenrides, R. & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavior Science*, 19(4), 461-481
- Gomez, J. (2019). *Síndrome de Burnout en licenciados en Enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco – 2018*. Universidad Andina del Cusco. Perú.
- Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial/No. 160*, 1-4. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Llaja, Sarria, & García. (2007). *Síndrome de Burnout en Educadores*. Perú, Lima. : Universidad Mayor de San Marcos.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1986). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Estados Unidos: Palo Alto, C.A.

Olivares Faúndez , V. (2017). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59-63. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2018). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (Quinta Edición ed.). Lima: Business Support Aneth.

Universidad Peruana Los Andes. (19 de 09 de 2019). <https://upla.edu.pe/>. Obtenido de <https://upla.edu.pe/transparencia-institucional/>: <https://upla.edu.pe/wp-content/uploads/2020/01/Reglamento-General-de-Investigaci%C3%B3n-2019.pdf>

Anexos

ANEXO 01 Matriz de consistencia

TITULO: Síndrome de burnout en el personal que labora de manera remota se viene dando en un grado alto en una institución pública de Lima, 2020

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variable de estudio | Metodología |
|---|---|------------------|---|---|
| <p>General ¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020?</p> <p>Específicos ¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional del personal de la Oficina de Tecnología de la Información que laboran de manera remota en una institución pública de Lima, 2020? ¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersionalización en el</p> | <p>General Determinar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.</p> <p>Específicos Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento personal de la Oficina de Tecnología de la Información que laboran de manera remota en una institución pública de Lima, 2020. Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersionalización en el</p> | | <p>Variable Síndrome de burnout</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento personal • Despersionalización • Realización personal <p>Categorías Alto Medio Bajo</p> | <p>Tipo de investigación Básica o pura</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación No experimental transeccional descriptivo</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>M → O₁</p> </div> <p>Leyenda: <i>M = Muestra (personal que labora de manera remota)</i> <i>O₁ = Observación Variable (síndrome de burnout)</i></p> <p>Población</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que laboran de manera remota en una institución de Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según sexo en una institución pública de Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál será el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según estado civil en una institución pública de Lima, 2020?</p> | <p>personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal de la Oficina de Tecnología de la Información que laboran de manera remota en una institución pública de Lima, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según sexo en una institución pública de Lima, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la Oficina de Tecnología de la Información que labora de manera remota según estado civil en una institución pública de Lima, 2020.</p> | <p>450 empleados de la institución pública denominada PROMPERÚ.</p> <p>Muestra 23 empleados que laboran de manera remota.</p> <p>Técnica de muestreo No probabilístico intencional</p> |
|--|--|--|

civil en una institución
pública de Lima, 2020.

Fuente: Elaboración propia.

| | | |
|-------------------------|--|---------|
| emocionalmente cansado. | 22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas. | Ordinal |
| Realización personal | 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que atender. | |
| | 7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. | |
| | 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. | |
| | 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. | |
| | 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mí trabajo. | |
| | 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. | |
| | 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | |
| | 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. | |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 03 Matriz de operacionalización del instrumento

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Reactivos (Ítems) | Escala Valorativa | Criterios de Validez y Confiabilidad | Escala de medición | Instrumento |
|---|----------------------|-----------------------------|---|-------------------------------|---|--------------------|--|
| Variable Síndrome de burnout | Agotamiento personal | Fatiga física, emocional | 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. 13. Me siento frustrado en mi trabajo. 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. | Alta Media Baja | Por criterio de expertos y alfa de cronbach .80 | Ordinal | MBI (Inventario de Burnout de Maslach) |
| | Despersonalización | Actitud irritable | 5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales. 10. Siento que me he hecho más duro con la gente. 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente 22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas. | | | | |
| | Realización personal | Sentimiento de autoeficacia | 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. 7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | | | | |

21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 04 El instrumento de investigación

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS) INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad: _____ Sexo/género: _____

Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

| | Nunca / Ninguna vez | Casi nunca/ Pocas veces al año | Algunas Veces / Una vez al mes o menos | Regularmente / Pocas veces al mes | Bastantes Veces / Una vez por semana | Casi siempre / Pocas veces por semana | Siempre / Todos los días |
|---|---------------------|--------------------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | | | | | | | |
| 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo | | | | | | | |
| 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo | | | | | | | |
| 4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender | | | | | | | |
| 5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales | | | | | | | |
| 6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi | | | | | | | |
| 7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas | | | | | | | |
| 8. Siento que mi trabajo me está desgastando | | | | | | | |
| 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo | | | | | | | |
| 10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación | | | | | | | |
| 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | | | | | | | |
| 12. Me siento muy energético | | | | | | | |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo | | | | | | | |
| 14. Siento que estoy trabajando demasiado | | | | | | | |
| 15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio | | | | | | | |
| 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés | | | | | | | |
| 17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo | | | | | | | |
| 18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas | | | | | | | |
| 19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo | | | | | | | |
| 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | | | | | | | |
| 21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma | | | | | | | |
| 22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas | | | | | | | |



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “.....”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: “.....”

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, de 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:
N° DNI:

- 1. Responsable de investigación**
Apellidos y nombres:
D.N.I. N°
N° de teléfono/celular:
Email:
Firma:

- 2. Responsable de investigación**
Apellidos y nombres:
D.N.I. N°
N° de teléfono/celular:
Email:
Firma:

- 3. Asesor(a) de investigación**
Apellidos y nombres:
D.N.I. N°
N° de teléfono/celular:
Email:
Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo **DENISSE DEL PILAR BALVIN LANDEO** identificado (a) con DNI N° 41583909 egresado la escuela profesional de Psicología (vengo) implementando el proyecto de investigación titulado “**SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORA DE MANERA REMOTA EN UNA INSTITUCION PUBLICA LIMA 2020**”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 04 de Agosto del 2020.



Balvin Landeo Denisse Del Pilar
Responsable de investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

COMPROMISO DE AUTORIA

En la fecha yo, **BALVIN LANDEO DENISSE DEL PILAR**, identificada con DNI N° 41583909 domiciliada en Jr. Los saucos 323 – Urbanización Salamanca - Ate - Lima , Bachiller de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes - Huancayo , me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y / o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “ **SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORA DE MANERA REMOTA EN UNA INSTITUCION PUBLICA LIMA 2020**” se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio , auto plagio y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y eh respetado las normas internacionales de citas y referencias de fuentes consultantes.



SOLICITO: Autorización para aplicación
de instrumento de evaluación.

Ing. : Javier Delgado

Jefe de la Oficina de tecnologías de la información – PromPeru.

Yo, **DENISSE DEL PILAR BALVIN LANDEO**, identificada con DNI N° 41583909, domiciliado en la Jr. Los Saucos N° 323 - Salamauca - Lima; bachiller en Psicología, egresado de la Universidad Peruana Los Andes, ante Ud. me presento y expongo: Que teniendo interés de realizar el proyecto de investigación conducente al Título de Licenciado en Psicología, denominado: "Síndrome de Burnout en el personal que labora de manera remota en una institución Pública - Lima - 2020" asimismo le solicito que el instrumento de evaluación sea aplicado en los trabajadores de su área OTI que usted dirige dignamente y asimismo guardando absoluto rigor científico y confidencialidad, el mismo que servirá de base para adquirir conocimientos sobre el trabajo remoto y cómo este ha incidido en el síndrome de Burnout de los trabajadores, lo cual servirá de antecedente y permita lograr alternativas de solución para una adecuada salud psicológica y así contribuir en el desempeño de sus funciones de sus colaboradores para el beneficio de la Institución.

Por tanto:

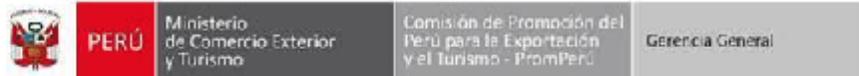
Sírvase acceder a mi petición.

Lima 27 de julio del 2020

DENISSE DEL PILAR BALVIN LANDEO

DNI N° 41583909

ANEXO 09



CARTA DE AUTORIZACION

Yo, **Javier Delgado Vite**, Jefe de la Oficina de Tecnología de La Información de PROMPERÚ autorizo que la Bachiller Balvin Landeo Denisse del Pilar, pueda realiza la aplicación del instrumento para ejecutar su investigación titulada "SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORA DE MANERA REMOTA EN UNA INSTITUCION PUBLICA LIMA 2020".

Se entrega la presente autorización a solicitud escrita de la interesada para los fines que estime conveniente,

Lima 03 de Agosto de 2020

JAVIER ERNESTO DELGADO VITE
Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información

Prueba piloto

| PRUEBA PILOTO - BURNOUT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 0 | 1 | 4 | 1 | 4 | 0 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 53 | |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 0 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 70 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 6 | 6 | 0 | 6 | 0 | 44 | |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 6 | 3 | 0 | 6 | 0 | 37 | |
| 5 | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 | 0 | 6 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 6 | 6 | 6 | 0 | 6 | 0 | 43 | |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 6 | 0 | 0 | 6 | 1 | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 5 | 6 | 0 | 5 | 0 | 48 | |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 6 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 0 | 1 | 6 | 0 | 3 | 0 | 1 | 6 | 6 | 6 | 1 | 6 | 1 | 58 | |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 0 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 0 | 51 | |
| 9 | 1 | 1 | 0 | 6 | 5 | 0 | 6 | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 | 0 | 3 | 0 | 0 | 6 | 6 | 6 | 0 | 6 | 1 | 59 | |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 94 | |
| Varianza | 2.81 | 3.25 | 2.16 | 2.41 | 2.69 | 1.8 | 2.21 | 3.64 | 3.61 | 2.24 | 0.76 | 3.09 | 2.09 | 3.29 | 2.49 | 2.36 | 2.44 | 2.84 | 1.76 | 2.96 | 2.36 | 0.81 | | |
| Suma Var. | 54.07 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Var. Total | 242.4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

BASE DE DATOS

| | | | | | | BURNOUT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------------|-------|--------|----------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|---|----------------------|---|----|----|----|----|----|---|---|----|----|
| | | | | | | Agotamiento personal | | | | | | | | | Despersonalización | | | | | | Realización personal | | | | | | | | | | |
| ID | edad | sexo | Est. Civil | Hijos | Tiempo | 1 | 2 | 3 | 6 | 8 | 13 | 14 | 16 | 20 | 5 | 10 | 11 | 15 | 22 | 4 | 7 | 9 | 12 | 17 | 18 | 19 | 21 | | | | |
| 1 | 28 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 19 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 29 | 53 |
| 2 | 27 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 32 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 32 | 70 |
| 3 | 29 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 1 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 40 | 44 |
| 4 | 40 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 6 | 3 | 6 | 25 | 37 |
| 5 | 48 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 6 | 6 | 1 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 38 | 43 |
| 6 | 36 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 43 | 48 |
| 7 | 26 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 8 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 | 58 |
| 8 | 46 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 27 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 25 | 55 |
| 9 | 32 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 | 54 |
| 10 | 35 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 6 | 5 | 5 | 42 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 9 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 25 | 76 |
| 11 | 25 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 6 | 0 | 3 | 5 | 0 | 14 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 47 | 62 |
| 12 | 28 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 | 54 |
| 13 | 46 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 5 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 40 | 45 |
| 14 | 40 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 6 | 4 | 6 | 42 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 36 | 85 |
| 15 | 29 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 1 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 40 | 44 |
| 16 | 40 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 6 | 4 | 6 | 48 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 36 | 91 |
| 17 | 40 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 6 | 4 | 6 | 48 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 36 | 91 |
| 18 | 35 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 37 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 29 | 75 |
| 19 | 28 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 30 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 | 65 |
| 20 | 28 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 30 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 | 65 |
| 21 | 28 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 30 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 | 65 |
| 22 | 46 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 24 | 51 |
| 23 | 32 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | 23 |

CAPTURAS DEL GOOGLE FORMULARIO

blanco    

Preguntas Respuestas **23** Puntos totales: 0



Sección 1 de 4

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI - HSS)

Inventario Burnout de Maslach (MBI - HSS)

Universidad Peruana Los Andes

CONSENTIMIENTO INFORMADO
Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimiento y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORA DE MANERA REMOTA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA, 2020"; mediante la ACEPTACIÓN de este documento aseguro participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo, conducido por la investigadora responsable: BALVIN LANDEO, Denisse Del Pilar.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciado puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá solo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación, y se me ha informado que se me resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo serán respondidas.

Estoy de acuerdo con lo expuesto anteriormente *

Sí, acepto.

No acepto.



Instrucciones



Lee cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora.

Las opciones que puede marcar son: *

| Valor | Ítem |
|-------|--|
| 0 = | Nunca / Ninguna vez |
| 1 = | Casi nunca / Pocas veces al año |
| 2 = | Algunas veces / Una vez al mes o menos |
| 3 = | Regularmente / Pocas veces al mes |
| 4 = | Bastantes veces / Una vez por semana |
| 5 = | Casi siempre / Pocas veces por semana |
| 6 = | Siempre / Todos los días |

Estoy de acuerdo

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. *

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca / Pocas veces al año
- 2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. *

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca / Pocas veces al año

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "NIVEL DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN QUE LABORA DE MANERA REMOTA, LIMA-2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Balvin Landeo, Denisse Del Pilar.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 24 de Agosto 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Cordova Valdivia Alester Venzel
N° DNI: 70468964

- 1. Responsable de investigación**
Apellidos y nombres: Balvin Landeo, Denisse Del Pilar
D.N.I. N° 41583909
N° de teléfono/celular: 917444354
Email: denissebalvin@gmail.com
- 2. Asesor(a) de investigación**
Apellidos y nombres: Mg. Solano Ayala, Pedro Miguel
D.N.I. N° 42769526
N° de teléfono/celular: 976676213
Email: p.solano @upla.edu.pe



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "NIVEL DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN QUE LABORA DE MANERA REMOTA, LIMA-2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Balvin Landeo, Denisse Del Pilar.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 24 de Agosto 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Mejía caballero, Rocío

Johana

Nº DNE: 43141456

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Balvin Landeo, Denisse Del Pilar
D.N.I. N° 41583909
N° de teléfono/celular: 917444354
Email: denissebalvinl@gmail.com

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Mg. Solano Ayala, Pedro Miguel
D.N.I. N° 42769526
N° de teléfono/celular: 976676213
Email: d.solano@upla.edu.pe



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "NIVEL DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN QUE LABORA DE MANERA REMOTA, LIMA-2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Balvin Landeo, Denisse Del Pilar.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 24 de Agosto 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Jean Pierre Jesús Magallanes Meracho
N° DNE: 73067571

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Balvin Landeo, Denisse Del Pilar
D.N.I. N° 41583909
N° de teléfono/celular: 917444354
Email: denissebalvin@gmail.com

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Mg. Solano Ayala, Pedro Miguel
D.N.I. N° 42769526
N° de teléfono/celular: 976676213
Email: d.solano @upla.edu.pe



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "NIVEL DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN QUE LABORA DE MANERA REMOTA, LIMA-2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Balvin Landeo, Denisse Del Pilar.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 24 de Agosto 2020.




PARTICIPANTE
Apellidos y nombres: Chávez, Lambucha, Rocío
N° DNI: 70516266

1. Responsable de investigación
Apellidos y nombres: Balvin Landeo, Denisse Del Pilar
D.N.I. N° 41583909
N° de teléfono/celular: 917444334
Email: denissebalvin@gmail.com
2. Asesor(a) de Investigación
Apellidos y nombres: Mg. Solano Ayala, Pedro Miguel
D.N.I. N° 42769526
N° de teléfono/celular: 976676213
Email: dpsolano@upta.edu.pe

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, **Mg. Nilton David Vilchez Galarza** con Documento Nacional de Identidad **N°41665934**, hago constar que realicé el juicio de experto al **INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)**, presentado por la Bachiller en Psicología: **BALVIN LANDEO, Denisse Del Pilar**, que será de gran importancia para su investigación titulada " **NIVEL DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN QUE LABORA DE MANERA REMOTA, LIMA-2020** " Asimismo, indico, que el instrumento es:

| | | | | | |
|----------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| Adecuado | <input checked="" type="checkbox"/> | Requiere Modificaciones | <input type="checkbox"/> | Inadecuado | <input type="checkbox"/> |
|----------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|

Huancayo, 24 de agosto del 2020




Mg.N. David Vilchez Galarza
DNI: 41665934

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, **Mg. Joan Manuel Castillo Bernia** con Documento Nacional de Identidad **N°20090030** hago constar que realicé el juicio de experto al **INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)**, presentado por la Bachiller en Psicología: **BALVIN LANDEO, Denisse Del Pilar**, que será de gran importancia para su investigación titulada " **NIVEL DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN QUE LABORA DE MANERA REMOTA, LIMA-2020** " Asimismo, indico, que el instrumento es:

| | | | | | |
|----------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| Adecuado | <input checked="" type="checkbox"/> | Requiere Modificaciones | <input type="checkbox"/> | Inadecuado | <input type="checkbox"/> |
|----------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|

Huancayo, 24 de agosto del 2020



Mg. Joan Manuel Castillo Bernia
DNI :20090030

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, **JEANET ANGELA CARRILLO ONOFRE**, de Profesión Psicóloga, con Documento Nacional de Identidad N° **19986800** hago constar que : realicé el juicio de experto al **INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI- HSS)**, presentado por la Bachiller en Psicología: **BALVIN LANDEO, Denisse Del Pilar**, que será de gran importancia para su investigación titulada : **"NIVEL DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN QUE LABORA DE MANERA REMOTA, LIMA- 2020 "** Asimismo indico que, el instrumento es:

| | | | | | |
|----------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| Adecuado | <input checked="" type="checkbox"/> | Requiere Modificaciones | <input type="checkbox"/> | Inadecuado | <input type="checkbox"/> |
|----------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|



Logo of the University of Peru Los Andes, Faculty of Health Sciences, School of Psychology, with the text: **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**, **PSICOLOGA**, **C. N. P 15623**

Huancayo 24 de agosto del 2020.

Mg. Jeanet Angela Carrillo Onofre

DNI : 19986800

