

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**INFLUENCIA DEL TELETRABAJO EN LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME
BURNOUT DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO LOS LIBERTADORES, TRUJILLO AÑO
2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Relaciones Humanas Laborales

AUTOR (ES)

Br. ALBITES VILLANUEVA, LENNIN ENRIQUE

Br. TERRONES RAMOS, ISSAC ALFREDO

Jurado Evaluador:

Presidente : Mg. José Humberto Flores Cornejo

Secretario : Mg. Rosa Beatriz Vidalón Moreno

Vocal : Mg. Royer Anthony Mendoza Otiniano

ASESOR

Mg. FIORENTINI CANDIOTTI GIOVANNI FERNANDO

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3444-9362>

Trujillo – Perú

2021

Fecha de sustentación: 2021/12/03

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**INFLUENCIA DEL TELETRABAJO EN LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME
BURNOUT DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO LOS LIBERTADORES, TRUJILLO AÑO
2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Relaciones Humanas Laborales

AUTOR (ES)

Br. ALBITES VILLANUEVA, LENNIN ENRIQUE

Br. TERRONES RAMOS, ISSAC ALFREDO

Jurado Evaluador:

Presidente : Mg. José Humberto Flores Cornejo

Secretario : Mg. Rosa Beatriz Vidalón Moreno

Vocal : Mg. Royer Anthony Mendoza Otiniano

ASESOR

Mg. FIORENTINI CANDIOTTI GIOVANNI FERNANDO

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3444-9362>

Trujillo – Perú

2021

Fecha de sustentación: 2021/12/03

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En lineamiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestro criterio el presente informe de investigación titulado: *“Influencia del teletrabajo en la prevención del síndrome burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020”*.

La preparación del presente informe se realizó con una continua dedicación y estudio con el propósito de optar por el título de Licenciado en Administración, siendo fundamental los aprendizajes que se han adquirido a lo largo del tiempo en las aulas universitarias de nuestra alma mater la Universidad Privada Antenor Orrego.

Asimismo, aprovechamos esta oportunidad para dejar en claro nuestra admiración y respeto a los señores docentes de la Escuela Profesional de Administración. Es propicia la ocasión para decir el afecto de nuestro especial aprecio.

Atentamente,



Br. Albites Villanueva, Lennin
Enrique



Br. Terrones Ramos, Issac Alfredo

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis, a cada uno de nuestros seres queridos que han sido nuestra fortaleza a lo largo de este trayecto.

A nuestros padres, por poner su confianza, sueños y anhelos en cada uno de nosotros, también, porque nos apoyaron en los momentos más difíciles y juntos superamos todas las complicaciones que se presentaron en el camino; ellos son una motivación muy grande para superarnos día a día.

A nuestros profesores, que nos brindaron dedicación, compromiso y conocimiento necesario para poder ser grandes profesionales.

A nuestros familiares y amigos que son lo más valioso que la vida nos ha dado.

AGRADECIMIENTO

Es un orgullo para nosotros poder concluir esta etapa de nuestras vidas por ello queremos extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a nosotros caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para Dios, nuestros padres y nuestros hermanos. Muchas gracias a ustedes por apoyarnos desde un inicio y darnos la fuerza de poder luchar ante las adversidades y poder lograr nuestros objetivos.

Nuestra gratitud, también a la Universidad Privada Antenor Orrego, en específico a la Escuela de Ciencias Económicas, nuestro agradecimiento sincero al asesor de nuestra tesis Mg. Giovanni Fiorentini, gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanza constituyen la base de nuestra vida profesional.

Infinitas gracias a todos y a cada uno de ustedes.

RESUMEN

El presente estudio se ha realizado con el objetivo de determinar la influencia del teletrabajo en el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020. El diseño de estudio fue descriptiva correlacional de corte transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario; el que consideró ambas variables de estudio con sus dimensiones, cuya muestra fue realizada a 35 trabajadores. Los resultados arrojaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r=0,932$ entre las variables teletrabajo y Síndrome de Burnout. La hipótesis fue comprobada mediante Rho de Spearman resultando un valor menor a 0,05, lo que significa que se aprobó la hipótesis alterna. La institución a consecuencia de la pandemia está incursionando en el teletrabajo, lo que trae consigo en poner a prueba la cultura organizacional de sus trabajadores, a capacitarse sobre el uso de las herramientas tecnológicas, lo que repercute en el desgaste ocupacional conocido también como Síndrome de Burnout. Finalmente se llegó a la conclusión que el teletrabajo influye significativamente en el síndrome de Burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.

Palabras clave: Teletrabajo, Síndrome de Burnout, docentes, cultura organizacional, desgaste corporal

ABSTRACT

The present study has been carried out to determine the influence of telework on the burnout syndrome in workers of the Los Libertadores Private Technological Higher Education Institute, Trujillo in 2020. The study design was descriptive, correlational, cross-sectional. The instrument used was a questionnaire; the one that considered both study variables with their dimensions, whose sample was made of 35 workers. The results yielded a Spearman Rho correlation coefficient of $r = 0.932$ between the variables telework and Burnout Syndrome. The hypothesis was tested using Spearman's Rho, resulting in a value less than 0.05, which means that the alternative hypothesis was approved. As a result of the pandemic, the institution is venturing into teleworking, which entails testing the organizational culture of its workers, training on the use of technological tools, which has an impact on occupational burnout also known as Syndrome of Burnout. Finally, it was concluded that telework significantly influences the Burnout syndrome of the workers of the Los Libertadores Private Technological Higher Education Institute, Trujillo in 2020.

Keywords: Telework, Burnout Syndrome, teachers, organizational culture, body wear.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Formulación del Problema	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Enunciado del problema.....	12
1.2. Justificación.....	13
1.2.1. Teórica	13
1.2.2. Práctica	13
1.2.3. Metodológica	13
1.2.4. Social	13
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
II. MARCO DE REFERENCIA.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. A nivel internacional	15
2.1.2. A nivel nacional	16
2.1.3. A nivel local	18
2.2. Marco teórico	19
2.2.1. Teletrabajo	19
2.2.2. Síndrome de Burnout	23

2.3. Marco conceptual	27
2.4. Hipótesis	27
2.5. Variables	28
2.5.1. Operacionalización de variables.....	28
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	29
3.1. Material	29
3.1.1. Población.....	29
3.1.2. Marco de muestreo	29
3.1.3. Unidad de análisis	29
3.1.4. Muestra	29
3.2. Métodos	30
3.2.1. Diseño de investigación	30
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación	30
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	31
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	32
4.1. Presentación de resultados.....	32
4.2. Discusión de resultados	42
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1	Operacionalización de las variables 28
Tabla 2	Población de estudio de la Institución de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores..... 29
Tabla 3	Muestra de estudio de la Institución de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores 29
Tabla 4	Dimensión – Cultura organizacional..... 32
Tabla 5	Dimensión – Herramientas tecnológicas 33
Tabla 6	Dimensión – Capacitación..... 34
Tabla 7	Dimensión – Desgaste mental y emocional 35
Tabla 8	Dimensión – Desgaste corporal 36
Tabla 9	Dimensión – Despersonalización 37
Tabla 10	Dimensión – Insatisfacción..... 38
Tabla 11	Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk 39
Tabla 12	Correlación entre Cultura Organizacional y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020 39
Tabla 13	Correlación entre Herramientas Tecnológicas y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020..... 40
Tabla 14	Correlación entre Capacitación y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020..... 41
Tabla 15	Rango de correlación Rho de Spearman 41
Tabla 16	Correlación de hipótesis general..... 42

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Dimensión – Cultura organizacional.....	32
Figura 2 Dimensión – Herramientas tecnológicas	33
Figura 3 Dimensión – Capacitación.....	34
Figura 4 Dimensión – Desgaste mental y emocional	35
Figura 5 Dimensión – Desgaste corporal	36
Figura 6 Dimensión – Despersonalización	37
Figura 7 Dimensión – Insatisfacción.....	38

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

En la actualidad, la globalización y los avances de la tecnología no solo han logrado que se realicen muchas transformaciones empresariales, comerciales y corporativas, sino que también han cambiado a la sociedad. Según Correa (2015), ha surgido una nueva forma de laboral a través de medios telemáticos, a lo cual se le denomina: “Teletrabajo” o “Trabajo a distancia”. En diferentes partes del mundo, esta modalidad les ha permitido a los trabajadores laborar a distancia y sin interrupciones. Asimismo, este ha eliminado el traslado de los trabajadores hacia a empresa, haciendo que estos puedan cumplir y desempeñar sus actividades desde casa.

Para Gonzales et al. (2017) las problemáticas que atraviesan muchos trabajadores dentro de las empresas se basan primordialmente en el cansancio físico y mental, producto del arduo trabajo, conflictos en el ambiente laboral, problemas económicos y dilemas familiares. Estos factores son solo el inicio de la causa de que la mayoría de los trabajadores caigan en un síndrome denominado Burnout. Este síndrome es considerado un trastorno emocional que tiene vínculo directo con el ámbito laboral, el estrés a causa del trabajo y el ritmo de vida del trabajador. Además, trae consigo consecuencias muy graves que afectan tanto a nivel físico como psicológico, como, por ejemplo: la depresión y ansiedad. Teniendo esto en cuenta, se puede concluir que todos los factores mencionados anteriormente constituyen un gran riesgo que puede desencadenar un bajo desempeño laboral.

Por otro lado, la situación actual de nuestro país a causa del Covid19 ha ocasionado un gran cambio en el aspecto laboral, puesto que muchos trabajadores han perdido sus puestos de trabajo debido al cese de miles de empresas grandes y pequeñas. La problemática radica en que muchas empresas no tienen conocimiento de la implementación del teletrabajo y los beneficios que este mismo trae consigo, razón por la cual no lo plantean como una alternativa de solución. Los gerentes y trabajadores deberían tener acuerdos y soluciones para no ausentarse de la empresa y trabajar

directamente desde la comodidad de sus hogares, utilizando las diversas herramientas tecnológicas que actualmente están al alcance de todos.

De acuerdo con múltiples teóricos que han ampliado el tema, el teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del colaborador en la empresa, lo cual influye en que el trabajador no caiga en el síndrome de burnout. (Quintanilla, 2017)

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores se dedica a desarrollar personas capaces, con una alta autoestima, inteligencia, habilidades sociales y sólida enseñanza académica, moral y emocional con el fin de que puedan llegar al éxito personal y profesional dentro de la sociedad actual. Debido a la situación que vive el país a causa del Covid19, el instituto está atravesando una serie de cambios que han originado mucha incertidumbre en la manera de trabajar. Uno de estos cambios es la adaptación al nuevo modelo laboral denominado *Teletrabajo*. En el instituto, se ha identificado que existe un plan de contingencia para que los trabajadores puedan seguir realizando sus actividades a distancia, así mismo, se ha evidenciado que entre su personal administrativo y docente existe un alto nivel de estrés y ansiedad laboral transmitido por los mismos trabajadores. Sin embargo, en una entrevista previa a la investigación al director general de la institución expresa que esta problemática se viene dando ya desde años anteriores.

Ante lo anteriormente expuesto y con la finalidad de hacer frente a esta problemática, la investigación busca determinar si la nueva modalidad de trabajo denominada *Teletrabajo* influye en el síndrome de burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.

1.1.2. Enunciado del problema

¿De qué manera influye del teletrabajo en el síndrome burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

Para el estudio y desarrollo de la investigación, se tomó como referencia la teoría de Buirá (2015). Este autor destaca las siguientes dimensiones del teletrabajo: capacitación, cultura organizacional y herramientas tecnológicas. Asimismo, se relaciona con la teoría de Gil-Monte (2016) de síndrome burnout, puesto que ambas contribuyen en la generación e implementación de estrategias efectivas enfocadas en la prevención del síndrome de burnout con ayuda del trabajo remoto para los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores.

1.2.2. Práctica

El presente trabajo tiene como finalidad buscar soluciones ante posibles problemas como el síndrome de burnout en los trabajadores dentro de su área de trabajo. Por lo anteriormente expuesto, se busca exponer los beneficios del teletrabajo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores con el objetivo de que sus trabajadores eviten padecer del síndrome de burnout.

1.2.3. Metodológica

La investigación ayuda a ejecutar otras investigaciones, puesto que proporcionará un instrumento de medición para las variables: Teletrabajo y síndrome de Burnout. Para esta investigación se toma como instrumentos la aplicación de la encuesta y el cuestionario, además los resultados sirven para la toma de decisiones y acciones comparativas y referencia para posteriores investigaciones.

1.2.4. Social

Socialmente la investigación se justifica puesto que es una necesidad constante estar buscando nuevas formas de generar ventajas ante la adversidad y abrir posibilidades de trabajo a las personas que quizá no pueda trabajar desde un centro laboral, pero sí desde casa.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera influye el teletrabajo en el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.
- Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.
- Determinar la relación entre la capacitación y el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Ardila, A. (2015). *“Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones: Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá”* (Tesis de licenciatura). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. El presente trabajo es una investigación que pretende determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de la gestión de las organizaciones, mediante el estudio de caso de un área de una organización del sector financiero de la ciudad de Bogotá en el año 2016, haciendo un paralelo entre el trabajo convencional y el teletrabajo. Todo esto bajo un análisis de las variables referidas a la gestión en esta organización comparando los dos modelos de contrato. Para ello se usaron la metodología cuantitativa y cualitativa, debido a las características y especificaciones del campo a investigar, y se tomaron en cuenta los aspectos referentes a una investigación mixta, de tipo descriptivo y explicativo, usando como instrumento de recolección la encuesta con preguntas cerradas y abiertas. El análisis comparativo demuestra que los teletrabajadores presentan mayor competitividad, lo cual está enmarcado en los diferentes indicadores aplicados para este estudio de caso respecto a las diferentes variables consideradas: eficiencia, productividad y ausentismo, aunque en esta modalidad se le da mayor relevancia a la gestión administrativa y calidad de vida de los trabajadores. En cuanto a la variable costo – beneficio (derivado del costo de infraestructura) de las modalidades de trabajo, el teletrabajo marca gran diferencia frente a la modalidad tradicional en cuanto se refiere a la reducción de los costos de operación de un puesto de trabajo lo que a su vez puede redundar en beneficio para la organización minimizando el costo de producción.

El trabajo de investigación del citado autor menciona que el teletrabajo es una alternativa que permite la gestión correcta de las actividades dentro de una empresa. Además, menciona que esta forma de trabajo aumenta la competitividad y productividad de los trabajadores de una organización,

siempre y cuando las actividades estén bien definidas y exista un buen control y liderazgo.

Orozco, M (2018). *“Ansiedad y desgaste ocupacional”* (Tesis para optar el título de licenciado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Este análisis tuvo como objetivo primordial detectar el grado de ansiedad y su interacción con el grado de desgaste ocupacional, llevado a cabo con cuarenta trabajadores de la escuela Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. La averiguación ha sido detallada -cuantitativo. Y las herramientas usadas han sido la Escala de Ansiedad Estado/Rasgo (STAI – 82) y el Inventario de Burnout de Malasch. Los trabajadores representan la muestra, y son en promedio de 40 sujetos, incluyéndose a hombres y féminas, de diversos estados civiles, entendidos entre 25 a 70 años, de nacionalidad guatemalteca, con cualquier grado socioeconómico medio, mayormente con el grado diversificado completo y minoría con estudios universitarios. Se concluyó que los trabajadores experimentan cualquier grado ligeramente más alto de ansiedad como estado que como rasgo, pudiéndose implantar que no se refiere al grado de desgaste ocupacional puesto que los mismos no son representativos.

De lo anteriormente mencionado, se puede concluir en que el síndrome de burnout está vinculado a reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de la conducta del trabajador, las cuales se presentan ante situaciones nocivas por razones propias del entorno interno y externo en el que este el colaborador.

2.1.2. A nivel nacional

Correa, F (2015). *“El teletrabajo: una nueva forma de organización del trabajo”* (Tesis de licenciatura). Universidad De Piura. Perú. El fuerte impacto de esta nueva figura laboral en el ámbito social, político y económico a nivel mundial ha dado un cambio en la estructura organizacional-empresarial clásica. Es precisamente este panorama el que nos muestra la evidente necesidad de que el Derecho del Trabajo vaya a la par con los nuevos avances tecnológicos y regule de manera adecuada esta reciente figura en función al carácter tuitivo que lo caracteriza. También es preciso señalar que respecto a los elementos determinantes de una relación laboral (la prestación

personal del servicio, la percepción de una remuneración por el trabajo realizado, el trabajo realizado por cuenta ajena y la existencia de subordinación) en la figura del Teletrabajo aún existen dudas de si debe o no estar protegida y regulada por el Derecho Laboral puesto que en ella es muy difícil determinar estos elementos, sobre todo el de la subordinación. Pero esto no debe sorprendernos en la medida que la determinación de los elementos esenciales de una relación laboral era mucho más sencilla en épocas anteriores, puesto que todas las empresas tenían una organización clásica con escaso desarrollo tecnológico, a diferencia de hoy donde el desarrollo tecnológico le ha permitido al hombre superar muchas barreras. En consecuencia, al tomar conciencia del panorama laboral en el que vivimos, es posible caer en la cuenta de que es una necesidad apremiante estudiar la relación de Teletrabajo para precisar si corresponde o no darle la protección que amerita una verdadera relación laboral y si es correcta la regulación que se le ha dado en nuestro ordenamiento jurídico. Por ello, el presente trabajo de investigación centra sus esfuerzos en analizar esta nueva figura a través de los siguientes cuatro capítulos: I) El proceso evolutivo que dio origen a la figura del Teletrabajo, II) Análisis estructural de la figura del Teletrabajo, III) El Teletrabajo en relación con el Derecho Comparado; y IV) La regulación del Teletrabajo en el Perú en función a la Ley N° 30036.

Del trabajo de investigación de Correa (2015) se puede concluir en que muchas de las tareas que se ejecutan hoy en día en las oficinas no necesitan de la presencia del trabajador en su puesto y pueden ser realizadas a distancia utilizando las TICs. De esta manera se logra disminuir los tiempos de desplazamiento y se reducen los tiempos muertos sin tareas que realizar, haciendo una replanificación del trabajo puesto que las horas en la oficina son convertidas en horas dedicadas al trabajo.

Córdova, P (2017). *“Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Sccija en el periodo setiembre – noviembre 2017”* (Tesis para titulación). Universidad Ricardo Palma, Lima. La finalidad de la indagación ha sido decidir la prevalencia y componentes asociados al síndrome de burnout en los doctores asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino

Molina Scipa en el lapso setiembre – noviembre 2017. Se hizo cualquier análisis observacional de tipo analítico y de corte transversal. La población estuvo conformada por el personal doctor de emergencia, según los criterios de inclusión y exclusión, siendo cualquier total de 59, debido a que todos han sido valorados. Se usó el Maslach Burnout Inventory para la decisión del síndrome y cualquier cuestionario sobre puntos sociodemográficos y laborales. Una vez recopilado la información de los cuestionarios, se procedió a ingresar los datos al programa estadístico, el SPSS, donde se encontró el estudio del reparto de frecuencia y porcentaje de las cambiantes categóricas; más adelante la prueba paramétrica de Chi cuadrado y el motivo de maneras (OR) con 95% de confianza ($p \leq 0.05$). Como conclusión se tuvo que la prevalencia del síndrome de burnout en el servicio de emergencia es alta y se asocia a los componentes sociodemográficos, sexo y edad y al componente gremial, tiempo de servicio.

De lo anteriormente mencionado se llega a la conclusión de que aparte de los factores edad, económico y estado civil, el factor común en todas las situaciones de burnout es el estrés, la negación y la ausencia de expectativas profesionales para el trabajador.

2.1.3. A nivel local

Suarez (2020). *“Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo.”* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, La presente averiguación titulada “Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Administración Educativa Local San Pablo, Año 2020”, tuvo como objetivo general decidir la interacción de Utilización del Teletrabajo con Calidad de Servicio de la Unidad de Administración Educativa Local San Pablo. Por su naturaleza tiene cualquier enfoque cuantitativo, debido a que se va hacer cualquier estudio estadístico por medio de la recolección de datos para revisar la conjetura. El tipo de indagación es correlacional, pues se va a decidir la interacción de las cambiantes Teletrabajo y Calidad de Servicio. El diseño de la averiguación es no experimental, transversal correlacional sencilla, puesto que se van a ejercer encuestas y el cual se llevará a cabo en cualquier exclusivo instante. La población para esta indagación han sido los 40

trabajadores de la UGEL San Pablo que permanecen llevando a cabo teletrabajo, no posee muestra pues la exploración se aplicó a toda la población. La técnica de indagación ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario para el cual se usó la escala de Likert, el cuestionario referente a la variable Teletrabajo cuenta con 29 ítems y la de Calidad de Servicio 26 ítems. Luego del estudio llevado a cabo se obtuvo que el Teletrabajo tiene una correlación positiva destacable con Calidad de Servicio, el cual supone que a más grande eficiencia de la utilización de Teletrabajo optimización la calidad de servicio. Con la indagación realizada, se ha podido verificar que entre el Teletrabajo y Calidad de Servicio hay una correlación positiva notable de nivel 0.661, el cual está probando que la UGEL San Pablo está brindando calidad de servicio con la utilización del teletrabajo, la cual es una virtud para el logro de sus fines.

La contribución de la tesis anteriormente descrita radica en que existe una relación directa entre el teletrabajo y la calidad de servicio que brindan los trabajadores a los clientes externos de la empresa, esto debido a que cada persona tiene asignada una parte específica del trabajo total y puede realizarla desde la comodidad de su casa.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Teletrabajo

Buira (2015) menciona que el teletrabajo es un término muy amplio y aspectos jurídicos que no están claros ni para el colaborador ni para la organización; esta emplea tecnologías modernas para informarse y comunicarse (pp. 23-24).

Por otro lado, Barbosa (2016) sostiene que “Al teletrabajo como una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral, por una o más jornadas laborales. Ese trabajo a distancia debe realizarse aplicando las buenas prácticas y seguridad en el teletrabajo” (p.15)

En conclusión, podemos decir que el teletrabajo es un tipo de trabajo remoto, es decir, aquel que se puede trabajar a distancia con el uso de medios

informáticos y la tecnología; así mismo, el término debe incluir prácticas laborales positivas y unas medidas de seguridad tanto para el trabajador como para la empresa.

- **Perfil y características de un teletrabajador**

Para Barbosa (2016) un teletrabajador debe ser auto disciplinado, este debe dar a notar su responsabilidad y compromiso en todas las actividades que realice. Además, debe ser una persona empática, ética, proactiva y con gran capacidad de dar solución a los problemas que puedan presentarse.

Por otro lado, en el Manual de buenas prácticas en el teletrabajo (Oficina Internacional del Trabajo, 2014) se especifica que es importante tener en cuenta la aptitud personal, psicológica y social al hacer trabajo remoto, esto va a repercutir positivamente en la seguridad, autonomía, autocontrol, proactividad, iniciativa en toma de decisiones, capacidad de adaptación al cambio, flexibilidad en la concreción de resultados, alto grado de compromiso y capacidad para armonizar la vida familiar y laboral del colaborador.

En el Portal Teletrabajo (2016), se menciona que existen ciertos puestos y áreas de una empresa que están más aptos para un teletrabajador, considerando puntos importantes que conlleven a la realización del procedimiento enfocado en los siguientes puntos:

- ❖ Interacción de ocupaciones con procesos de información.
- ❖ Trascendencia de la existencia del colaborador en la oficina.
- ❖ Respaldo en la estabilidad de la información.
- ❖ Herramientas tecnológicas elementales para aplicar la tarea

No obstante, es fundamental señalar que el teletrabajador debería tener las competencias correctas para el puesto a distancia. En la revista web Coyuntura Económica (García, 2017) se especifican varias de estas propiedades, las cuales son: Poco contacto presencial con consumidores, tener a su cargo cualquier mínimo número de trabajadores y que las ocupaciones asignadas innovadoras.

De acuerdo con el informe de la Cámara de Comercio de Lima (2018), en la actualidad el teletrabajo es algo bastante común, más que nada en las

naciones de Colombia y Argentina. En el Perú, esta forma de trabajar está en investigación gracias a la falta de información y desconocimiento de esta. No obstante, en varias organizaciones como por ejemplo el Banco de Crédito del Perú (BCP) e International Business Machines (IBM) ya se permanecen poniendo en práctica modelos pilotos con pros y contras como para el colaborador, empleador y para la sociedad.

- **Modalidades del teletrabajo**

Las modalidades de teletrabajo empleadas son:

- ❖ *Teletrabajo autónomo*: el colaborador realiza el trabajo o la actividad asignada desde un lugar escogido por él.
- ❖ *Teletrabajo suplementario*: el colaborador alterna sus actividades entre la organización y un lugar que no esté dentro de ella. El colaborador trabaja al menos dos días por semana.
- ❖ *Teletrabajo móvil*: el colaborador emplea mucho el celular, se ausenta sin un lugar determinado con el objetivo de ejecutar sus tareas.

- **Vinculación con las Tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)**

El teletrabajo se caracteriza por el uso de las TICs, esta modalidad de trabajo no se podría realizar sin técnicas que estén escogidas teniendo en cuenta los recursos disponibles de la empresa y las necesidades individuales de cada colaborador. En ese sentido, es muy importante que cada organización determine cuáles son los bienes tecnológicos de suma importancia para que el trabajo remoto se lleve a cabo de forma exitosa. Según el Libro Blanco, una organización pequeña puede lograr satisfacer sus necesidades tecnológicas con una línea telefónica, conexión a internet y un sistema de intercambio de documentos.

Cabe resaltar que posiblemente estas organizaciones más grandes necesitarán un soporte tecnológico que les brinde mayores estándares de calidad en las comunicaciones y, asimismo, un manejo más regulado de la colaboración on-line, así como la garantía de la seguridad de los archivos compartidos. Si hablamos de la tecnología y sus avances, las organizaciones brindan mayor importancia al uso de computadoras, laptops, teléfonos móviles, tablets, entre otros aparatos electrónicos que en

nuestras labores cotidianas empleamos también el internet como instrumento indispensable. Actualmente, todos tenemos acceso a información inmediata y oportuna por medio de los correos electrónicos o los buscadores en internet, lo que hace factible que nuestras actividades sean más dinámicas. Estos cambios conducen a que se desencadene una alternativa de trabajo sin la necesidad de estar presencialmente en la empresa.

Dentro de los factores más relevantes a tomar en cuenta en la implementación del trabajo remoto se encuentra la seguridad informática. La información de la organización debe permanecer bien resguardada para evitar la pérdida de datos o filtraciones de esta. Para ello, se necesitará el uso de aplicaciones que regulen las medidas de seguridad de la información que tengan como principal prioridad la confidencialidad, la cual asegure que solo los individuos autorizados tengan acceso a la información. (Portal Teletrabajo, 2016).

- **Implementación de la norma en el Perú**

En la década de los 90, con el fin de rescatar la economía dañada de nuestro país se inició un cambio en la implementación de la política de flexibilización de los derechos de los trabajadores. Asimismo, se desarrolló en nuestro país una modificación legal y social que implicó la transformación del modelo de regulación de las condiciones de trabajo, esto fue expresado en el D.L. 728 y el Decreto de ley 27793, según señala la revista web Flexibilización del derecho en el trabajo y sus implicancias sobre las condiciones de trabajo en el Perú (Correa, 2015). En el año 2016 se impuso una nueva Ley de Contratación 30036 (MTPE, 2015) con la que se explican las condiciones legales para poner en práctica el teletrabajo en nuestro país.

El reglamento de esta ley fue aprobado por el MPTE en el año 2015, en este se explican 5 artículos que, para nuestra percepción, contienen vacíos legales que han sido reconocidos por las organizaciones. También pensamos que es necesario mencionar que faltan incluir políticas que promuevan e impulsen los recursos humanos y la cultura empresarial, factores que permitirán que la introducción en los negocios del trabajo

remoto. Por su parte, el artículo 5 de la Ley 30036, ha señalado que el teletrabajador posee los mismos derechos y deberes que un trabajador con régimen laboral normal y que, bajo cualquier circunstancia, el contrato de trabajo debe ser escrito y legalizado. Según lo indicado en la segunda disposición complementaria a la Ley 30036, el teletrabajo debe estar preferentemente enfocado a las personas vulnerables, como lo son: colaboradoras gestantes y lactantes, además del cumplimiento de las organizaciones con el pago del sueldo a las personas que tengan alguna discapacidad.

El MTPE (2015) en el Perú señala que el trabajo remoto es una forma de prestar servicios que se caracteriza por el uso de TICs. Asimismo, recalca que el desempeño del colaborador sin la presencia física en la organización guarda entera relación con los medios informáticos y análogos de esta, mediante los que se ejercen a su vez el control y la supervisión de las actividades.

Actualmente, el crecimiento empresarial y el tráfico vehicular en nuestra capital y principales provincias han generado que la gran mayoría de trabajadores empleen gran parte de su tiempo y día para movilizarse hacia su centro laboral. En ese sentido, el trabajo remoto es una ventaja que se le ofrece al trabajador, pues esta modalidad de desempeñar sus obligaciones empresariales, según el MTPE, le ofrece la facultad de seguir laborando con el apoyo de las TICs y sin obligación de tener presencia física en la organización.

2.2.2. Síndrome de Burnout

En el año 2000, este síndrome fue declarado por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. El síndrome de Burnout se resume a ser una consecuencia del estrés laboral crónico que se caracteriza por la tendencia de los trabajadores a evaluar negativamente su voluntad para hacer sus actividades laborales y relacionarse con los clientes a los que atienden, debido a la sensación de cansancio emocional, debido al desarrollo de emociones negativas, y actitudes y comportamientos racistas hacia los destinatarios del trabajo,

percibidos de manera deshumanizada debido a la dificultad profesional del profesional.

El síndrome de Burnout no debe identificarse con el estrés psicológico, sino que debe identificarse como una respuesta a las fuentes de estrés a largo plazo (estrés) que surgen en las relaciones profesional-cliente y profesional-organizacional. La necesidad de estudiar el síndrome de burnout se relaciona con la necesidad de estudiar los procesos de estrés relacionados con el trabajo, además de enfatizar que las organizaciones han mostrado la misma necesidad de una mayor preocupación por la calidad de vida. trabajo que ofrecen a sus trabajadores. En la actualidad, es necesario considerar los aspectos de bienestar y salud ocupacional al momento de evaluar la efectividad de una organización en particular, puesto que tiene consecuencias para regular la calidad de vida laboral y el estado relacionado con la salud física y mental de la sociedad. (Gil-Monte, 2016)

- **Definiciones del síndrome de burnout**

Guillén (2015) Explicando que el burnout también se conoce como síndrome de desgaste ocupacional, y es el resultado del estrés laboral prolongado en la persona, es la incomodidad laboral que las incidencias entre los trabajadores aumentan paulatinamente. Se puede decir que un individuo sufre de exceso de trabajo cuando existe un sentimiento y un comportamiento intolerable que es perjudicial para su entorno laboral y condiciones similares crean consecuencias negativas para él / ella.

Quintanilla (2017) Expresión de que el agotamiento ocupacional es un síndrome psicológico que apunta a una respuesta prolongada que es el resultado del estrés emocional prolongado experimentado por un compañero de trabajo en el lugar de trabajo. Esta suele caracterizarse por la debilidad emocional y por encima de la falta de energía profesional, mientras que los individuos no necesitan precisamente crear una crisis, el encuentro profesional se clasifica como crisis cuyos trabajadores en empresas u organizaciones.

- **Sintomatologías del síndrome de burnout**

Guillén (2015) nos dice que los principales síntomas de este síndrome se reflejan en ciertos componentes, así tenemos:

- ❖ *Edad de la persona y experiencia profesional:* se refiere a la correlación entre la edad y la edad en relación con el burnout ocupacional, lo cual no es claro, es decir, hay convicción en algunas investigaciones que indica la presencia de personas. Personas más jóvenes o mayores que padecen bajos niveles de inflamación ocupacional 25 pero esto puede deberse a que al inicio del trabajo no conocen lo suficiente que los trabajadores mayores que ya conocen la misma enfermedad.
- ❖ *Sexo:* Este argumento es algo confuso en lo que se refiere a porque hay estudios que muestran que los hombres sufren niveles más altos de inflamación que las mujeres, lo que está distorsionado en otros estudios.
- ❖ *Estado civil:* Existen estudios que muestran una menor incidencia de quemaduras por exceso de trabajo en el matrimonio que en los hombres, en comparación con los hombres, lo que lleva a pensar que el matrimonio es la base del sustento de esta patología.
- ❖ *Formación y desarrollo profesional:* El avance académico y la capacitación del empleado dan como resultado niveles más bajos de desgaste profesional.
- ❖ *Estructura y supervisión:* La ausencia de estructura y fiscalización en la empresa u organización refuerza la incidencia de desgaste profesional en los trabajadores.
- ❖ *Contacto con los usuarios:* Los individuos más vulnerables a padecer de desgastes profesionales son las que laboran en el área de servicio al cliente, porque cuanto más y más larga es la relación entre ellos, mayor es el nivel de sensación de agotamiento emocional.
- ❖ *Personalidad:* Esta es una razón muy importante para la manifestación del desgaste profesional, puesto que existen estudios que muestran que la personalidad de tipo emocional es intelectualmente dominante en los trabajadores, muestra como antecedente su sensibilidad hacia los demás. Los humanos, que al mismo tiempo son predominantes en

su curiosidad e interés por la originalidad de las actividades grupales, suelen ser más analíticos y objetivos que los sujetos que tienen un tipo de personalidad racional. Debido a las demandas emocionales, las personas están involucradas y son vulnerables al agotamiento profesional.

- **Dimensiones del síndrome de burnout**

Según Gil-Monte (2016), el síndrome de burnout presenta las siguientes dimensiones:

- ❖ *Desgaste mental y emocional:* Hace referencia al agotamiento y/o pérdida de recursos emocionales y mentales. Estos recursos son los que sirven para entender el caso de otras personas que además poseen sentimientos y emociones que no pueden transmitir, lo que genera un sentimiento de agotamiento psicológico, que ya no puede dar más que él mismo, y se siente desamparado y desesperado.
- ❖ *Desgaste corporal:* El agotamiento corporal es un tipo especial de estrés relacionado con el trabajo, este implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal. Cualquiera que sea la causa, el agotamiento laboral puede afectar la salud física y mental.
- ❖ *Despersonalización:* La desviación y evitación de otras personas se traduce en conductas como: absentismo gremial, ausencia de reuniones, combate con otras personas o resistencia a la colaboración de los individuos, o su comportamiento emocional gélido, distante e insultante. Este tratamiento duro y eficaz es visto por los usuarios como inhumano.
- ❖ *Insatisfacción:* Evalúan su trabajo al considerar reacciones negativas, experiencia de deficiencias profesionales, baja autoestima, evitación de relaciones recíprocas y profesionales, baja productividad y capacidad de resistencia al estrés. Son sentimientos complejos de imperfección personal y profesional. Su capacidad de desempeño laboral se deteriora gradualmente y con ello la pérdida de todo sentido de satisfacción personal. Esta autoevaluación negativa afecta la

capacidad para realizar tareas importantes y las personas atendidas por las personas.

2.3. Marco conceptual

- Compromiso

El compromiso de un trabajador con su empresa es un vínculo basado en su grado de implicación emocional e intelectual con la organización. Los trabajadores comprometidos se sienten motivados por perseguir el bien común para su empresa y se identifican con los retos y objetivos de esta. (García, 2017, p. 65)

- Desempeño

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Barbosa, 2016, p. 48)

- Agotamiento

Es un estrés específico relacionado con el trabajo, un estado de agotamiento físico o emocional que también significa una falta de sentido de logro y un olvido de la identidad personal. (Guillén, 2015, p. 24)

- Pérdida de identidad

Es un momento de profundas dudas sobre uno mismo, una sensación de vacío, unidad e incluso una leve sensación de existencia. Es una crisis de identidad en la que las personas se sienten perdidas y, a veces, tienen miedo de pensar en quiénes son. (Quintanilla, 2017, p. 72)

2.4. Hipótesis

H₀: El teletrabajo no influye significativamente en el síndrome de Burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado los libertadores, Trujillo año 2020.

H_a: El teletrabajo influye significativamente en el síndrome de Burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado los libertadores, Trujillo año 2020.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables por investigar	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Teletrabajo	Buirá (2015), define al teletrabajo como: "Es una forma diferente de trabajar desde casa usando las comunicaciones remotas, basadas en tecnologías para evitar el desplazamiento, donde se establece metas con los teletrabajadores para la implementación exitosa y sostenible" (p. 322)	Según Buirá (2015) el teletrabajo tiene por dimensiones a los: <ul style="list-style-type: none"> . Cultura organizacional . Herramientas tecnológicas . Capacitación 	Cultura organizacional	Compromiso	1 al 4	Escala de Likert
				Comunicación		
				Desempeño		
				Operaciones		
			Herramientas tecnológicas	Equipos informáticos e internet	5 al 7	
				Herramientas de comunicación y videoconferencia		
Capacitación	Participantes y satisfacción	8 al 10				
	Tiempo y asistencia					
Síndrome de Burnout	Gil-Monte (2016) dice que explica que el desgaste ocupacional es conocido como el síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado, recae en la persona como una consecuencia al estrés laboral crónico, es decir un malestar laboral cuya incidencia entre los trabajadores aumenta progresivamente.	Es un síndrome psicológico que apunta a una respuesta prolongada como secuela de estresores emocionales crónicos que experimenta un colaborador en el área laboral. Suele identificarse por un debilitamiento emocional y sobre todo falta de energía profesional, aunque los individuos no precisamente tiendan a desarrollar una crisis, el desgaste ocupacional ha sido catalogado por ser una crisis que tienden a desarrollar los trabajadores en las organizaciones para las que laboran. (Gil-Monte, 2016)	Desgaste mental y emocional	Agotamiento mental	11 y 12	Escala de Likert
				Agotamiento emocional		
			Desgaste corporal	Agotamiento físico	13 y 14	
				Cansancio por trabajo directo		
			Despersonalización	Desarrollo un mal trato a los clientes	15 al 17	
				Estoy cambiando emocionalmente		
				Pérdida de interés		
			Insatisfacción	Pérdida del gusto por laborar	18 y 19	
Pérdida de energía						

Fuente: Elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La investigación se realizó en la ciudad de Trujillo, gracias a los datos entregados por el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, la población estimada fue de 35 trabajadores, las cuales se detallan a continuación.

Tabla 2

Población de estudio de la Institución de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores

Puesto	Nº de trabajadores
Administrativo	6
Docentes	29
TOTAL	35

Fuente: Informe anual de Gestión de Personal, 2019

3.1.2. Marco de muestreo

En el marco de muestreo se consideró el total de trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores.

3.1.3. Unidad de análisis

Se consideró como unidad de análisis a cada uno de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores.

3.1.4. Muestra

Por ser la población menor a 100 trabajadores, se procedió a tomar el mismo número de trabajadores que existe en ella como muestra de estudio; Siendo estos un total de 35 trabajadores.

Tabla 3

Muestra de estudio de la Institución de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores

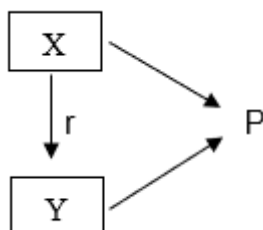
Puesto	Nº de trabajadores
Administrativo	6
Docentes	29
TOTAL	35

Fuente: Informe anual de Gestión de Personal, 2019

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

El diseño para esta investigación fue de tipo aplicada correlacional de corte transversal, puesto que establece relaciones causales entre las variables objeto de estudio.



Donde:

X : Teletrabajo

Y : Síndrome de Burnout

r : Relación de las variables

P : Muestra

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

- Técnica

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la “Encuesta”, siendo ésta una técnica cuantitativa, cabe resaltar que las encuestas adquieren información sistemática de los encuestados a través de preguntas. (Hernández, et al., 2014). Se seleccionó la encuesta como la técnica de investigación ideal para el estudio, debido a que desarrolla como principal función recoger datos, en el cual es más sencillo que las personas plasmen sus ideas y así se puedan procesar los datos y obtener información que ayude al proyecto.

- Instrumentos

Se procedió a realizar una serie de preguntas, redactadas de forma coherente, con una secuencia lógica y estructurada con unos objetivos de manera clara delimitados anteriormente y a los cuales estas preguntas deben dar respuesta; por lo tanto, se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación.

- **Validación**

De acuerdo con Gallardo (2013) la validez hace referencia al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Dicho esto, la encuesta utilizada en la investigación se tomó la realizada por Suarez (2020) en su tesis de maestría titulada *Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020*, desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Por lo tanto, al ser una encuesta validada y utilizada en investigaciones anteriores, se nos autoriza utilizarlas.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Con este análisis se observa la muestra y se obtiene un resultado. Esto quiere decir que las muestras son los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, en un número de 35 a los cuales se les aplicó el cuestionario basado en las dimensiones de la variable independiente teletrabajo y la variable dependiente síndrome de burnout, de la investigación.

Para procesar la información y el análisis de los datos se usó el programa de procesamiento de datos Microsoft Excel 2019, con el que se tabularon los datos, los cuales se presentaron y organizaron en cuadros para permitir su mejor comprensión y análisis.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

- Estadística descriptiva

Tabla 4

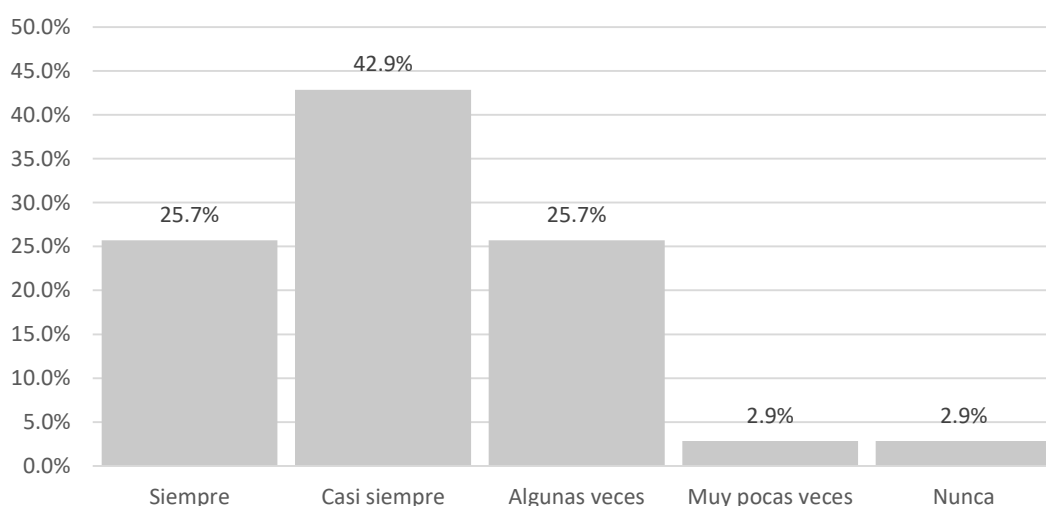
Dimensión – Cultura organizacional

Niveles	Escala	Frecuencia	%
Siempre	5	9	25.7
Casi siempre	4	15	42.9
Algunas veces	3	9	25.7
Muy pocas veces	2	1	2.9
Nunca	1	1	2.9
TOTAL		35	100.0

Fuente: Aplicación del cuestionario

Figura 1

Dimensión – Cultura organizacional



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

La tabla 4 y figura 1 muestra que; el 42.9% de los trabajadores casi siempre se sienten motivados para aportar o mejorar sus actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto, asimismo consideran casi siempre que la comunicación existente en todos los niveles del instituto es buena, también consideran que casi siempre son capaces de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo. Por último, casi siempre reciben retroalimentación (feedback) necesaria y continua sobre la manera en las que se desempeñan.

Tabla 5

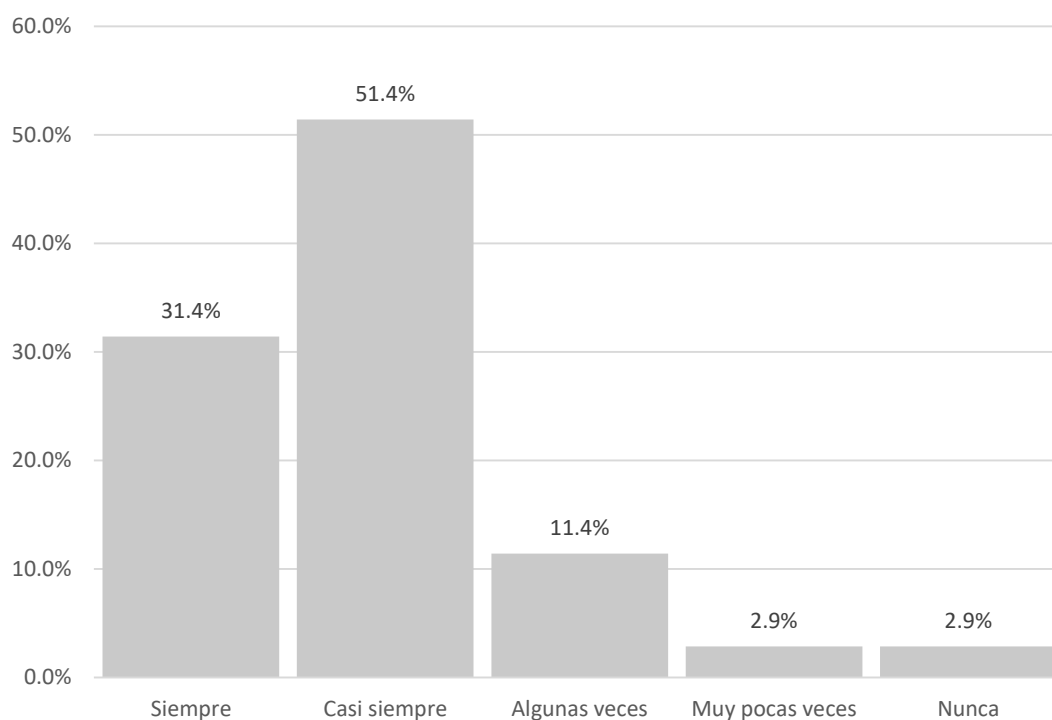
Dimensión – Herramientas tecnológicas

Niveles	Escala	Frecuencia	%
Siempre	5	11	31.4
Casi siempre	4	18	51.4
Algunas veces	3	4	11.4
Muy pocas veces	2	1	2.9
Nunca	1	1	2.9
TOTAL		35	100.0

Fuente: Aplicación del cuestionario

Figura 2

Dimensión – Herramientas tecnológicas



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

La tabla 5 y figura 2 muestra que; el 51.4% de los trabajadores casi siempre cuentan con los recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadoras, impresoras, internet, entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente, asimismo consideran casi siempre que las aplicaciones como Zoom, Webex, Cisco, Skype entre otros ayudan en sus conferencias de reuniones y capacitaciones. Por último, casi siempre utilizan la telefonía celular para comunicarse y para cumplir con sus actividades de trabajo.

Tabla 6

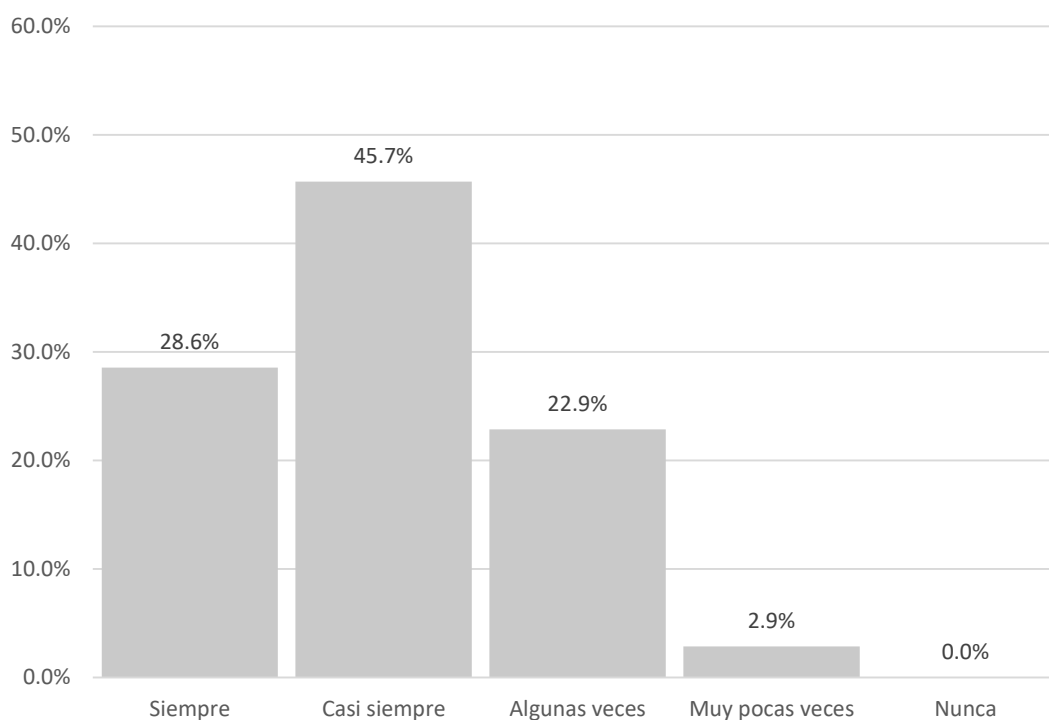
Dimensión – Capacitación

Niveles	Escala	Frecuencia	%
Siempre	5	10	28.6
Casi siempre	4	16	45.7
Algunas veces	3	8	22.9
Muy pocas veces	2	1	2.9
Nunca	1	0	0.0
TOTAL		35	100.0

Fuente: Aplicación del cuestionario

Figura 3

Dimensión – Capacitación



Fuente: Tabla 6

Interpretación:

La tabla 6 y figura 3 muestra que; el 45.7% de los trabajadores casi siempre se preocupan de que las capacitaciones que se desarrollan sean con la participación de los trabajadores, asimismo consideran casi siempre que el tiempo de desarrollo de las capacitaciones es el adecuado. Por último, casi siempre los temas de las capacitaciones brindadas satisfacen las expectativas de todos los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores.

Tabla 7

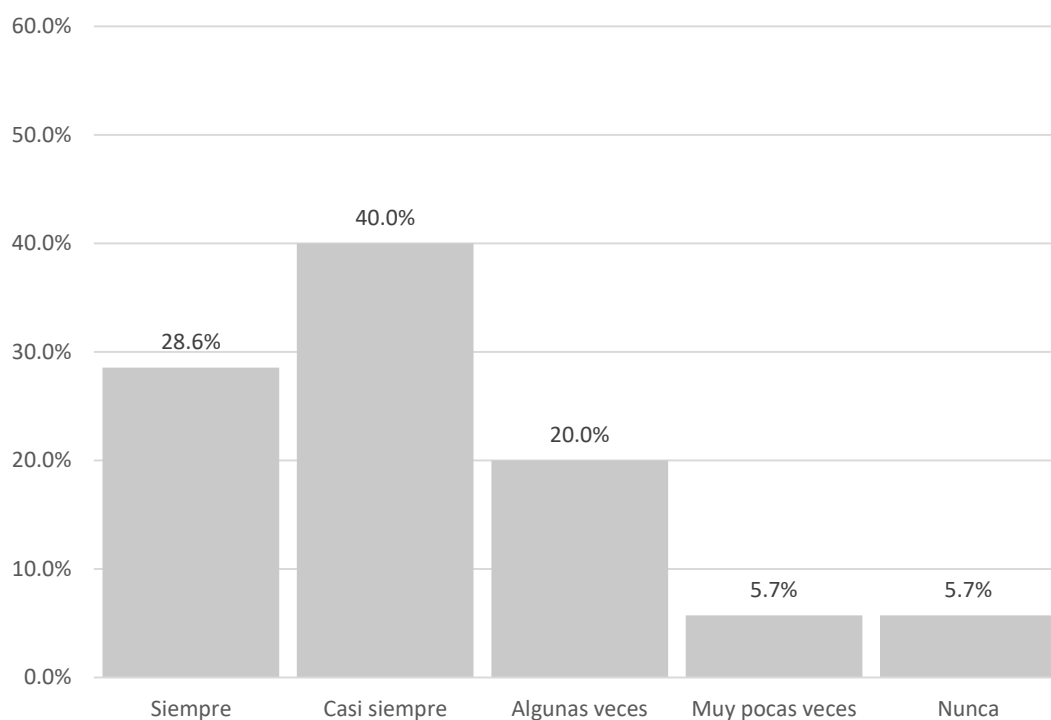
Dimensión – Desgaste mental y emocional

Niveles	Escala	Frecuencia	%
Siempre	5	10	28.6
Casi siempre	4	14	40.0
Algunas veces	3	7	20.0
Muy pocas veces	2	2	5.7
Nunca	1	2	5.7
TOTAL		35	100.0

Fuente: Aplicación del cuestionario

Figura 4

Dimensión – Desgaste mental y emocional



Fuente: Tabla 7

Interpretación:

La tabla 7 y figura 4 muestra que; el 40.0% de los trabajadores casi siempre presentan pérdida de energía, desmotivación y apatía porque sienten un exceso de tareas en el trabajo, asimismo casi siempre se sienten emocionalmente agotados por las actividades que realizan los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores.

Tabla 8

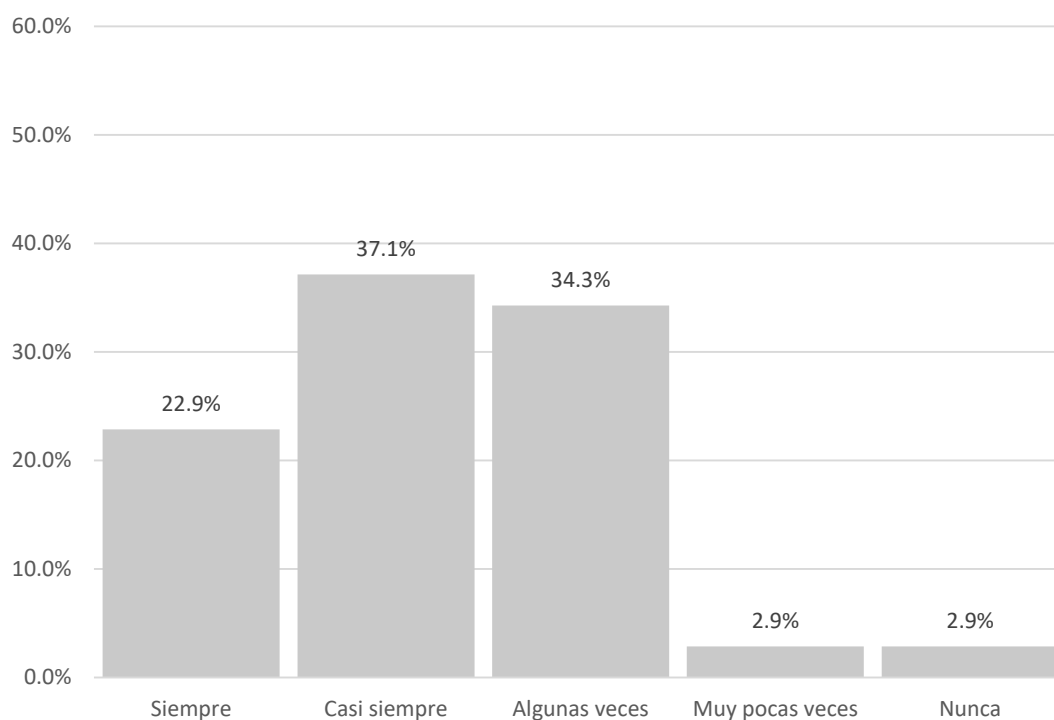
Dimensión – Desgaste corporal

Niveles	Escala	Frecuencia	%
Siempre	5	8	22.9
Casi siempre	4	13	37.1
Algunas veces	3	12	34.3
Muy pocas veces	2	1	2.9
Nunca	1	1	2.9
TOTAL		35	100.0

Fuente: Aplicación del cuestionario

Figura 5

Dimensión – Desgaste corporal



Fuente: Tabla 8

Interpretación:

La tabla 8 y figura 5 muestra que; el 37.1% de los trabajadores casi siempre se sienten fatigados cuando se levantan temprano por la mañana y se enfrentan a otra jornada laboral, asimismo casi siempre se cansan cuando no trabajan en contacto directo con sus compañeros de trabajo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores.

Tabla 9

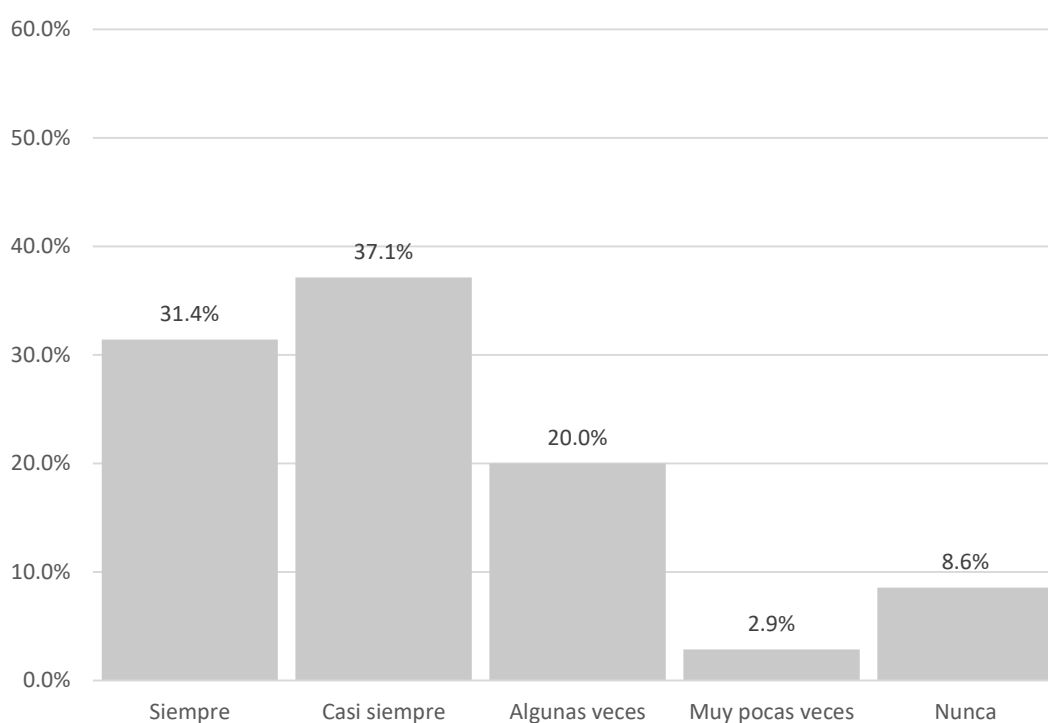
Dimensión – Despersonalización

Niveles	Escala	Frecuencia	%
Siempre	5	11	31.4
Casi siempre	4	13	37.1
Algunas veces	3	7	20.0
Muy pocas veces	2	1	2.9
Nunca	1	3	8.6
TOTAL		35	100.0

Fuente: Aplicación del cuestionario

Figura 6

Dimensión – Despersonalización



Fuente: Tabla 9

Interpretación:

La tabla 9 y figura 6 muestra que; el 37.1% de los trabajadores casi siempre se sienten que están tratando a sus alumnos como si fueran objetos impersonales, asimismo casi siempre se preocupan de que el trabajo lo endurezcan emocionalmente. Por último, sienten que realmente no les importa lo que ocurra en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores.

Tabla 10

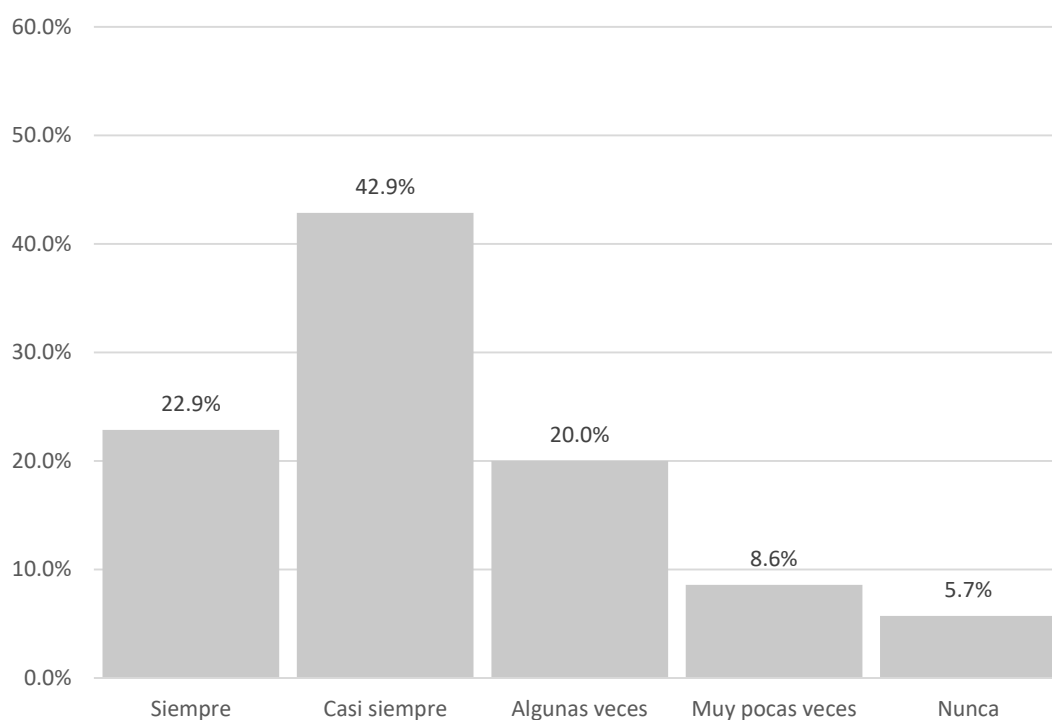
Dimensión – Insatisfacción

Niveles	Escala	Frecuencia	%
Siempre	5	8	22.9
Casi siempre	4	15	42.9
Algunas veces	3	7	20.0
Muy pocas veces	2	3	8.6
Nunca	1	2	5.7
TOTAL		35	100.0

Fuente: Aplicación del cuestionario

Figura 7

Dimensión – Insatisfacción



Fuente: Tabla 10

Interpretación:

La tabla 10 y figura 7 muestra que; el 42.9% de los trabajadores casi siempre creen que no consiguen desarrollarse profesionalmente en el trabajo, asimismo casi siempre se sienten sin energía en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores.

- **Estadística inferencial**

Tabla 11

Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	,820	35	,000
Síndrome de Burnout	,860	35	,000

Fuente: Datos procesados en SPSS Vs. 24.0

Interpretación

El resultado muestra que los datos poseen una distribución no normal, puesto que el valor de significancia es $0.00 < 0.05$, por lo que se infiere, que es una prueba no paramétrica por lo que se usó la prueba de Rho de Spearman para establecer el grado de relación entre las variables.

Objetivo específico uno: Determinar la relación entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.

Tabla 12

Correlación entre Cultura Organizacional y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020

			Cultura organizacional	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	de 1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		35	35
	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	de ,837**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N		35	35

Fuente: Datos procesados en SPSS Vs. 24.0

Interpretación

Como el valor de $p=0.000 < 0.05$ y obteniendo un valor de $r=0.837$ en el coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* por lo que indica que existe una relación muy alta, por lo tanto, se puede indicar también que la cultura organizacional muestra una relación positiva con el síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.

Objetivo específico dos: Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.

Tabla 13

Correlación entre Herramientas Tecnológicas y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020

			Herramientas tecnológicas	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Herramientas tecnológicas	Coeficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Fuente: Datos procesados en SPSS Vs. 24.0

Interpretación

Como el valor de $p=0.000 < 0.05$ y obteniendo un valor de $r=0.881$ en el coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* por lo que indica que existe una relación muy alta, por lo tanto, se puede indicar también que la herramienta tecnológica muestra una relación positiva con el síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.

Objetivo específico tres: Determinar la relación entre la capacitación y el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.

Tabla 14

Correlación entre Capacitación y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020

			Capacitación	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Fuente: Datos procesados en SPSS Vs. 24.0

Interpretación

Como el valor de $p=0.000 < 0.05$ y obteniendo un valor de $r=0.740$ en el coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* por lo que indica que existe una relación alta, por lo tanto, se puede indicar también que la capacitación muestra una relación positiva con el síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020.

- Comprobación de hipótesis

Para la interpretación de la correlación de las hipótesis que se verá a continuación, se debe tomar en consideración los valores que se presenta en la tabla de rango correlación Rho de Spearman.

Tabla 15

Rango de correlación Rho de Spearman

Rango	Valoración
De 0.00 a 0.20	Muy baja correlación
De 0.21 a 0.40	Baja correlación
De 0.41 a 0.60	Moderada correlación
De 0.61 a 0.80	Alta correlación
De 0.81 a 1.00	Muy alta correlación

Hipótesis general

H₀: El teletrabajo no influye significativamente en el síndrome de Burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado los libertadores, Trujillo año 2020.

H_a: El teletrabajo influye significativamente en el síndrome de Burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado los libertadores, Trujillo año 2020.

Tabla 16

Correlación de hipótesis general

			Teletrabajo	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	,932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Fuente: Datos procesados en SPSS Vs. 24.0

Interpretación

Como el valor de $p=0.000 < 0.05$ y obteniendo un valor de $r=0.932$ en el coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* por lo que indica que existe una relación muy alta, por lo tanto, se puede indicar también que el teletrabajo muestra una relación positiva con el síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

4.2. Discusión de resultados

Con los resultados presentados en la tabla 16 se afirma que nuestras variables han encontrado una relación significativa, se aplicó la prueba de correlación *Rho de Spearman* para un mejor entendimiento, es así que dentro del resultado se muestra que existe relación con una significancia del 0.05 que es lo mismo que decir que se puede cometer el error de 5% de equivocarnos al aseverar que existe relación entre las variables, el estudio tuvo como objetivo, determinar la influencia del teletrabajo en la prevención del síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020, siendo la relación significativa, es así que nuestro

estudio guarda similitud con Horna (2020) en su investigación “Teletrabajo y desgaste emocional: un nuevo reto para las empresas”, ha buscado comprender cuál es el beneficio del teletrabajo y como se relaciona con el desgaste emocional en los trabajadores de las empresas, el cual concluye que la modalidad del teletrabajo no es adecuada para todos los puestos, ni para todos los perfiles de personas trabajadoras; sin embargo, dadas las circunstancias, ha sido necesario para continuar laborando, sus resultados muestran que las personas que trabajan desde casa están desarrollando altos nivel de desgaste emocional.

Con relación al primer objetivo específico: determinar la relación entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020; se obtuvo en la Tabla 12 la correlación Rho de Spearman un $r=0.837$ entre la dimensión cultura organizacional y el síndrome de Burnout, lo cual se interpreta como una “correlación positiva muy alta” entre las mismas. Además, tal como se observa en la Figura 1, el 42.9% de los trabajadores casi siempre se sienten motivados para aportar o mejorar sus actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto, asimismo consideran casi siempre que la comunicación existente en todos los niveles del instituto es buena, también consideran que casi siempre son capaces de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo. Por último, casi siempre reciben retroalimentación (feedback) necesaria y continua sobre la manera en las que se desempeñan. Un resultado similar presento Sierra (2020) en su investigación “Consecuencias del síndrome de Burnout en profesionales de la salud con las nuevas formas de trabajo”, quien utilizó las mismas variables, donde un 52.5% de trabajadores afirmó cumplir “Muy Frecuentemente” con sus compromisos en la institución.

Con relación al segundo objetivo específico: determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020; se obtuvo en la Tabla 13 la correlación Rho de Spearman un $r=0.881$ entre la dimensión Herramientas tecnológicas y el síndrome de Burnout, lo cual se interpreta como una “correlación positiva muy alta” entre las mismas. Además,

tal como se observa en la Figura 2, el 51.4% de los trabajadores casi siempre cuentan con los recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadoras, impresoras, internet, entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente, asimismo consideran casi siempre que las aplicaciones como Zoom, Webex, Cisco, Skype entre otros ayudan en sus conferencias de reuniones y capacitaciones. Por último, casi siempre utilizan la telefonía celular para comunicarse y para cumplir con sus actividades de trabajo. Un resultado similar presento Barbosa (2016) en su investigación “Teletrabajo, liderar y trabajar en equipos a distancia”, quien afirmo que un 61.3% de docentes se les dificulto el uso de herramientas tecnológicas para realizar sus actividades, generando malestar e incomodidad al proceso de adaptación.

Con relación al tercer objetivo específico: determinar la relación entre la capacitación y el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020; se obtuvo en la Tabla 14 la correlación Rho de Spearman un $r=0.740$ entre la dimensión capacitación y el síndrome de Burnout, lo cual se interpreta como una “correlación positiva alta” entre las mismas. Además, tal como se observa en la Figura 3, el 45.7% de los trabajadores casi siempre se preocupan de que las capacitaciones que se desarrollan sean con la participación de los trabajadores, asimismo consideran casi siempre que el tiempo de desarrollo de las capacitaciones es el adecuado. Por último, casi siempre los temas de las capacitaciones brindadas satisfacen las expectativas de todos los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico privado Los Libertadores. Un resultado similar presento Sevilla (2020) en su investigación “*El Síndrome de Burnout: Entre el mito y la realidad*”, quien afirmo que un 53.4% de colaboradores, la capacitación tuvo un efecto en el estrés laboral, puesto que genero incomodidad al adaptarse al nuevo estilo de realizar sus labores.

CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo general y de acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que existe una influencia significativa del teletrabajo en el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020 ($r=0.932$ y $p<0.05$).
- Respecto al objetivo específico uno, los resultados determinan que existe una relación positiva, muy alta y significativa entre la cultura organizacional y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020 ($r=0.837$ y $p<0.05$).
- Respecto al objetivo específico dos, los resultados determinan que existe una relación positiva, muy alta y significativa entre las herramientas tecnológicas y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020 ($r=0.881$ y $p<0.05$).
- Respecto al objetivo específico tres, los resultados determinan que existe una relación positiva, alta y significativa entre la capacitación y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020 ($r=0.740$ y $p<0.05$).

RECOMENDACIONES

- La institución debe tomar medidas para facilitar el teletrabajo, estableciendo estrategias para motivar a sus trabajadores a realizar sus actividades desde sus hogares.
- La institución debe diseñar una campaña de comunicación de alcance institucional, cuyo mensaje sea la de corresponsabilidad familiar.
- Realizar una evaluación periódica a los trabajadores que están más expuestos a factores de estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión, frustración para brindar asistencia individual y en grupos de ayuda.
- La institución y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una institución con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad y menos conflictos laborales.

REFERENCIAS

- Ardila, A. (2015). *Análisis De Impacto Del Teletrabajo En Los Resultados De Gestión De Las Organizaciones. Estudio De Caso En Un Área De Una Organización Financiera En Bogotá* (Tesis de licenciatura). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
- Barbosa, V. (2016). *Teletrabajo, liderar y trabajar en equipos a distancia*. Buenos Aires: Dunken.
- Buirra, J. (2015). *El Teletrabajo: Entre el mito y la realidad*. Barcelona: UOC.
- Cámara de Comercio de Lima. (2018). *Informe especial edición digital Teletrabajo: Una nueva tendencia de desarrollo laboral en el Perú*. Recuperado de http://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0r717_2/inf_esp_ed_717.pdf
- Córdova, P. (2017). *Prevalencia Y Factores Asociados Al Síndrome De Burnout En Médicos Asistentes Del Servicio De Emergencia Del Hospital Marino Molina Sccpa En El Periodo Setiembre – noviembre 2017* (Tesis para titulación). Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Correa, F. (2015). *El teletrabajo: una nueva forma de organización del trabajo*. En: IUS ET VERITAS. Año XIV. N° 29.
- Gallardo, L. (2013). *La validez y la confiabilidad de la investigación*.
- García, V. (2017). *Certificación de competencias laborales en el teletrabajo. Coyuntura Económica*. Recuperado de <https://coyunturaeconomica.com/desarrolloprofesional/certificacion-competencias-laborales-teletrabajo>.
- Gil-Monte, P. (2016). *El síndrome de quemarse por el trabajo: salud laboral, riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide
- Gonzales, R.; López, M.; Márquez, C. y Núñez, D. (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú* (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

- Guillén, C. (2015). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México. DF: Mc Graw Hill. Education.
- Horna, P. (2020). *Teletrabajo y desgaste emocional: un nuevo reto para las empresas*.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015). *Teletrabajo*. Recuperado de: <http://teletrabajo.gob.pe/que-es>
- Oficina Internacional del Trabajo (2014). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. 1ra. ed.
- Orozco, M. (2018). *Ansiedad Y Desgaste Ocupacional* (Tesis para optar el título de licenciado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Portal Teletrabajo (2016). *5 razones para que su jefe implemente el teletrabajo*. Recuperado de: <http://www.teletrabajo.gov.co/62/-article-14798.html>
- Quintanilla, M. (2017). *¡No aguanto más! Prevenir el burnout y promover el engagement*. México; Ipade Publishing
- Sevilla, M. (2020). *El Síndrome de Burnout: Entre el mito y la realidad*. Barcelona: UOC.
- Sierra, L. (2020). *Consecuencias del síndrome de Burnout en profesionales de la salud con las nuevas formas de trabajo*. Bogotá, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Suarez, G. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO

Instrucciones:

Antes de llenar el cuestionario lea detenidamente y marque según considere correcto.

Datos personales:

Género: Femenino _____ Masculino _____ Edad: _____

5 = Siempre / 4 = Casi Siempre / 3 = Algunas veces / 2= Muy pocas veces / 1= Nunca

TELETRABAJO						
C. Organizacional		1	2	3	4	5
1	Se siente motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto.					
2	Considera que la comunicación existente en todos los niveles del instituto es buena.					
3	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.					
4	Recibe la retroalimentación / feedback necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña.					
Herramientas tecnológicas		1	2	3	4	5
5	Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora, internet, entre otros, para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente.					
6	Utiliza aplicaciones como Zoom, Webex Cisco, Skype, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones.					
7	Utiliza la telefonía celular, para comunicarse y para cumplir con sus actividades de trabajo					
Capacitación		1	2	3	4	5

8	Se preocupan de que las capacitaciones que se desarrollan sean con la participación de todos los trabajadores.					
9	Considera que tiempo del desarrollo de la capacitación es lo suficiente.					
10	Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas					
Síndrome de burnout						
Desgaste mental y emocional		1	2	3	4	5
11	Tengo pérdida de energía, desmotivación y apatía porque siento un exceso de tareas en el trabajo.					
12	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
Desgaste corporal						
13	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
14	Siento que al no trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
Despersonalización		1	2	3	4	5
15	Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales.					
16	Me preocupa que este trabajo me haga duro emocionalmente.					
17	Siento que realmente no me importa lo que ocurra en mi trabajo.					
Insatisfacción		1	2	3	4	5
18	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
19	Me siento sin mucha energía en mi trabajo.					