

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**UNSA**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

**RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL TRABAJO REMOTO EN LOS  
DOCENTES DEL CENTRO PREUNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO, 2022**

**Tesis presentada por las Bachilleres:**

- Ala Ramirez, Luz Alejandra
- Cornejo Concha, Brenda Karen

**Para optar el Título Profesional de:**

Licenciadas en Trabajo Social

**Asesora:**

Dra. Alemán Vilca, Yaneth

**AREQUIPA – PERÚ**

**2022**

**DEDICATORIA**

*Ante todo, agradezco a Dios, mi padre todo poderoso por darme la oportunidad y fortaleza de seguir con mis metas, agradezco a mi familia y a mi madre querida por ese amor incondicional, fuerza y coraje que me enseñó a seguir adelante frente a las adversidades, así mismo, agradezco al compañero de mi vida por apoyarme y animarme.*

**ALA RAMIREZ LUZ ALEJANDRA**

*A Dios por sobre todas las cosas, por su gracia de haberme permitido llegar hasta este punto siendo mi fortaleza y compañía, guiándome en cada paso. A mis padres quienes me apoyaron incondicionalmente tanto moral y económicamente para poder alcanzar todas mis metas, por el sacrificio de verme profesional; y a toda mi familia, hermanas, abuelos y tíos quienes me brindaron un apoyo constante en toda mi etapa universitaria.*

**CORNEJO CONCHA BRENDA KAREN**

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la oportunidad de seguir disfrutando la vida, por su bendición y su cuidado ante los obstáculos que puedan presentarse.

A nuestra alma mater, la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, por brindarnos una calidad educativa de excelencia, las cuales llevamos con orgullo.

Agradecimiento a nuestra docente asesora Dra. Yaneth Alemán, por sus enseñanzas, paciencia y conocimientos brindados para poder tener las herramientas necesarias para concluir este trabajo de investigación.

Al Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, que facilitó el acceso para aplicación del instrumento y a los docentes que participaron en el estudio y colaboraron para la recolección de datos para la presente investigación.

## INDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
PRESENTACIÓN .....	ix
INTRODUCCION.....	x
<b>CAPITULO I</b>	
<b>SINDROME DE BURNOUT, TRABAJO REMOTO Y ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	
<b>1.1. Síndrome de Burnout.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1. Etapas del síndrome de Burnout .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.2. Fases del síndrome de Burnout.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.3. Dimensiones del Burnout .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.4. Factores de riesgo de Burnout .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.5. Causas Síndrome de Burnout .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1.6. Consecuencias del Burnout .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Trabajo remoto.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.1. Ventajas y desventajas del trabajo remoto.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.2. Regulación del trabajo remoto en Perú. ....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.3. Aplicación del trabajo remoto .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2.4. Factores que determinan el trabajo remoto .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.5. Obligaciones de los trabajadores en el trabajo remoto .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.6. Dimensiones de trabajo remoto .....</b>	<b>19</b>
<b>1.2.7. Diferencia entre trabajo remoto y teletrabajo .....</b>	<b>25</b>
<b>1.3. Teorías de la investigación.....</b>	<b>28</b>
<b>1.3.1. Teorías y modelos del Síndrome de Burnout .....</b>	<b>28</b>
<b>1.3.2. Modelos del Burnout aplicados al contexto educativo.....</b>	<b>29</b>
<b>1.3.3. Teorías del trabajo remoto.....</b>	<b>31</b>

<b>1.4. Rol del Trabajador Social en el Sector Educativo Universitario.....</b>	<b>33</b>
<b>1.4.1. Trabajador Social en Bienestar Universitario .....</b>	<b>33</b>
<b>1.4.2. Descripción de las funciones del Trabajador Social .....</b>	<b>34</b>
<b>1.4.3. Coordinación de acciones de Protocolar del trabajador social frente a la     pandemia Covid - 19 en la Universidad del Altiplano .....</b>	<b>36</b>

## **CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>2.1. Tema de investigación.....</b>	<b>38</b>
<b>2.2. Antecedentes de la Investigación .....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.1. Investigación en el contexto Internacional .....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.2. De contexto Nacional .....</b>	<b>40</b>
<b>2.2.3. De contexto Local.....</b>	<b>41</b>
<b>2.3. Planteamiento del Problema. ....</b>	<b>43</b>
<b>2.4. Justificación .....</b>	<b>46</b>
<b>2.5. Viabilidad.....</b>	<b>48</b>
<b>2.5.1. Viabilidad Institucional:.....</b>	<b>48</b>
<b>2.5.2. Viabilidad Técnica:.....</b>	<b>48</b>
<b>2.5.3. Viabilidad Económica: .....</b>	<b>48</b>
<b>2.6. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>48</b>
<b>2.6.1. Objetivo general .....</b>	<b>48</b>
<b>2.6.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>49</b>
<b>2.7. Hipótesis .....</b>	<b>49</b>
<b>2.8. Variables .....</b>	<b>50</b>
<b>2.8.1. Conceptualización de Términos.....</b>	<b>50</b>
<b>2.9. Operacionalización de variables .....</b>	<b>52</b>

<b>2.10. Metodología y Técnicas de investigación .....</b>	<b>55</b>
<b>2.10.1. Tipo y diseño de investigación: .....</b>	<b>55</b>
<b>2.10.2. Enfoque .....</b>	<b>55</b>
<b>2.10.3. Población y muestra.....</b>	<b>55</b>
<b>2.10.4. Criterios de la muestra .....</b>	<b>57</b>
<b>2.10.5. Técnicas e instrumentos .....</b>	<b>57</b>
<b>2.10.6. Escala y baremo .....</b>	<b>59</b>
<b>2.10.7. Técnicas y recolección de datos .....</b>	<b>60</b>
<b>2.10.8. Procesamiento de datos .....</b>	<b>61</b>
<b>2.11. Presupuesto .....</b>	<b>62</b>
<b>2.12. Cronograma .....</b>	<b>63</b>

### **CAPITULO III**

#### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS**

<b>3.1. Resultados del nivel del síndrome de Burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>64</b>
<b>3.2. Resultados del nivel de trabajo remoto que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>82</b>
<b>3.3. Resultados de las dimensiones del síndrome de Burnout en relación al nivel de trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....</b>	<b>92</b>
<b>3.4. Resultados de las dimensiones del trabajo remoto en relación al nivel síndrome de Burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....</b>	<b>98</b>
<b>3.5. Verificación de hipótesis de la investigación.....</b>	<b>110</b>

**CONCLUSIONES**

**SUGERENCIAS**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ANEXOS**

## INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	Síndrome de Burnout según sexo de los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....	65
TABLA N° 2	Edad según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....	67
TABLA N° 3	Estado civil según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....	69
TABLA N° 4	Grado de instrucción según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....	70
TABLA N° 5	Número cursos según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....	72
TABLA N° 6	Número horas que enseña al día según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....	74
TABLA N° 7	Nivel del síndrome de burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....	76
TABLA N° 8	Dimensiones según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....	77
TABLA N° 9	Número horas que enseña al día según el Trabajo Remoto en los docentes.....	79
TABLA N° 10	Número de cursos según el Trabajo Remoto en los docentes .....	81
TABLA N° 11	Nivel de trabajo Remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....	82
TABLA N° 12	Dimensiones según el Trabajo Remoto en los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano.....	84
TABLA N° 13	Trabajo remoto según dimensión del Agotamiento emocional en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....	86
TABLA N° 14	Trabajo remoto según dimensión de Despersonalización en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....	88
TABLA N° 15	Trabajo remoto según el nivel del Realización personal en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....	90
TABLA N° 16	Síndrome de burnout según dimensión de Recursos tecnológicos que tienen los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....	91
TABLA N° 17	Síndrome de Burnout según dimensión de Carga Laboral que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....	92
TABLA N° 18	Síndrome de burnout según dimensión de Productividad que realizan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....	94
TABLA N° 19	Síndrome de burnout según dimensión de Ambiente laboral que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....	103

<b>TABLA N° 20</b>	<b>Síndrome de Burnout según dimensión de Vida familiar que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....</b>	<b>105</b>
<b>TABLA N° 21</b>	<b>Prueba de Normalidad del Nivel de Síndrome de Burnout y el Nivel de Trabajo remoto.....</b>	<b>107</b>
<b>TABLA N° 22</b>	<b>Nivel de Correlación entre el Nivel de Síndrome de Burnout y el Nivel de Trabajo remoto.....</b>	<b>108</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA N° 1</b>	<b>Síndrome de Burnout según sexo de los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>65</b>
<b>FIGURA N° 2</b>	<b>Edad según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>67</b>
<b>FIGURA N° 3</b>	<b>Estado civil según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>69</b>
<b>FIGURA N° 4</b>	<b>Grado de instrucción según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>71</b>
<b>FIGURA N°5</b>	<b>Número cursos según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>73</b>
<b>FIGURA N° 6</b>	<b>Número horas que enseña al día según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>75</b>
<b>FIGURA N° 7</b>	<b>Nivel del síndrome de burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>77</b>
<b>FIGURA N° 8</b>	<b>Dimensiones según el Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>80</b>
<b>FIGURA N° 9</b>	<b>Número horas que enseña al día según el Trabajo Remoto en los docentes.....</b>	<b>82</b>
<b>FIGURA N°10</b>	<b>Número de cursos según el Trabajo Remoto en los docentes .....</b>	<b>82</b>
<b>FIGURA N° 11</b>	<b>Nivel del trabajo Remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>86</b>
<b>FIGURA N° 12</b>	<b>Dimensiones según el Trabajo Remoto en los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano.....</b>	<b>90</b>
<b>FIGURA N° 13</b>	<b>Trabajo remoto según dimensión del Agotamiento emocional en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>92</b>
<b>FIGURA N° 14</b>	<b>Trabajo remoto según dimensión de Despersonalización en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>94</b>
<b>FIGURA N° 15</b>	<b>Trabajo remoto según el nivel del Realización personal en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>96</b>
<b>FIGURA N° 16</b>	<b>Síndrome de burnout según dimensión de Recursos tecnológicos que tienen los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....</b>	<b>98</b>
<b>FIGURA N° 17</b>	<b>Síndrome de Burnout según dimensión de Carga Laboral que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....</b>	<b>100</b>
<b>FIGURA N° 18</b>	<b>Síndrome de burnout según dimensión de Productividad que realizan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....</b>	<b>102</b>
<b>FIGURA N° 19</b>	<b>Síndrome de burnout según dimensión de Ambiente laboral que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.....</b>	<b>104</b>
<b>FIGURA N° 20</b>	<b>Síndrome de Burnout según dimensión de Vida familiar que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano .....</b>	<b>106</b>

## PRESENTACIÓN

SR. DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES.

SRA. DIRECTORA DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR Para los bachilleres es sumamente satisfactorio presentar la tesis titulada: “**RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL TRABAJO REMOTO EN LOS DOCENTES DEL CENTRO PREUNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO, 2022.** la misma que tiene como propósito analizar el contexto laboral de los docentes bajo la modalidad de trabajo remoto y su relación con el síndrome de burnout. En este sentido el tema de investigación permitirá contribuir a través del área de Bienestar Social de la Universidad Nacional del Altiplano con estrategias de intervención y propuestas ejecutivas que permitirán mejorar la calidad vida, el desempeño del docente, así como el fortalecimiento de vida familiar y sus relaciones interpersonales, beneficiando al profesional e institución.

Finalmente, el presente trabajo se da bajo la modalidad de tesis, motivo por el cual, se puso la mayor dedicación, profesionalismo y empeño en la realización de esta investigación para alcanzar el objetivo primordial, que es obtener el título profesional, así mismo contribuyendo con la investigación educativa proporcionando información valiosa y de suma de importancia siendo útil para la población objeto de estudio, las Ciencias Sociales y el desarrollo de la carrera profesional de Trabajo.

## INTRODUCCION

Según Aristóteles en su frase "El hombre es un ser social por naturaleza" (384-322, a. de C.) Un hombre aislado no puede desarrollarse como persona y de ahí nuestra tendencia de convivir en sociedad y agruparnos en vez de aislarnos. Según la (OMS, 2020) menciona que a medida que iniciaron las medidas de confinamiento o la obligación de quedarse en casa debido a la Covid. - 19, la gran mayoría de la población que laboraba debió tomar un trabajo remoto en casa ya que las funciones y roles le permitían a distancia.

Teniendo conocimiento desde que, la Organización Mundial de la Salud (OMS) confirmó el nuevo brote de coronavirus convirtiéndose como una pandemia y optó al mundo a enfrentar nuevas medidas drásticas de convivencia debido a la salud de emergencia sanitaria. Una de los ámbitos como es el sector educativo se ha visto afectado dado que debido al confinamiento que se declaró, muchos países optaron por llevar las aulas y formas de enseñanza de manera remota y/o virtual.

Mediante la Resolución Viceministerial N.º 097-2020-MINEDU, el Ministerio de Educación aprobó las disposiciones para el trabajo remoto de docentes con el fin de asegurar el desarrollo del servicio educativo en condiciones de calidad, equidad y diversidad en instituciones y programas educativos públicos durante la emergencia nacional y el aislamiento social obligatorio por el COVID-19. Por otro lado, frente estos cambios en la forma de enseñanza de los docentes, han tenido que llevar muchas veces una sobrecarga laboral, la adaptación a la tecnología, recursos y el ambiente laboral e intrafamiliar lo que ha traído consigo no solo el aislamiento sino contrayendo problemas tanto económicos, como psicológicos e interpersonales.

No siendo ajenos frente a este problema, el síndrome de burnout es una de las enfermedades que ha ido acaparando en el ámbito profesional, generando estrés,

despersonalización e insatisfacción personal. Saborío & Hidalgo (2015) mencionan que “el Síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral debido a la capacidad que muestra para afectar en parte la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. arrojando porcentajes que van desde el 20% hasta el 70%.”

La presente investigación plantea como interrogante general: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano? y como preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano?, ¿De qué manera se da el nivel de trabajo remoto que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano?, ¿Qué relación hay entre las dimensiones del síndrome de burnout y el nivel de trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano?, ¿Cómo son las dimensiones del trabajo remoto en relación al nivel síndrome de burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano?.

Por tal motivo la investigación tiene como objetivo general; Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano. Y como objetivos específicos; 1. Identificar el nivel del síndrome de burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano 2.- Medir el nivel de trabajo remoto que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano 3.Precisar las dimensiones del síndrome de burnout en relación al nivel de trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.4.Describir las dimensiones del trabajo remoto en relación al

nivel síndrome de burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano. Así mismo, se tiene como hipótesis planteada: Es probable que: Es probable que exista una relación estadísticamente significativa y positiva entre el síndrome de burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano

La investigación está estructurada de la siguiente manera: En el capítulo I: Se describe los aspectos teóricos como teorías y definiciones del Síndrome de Burnout, el trabajo remoto y Rol del Trabajador Social en el sector educativo universitario. En el Capítulo II: Se encuentra el Diseño Metodológico de la investigación, incluyendo el Planteamiento del Problema, Antecedentes, Formulación del Problema, Justificación, Objetivos, Hipótesis, Determinación de Variables, Conceptualización de Variables, Operacionalización de Variables, Metodología de la Investigación, Presupuesto y Cronograma. En el Capítulo III: Se presentan los resultados del instrumento aplicado y la verificación de la hipótesis. Finalmente se presentan las Conclusiones obteniendo como resultado que si existe una relación estadísticamente significativa y positiva muy baja entre el Síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario por lo que procedimos antes las Sugerencias para proponer estrategias y/o realización de programas para trabajar frente a la problemática presente de tal modo dicha investigación finalmente culmina con la Bibliografía, así como los Anexos que dan veracidad a la presente investigación. Obteniendo como resultados que hay una relación estadísticamente significativa y positiva entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2022. Con un nivel 0.054 de correlación entre las variables.

# CAPITULO I

## SINDROME DE BURNOUT, TRABAJO REMOTO Y ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN BIENESTAR UNIVERSITARIO

### 1.1. Síndrome de Burnout

Existen algunos conceptos de autores para la definición del síndrome de Burnout, los cuales son los siguientes:

Según el autor Ledezma A. (2019) nos manifiesta que, el Síndrome de Burnout es denominado también como “el síndrome del quemado, haciendo alusión a que es un trastorno emocional presente en el medio laboral y esto da paso a un estrés causado por el trabajo que se da de manera continua, así como el estilo de vida del empleado, debilita la actitud y la motivación hasta agotar en lo emocional al sujeto. Este síndrome afecta a personas que trabajan con otros individuos afectando en muchos casos su desempeño.

Según Buendía & Ramos, 2001; Hombrados (1997) nos mencionan que el síndrome de Burnout tiene una respuesta al estrés crónico en el trabajo siendo este a largo plazo y de forma acumulable, trayendo consecuencias negativas en lo individual y también organizacional pues se presenta en determinadas áreas del trabajo, profesional, voluntario o domésticos ya sea cuando se realiza con colectivos de individuos, sea bien pacientes dependientes o alumnos con gran conflicto, mencionándolo así porque indica que son casos muy reiterados teniendo en cuenta que no hay exclusión a otros casos.

Por otro lado, Pines y Aron son (1988) nos indican que el síndrome de Burnout se expresa como un estado de agotamiento emocional, tanto a nivel mental como físico que presentan sentimientos de impotencia, así como sentir las sensaciones de quedarse atrapado

con bajo ánimo y una baja autoestima, estas sensaciones se presentan debido a que concurren situaciones emocionalmente demandadas. Por eso se toma en cuenta por parte de los autores estas situaciones para que logren desarrollar una escala unidimensional, desatacando tres aspectos que tienen que ver con el agotamiento, la desmoralización y la desmotivación o pérdida de interés.

Por su parte Shirom (2003) nos comenta mediante su investigación sobre el síndrome de Burnout, que este se fundamenta y es conceptualizado como una reacción afectiva frente a una circunstancia de estrés crónico en el trabajo y que este tiene que ver en la disminución de los recursos de energía del sujeto, así como el cansancio físico y mental y el agotamiento emocional. Tal caso como Stortti, Thomae, Ayala y Sphan (2006) indicaron en su investigación que, debido a la multicasualidad del Burnout algunos factores individuales dentro de la etapa del ciclo vital se encuentran vulnerables, como la insatisfacción, las condiciones económicas, las relaciones familiares, la estimulación, edad, sexo y la personalidad así como factores ocupacionales y educacionales en relación de su entorno pueden desencadenar este síndrome.

El síndrome de Burnout puede considerarse un problema de salud pública por sus implicancias indeseables para el empleador como para el empleado (Mansilla & Favieres Alejandra, 2016 citado en Lauracio, 2020).

### **1.1.1. Etapas del síndrome de Burnout**

Para Edelwich y Brodsky (1980) expresa en sus estudios que, el desarrollo del síndrome de Burnout tiene cuatro etapas:

- A. Primera etapa:** Comienza con el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas.
- B. Segunda etapa:** Aparece el estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas
- C. Tercera Etapa:** Se basa en la de frustración que presenta el trabajador frente a la declinación de las expectativas
- D. Cuarta etapa:** Se muestra como la apatía debido a consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración. La apatía implica sentimientos de distanciamiento, desapego laboral, y conductas de evitación e inhibición de la actividad profesional.

Según Ramírez (2019), indica que debido a estos cambios constantes se ve afectada la calidad de vida laboral generando desequilibrios en los docentes y afectando en gran manera la salud ocupacional por las demandas de su rol. En el caso de los docentes afecta su desempeño durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, de ahí la necesidad de identificar los factores de riesgo en las Instituciones Educativa.

### **1.1.2. Fases del síndrome de Burnout**

Cherniss (1982) nos dice sobre el Burnout que este se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso siendo descrito este proceso en fases:

- A. La fase de estrés:** Consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos.

**B. La Fase de agotamiento:** Se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.

**C. La Fase de afrontamiento:** Implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

Este síndrome afecta de forma negativa al centro laboral, debido a que disminuye la productividad en las personas (Vidotti et al., 2019 citado en Rivera Gonzalo, 2021).

### 1.1.3. Dimensiones del Burnout

Según Maslach y Jackson (1986) comentan en sus estudios que existen tres dimensiones por las cuales se identifica el síndrome de Burnout y que son:

**A. Agotamiento emocional:** También se define como agotamiento y fatiga que se manifiesta de manera física y psicológicamente, así mismo como una combinación de las mismas. Da alusión a encontrar sentimientos de sobre exigencia y vacío de recursos emocionales y físicos en el individuo y que los sumerge a los estados de debilidad, agotamiento, con carencia de energía para afrontar cualquier problema o circunstancia. Así mismo alega que esta dimensión tiene como fuente principal el exceso laboral y el conflicto personal en el trabajo.

Gomez (2015) nos expresa que se entiende como el contexto donde los trabajadores manifiestan que están agotados y no brindan energías más allá de sus capacidades dentro del entorno en que trabajan. Se eleva a través de la reducción de la fuerza o de la respectiva

energía relacionada a la emoción del trabajador, por su contacto con otros trabajadores que, por el ambiente laboral en que se desenvuelven deben prestar sus servicios, dando paso a un incesante cansancio en especial a nivel mental como son las emociones, así como también una baja proporción entre la labor realizada y la fatiga que se experimenta.

Cuando se pasa a esta etapa los actuantes sienten irritación, mal humor y expresan su descontento con bastante pesimismo en lo que refiere a las labores realizadas; los reclamos tienen constancia por la labor realizada y no existe la suficiente capacidad de regocijarse al efectuar un trabajo (p. 29)

**B. Despersonalización:** Es definida como la dimensión del sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo siendo representado como un componente interpersonal del Burnout, así mismo se entiende como el desarrollo de sentimientos y actitudes de respuestas negativas hacia otras personas, especialmente a los beneficiarios del propio trabajo, este viene acompañado de un exceso e incremento de irritabilidad y pérdida de motivación en el trabajo por lo que el profesional despersonalizado tratara de distanciarse no solo de los miembros sino también del equipo, mostrando irritabilidad, ironía y hasta en muchas ocasiones la atribución de culpabilidad de sus frustraciones y su bajo rendimiento laboral

Mézerville (2011) nos dice que comprende el progreso sentimental, de emoción y acciones consideradas de negatividad hacia los demás quienes reciben el servicio que pueden ser usuarios de naturaleza interna o externa. Los posibles usuarios son observados por los profesionales despersonalizada mente, posiblemente porque piensan

que ellos son culpables de sus líos y de todo que les sucede. Se comprende como de protección de quien realiza el trabajo ya que implica mucho en sus quehaceres y al verse improductivos otrora fuerza y percibe que otros son culpables de esa falta de producción, las personas presentan actitudes poco impersonales, son cínicas y se aíslan de aquellos a quienes tiene consideración. Es una forma de contestar a las emociones de que contienen un estado de impotencia y falta de esperanza con un grado de índole personal (p.50)

Con respecto a esta dimensión de despersonalización, los maestros afectados por el Burnout, se convierten en el centro desestiman la atención al otro como formas de rechazo, las actitudes negativas también afloraron producto del COVID-19, debido al aislamiento sintieron limitada su libertad (Broche Pérez et al., 2020), esto se manifestó en el desinterés por sus estudiantes disminuyendo determinó su calidad educativa (Salas et al., 2020).

**C. Sentimiento de bajo logro o Realización y/o personal:** Aparece cuando las demandas que se le hace exceden su capacidad de atención. El trabajador supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, por lo que evita las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una autoestima baja. Así como la falta de apoyo será una de los factores que el trabajador sentirá desilusión e impotencia por el fracaso personal, carencia de expectativas laborales y personales.

Mézerville (2011) nos da a conocer que es algo subjetivo que tiene el profesional

valorándose de forma negativa, perturbando al contenido de sus tareas y la relación con sus semejantes. La oportunidad de obtener un logro en el empleo se ha esfumado, esto lleva a la ausencia o pérdida de ideales y un alejamiento de las actividades en familia en lo referente a actividades recreativas. El que realiza la profesión se frustra por las labores que realiza, ya que siente que no avanza en los resultados que espera conseguir, lo que provoca una pérdida de la autoestima e falta de capacidad para soportar la presión (pág. 51).

#### **1.1.4. Factores de riesgo de Burnout**

**A. Variables individuales:** Edelwich y Brodsky (1980) nos comentan que, el Burnout aparece cuando el deseo de la persona al querer hacer una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder. Expresan también que la baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no contar con apoyo ni refuerzo en la institución, inadecuado uso de los recursos, y ser un empleado joven son variables que aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.

Estas características se manifiestan en diversos campos como, por ejemplo, en el personal de enfermería donde se encuentra que el desfase existente entre el espíritu altruista, la formación recibida y la realidad laboral es más alta. Además, un alto porcentaje del personal tiene pocos años de experiencia y su situación laboral no es estable. Como ha demostrado Manzano, el ser fijo en un trabajo aumenta el grado de satisfacción personal (Manzano, 1998). La misma autora observa que el nivel de educación se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional.

En el orden de la estructura familiar que engloba al trabajador, las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes al Burnout debido a que la implicación del sujeto con la familia hace que tengan mayor capacidad para afrontar los problemas y conflictos emocionales, pero también a ser más realistas. Manzano (1998) da una idea contraria argumentando que, de manera frecuente, a mayor número de hijos, mayor nivel de estrés ocupacional.

**B. Variables Sociales**, por lo general, se considera que las relaciones de nivel social dentro y fuera del lugar de trabajo amortiguan el efecto de los estresores o pueden ser fuentes potenciales de estrés. Los efectos positivos de las relaciones sociales sobre el trabajador han sido clasificados en emocionales, informativos e instrumentales. En cualquier caso, es básico que exista un apoyo social, que redunde en la integración social, la percepción de la disponibilidad de otros para informar o comprender y la prestación de ayuda y asistencia material. (Manassero & cols, 2003, Hombrados, 1997).

House (1981) ha explicado en varias fuentes la clasificación de apoyo social: pareja, familiares, vecinos, amigos, compañeros, superiores o supervisores, grupos de autoayuda, profesionales de servicio y cuidadores. (Manassero & cols., 2003). Existen diversidad de variables aceptadas las cuales serían por ejemplo las variables sociales, la extra- laboral, las relaciones familiares y/o amigos. Las características de las demandas laborales y el estrés laboral han sido muy estudiadas. Se distinguen dos tipos: las cuantitativas y cualitativas; el primero se refiere a la carga laboral, y el segundo al tipo y contenido de las tareas laborales (naturaleza y complejidad de las demandas laborales). Tanto el exceso de trabajo como la carga laboral excesivamente baja tienden a ser desfavorables a diferencia de los niveles moderados. Los niveles altos de sobrecarga

laboral objetivan y presión horaria disminuyen el rendimiento cognitivo, aumentan el malestar afectivo y aumentan la reactividad fisiológica

Las distintas manifestaciones del Burnout son emocionales psicológicas, en la cual las personas muestran decaimiento, pánico, ansiedad, etc., (Cumpa y Chávez, 2015 citado en rivera 2021)

### **1.1.5. Causas Síndrome de Burnout**

Bosqued (2008) ha manifestado en sus estudios sobre aquellas causas laborales que intervienen para que el ser humano sufra de desgaste profesional siendo las siguientes:

- A. Falta de medios para realizar las tareas encomendadas:** Dentro de la institución puede ser que el emprendedor no cuente con los medios necesarios para realizar las tareas que le corresponden de manera adecuada para poder conseguir los objetivos que se desean alcanzar, por lo que esto causa frustración e insatisfacción con el papel que lleva a cabo, teniendo así la sensación que no hace nada y no llega a nada.
- B. Falta de definición del rol profesional:** En el momento que el empleado no tiene claro cuáles son los objetivos, la función o lo que se espera de él, que muchas veces es debido a la falta de definición de funciones establecidas por su trabajo, produce incertidumbre e inseguridad que genera estrés con el tiempo. Dentro de las profesiones que están más expuestas a padecer el síndrome de burnout, ocurre un cambio en el rol psicoprofesional, se exige más a las labores de educación y de medicina por parte de la sociedad en conjunto.
- C. Falta de control sobre el propio trabajo:** En esto está incluido el control que el diligente ejerce sobre las tareas a realizar, las exigencias y demandas que el trabajo requiere, todo ello viene determinado por la autonomía, iniciativa y responsabilidad. Tanto el déficit

como el exceso de control perjudica al emprendedor, ambas situaciones lo hacen sentir como una amenaza, una por indefensión y la otra por la elevada responsabilidad que conlleva.

#### **1.1.6. Consecuencias del Burnout**

En su mayoría, las consecuencias del Burnout son de carácter relacionado a las emociones. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 items de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad. Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome. También la segunda dimensión que atribuye Maslach y Leiter (1996) al Burnout, el cinismo, tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal que puede conducir al “autosabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

Las investigaciones confirman que este síndrome afecta más a aquellas profesiones que requieren un contacto directo con las personas y una filosofía humanística en el trabajo (Quirate, 2017, citado en Lauracio, 2020 pág. 544)

También se expresa que, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla quien padece este síndrome, siendo la más importante un comportamiento típico el aislarse, teniendo un hacia cualquier forma de interacción social.

También se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen en menor medida satisfacción con la pareja y las conductas que se manifiestan dentro del hogar son de disgusto, irritación, y variada tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro al relacionarse con los demás, a continuación, se exponen los principales síntomas:

#### Cuadro de Consecuencias del Síndrome de Burnout

<b>Emocional</b>	<b>Cognitivos</b>	<b>Conductuales</b>	<b>Sociales</b>
● Depresión	● Perdida de	● Evitación de	● Evitación de
● Indefensión	significado	responsabilida	contactos
● Desesperanza	● Desaparición	des	● Conflictos
● Irritación	expectativas	● Absentismo	interpersonales
● Apatía	● Modificación	● Conductas	● Malhumor
● Pesimismo	auto conceptual	inadaptativas	familiar,
● Hostilidad	● Perdida de la	● Desorganizaci	aislamiento
● Falta de	creatividad	ón	● Formación de
tolerancia	● Distracción	● Sobre	grupos críticos
● Acusaciones	● Criticismo	implicación	● Evitación
de los clientes	Generalizado	● Evitación de	profesional
● Supresión de		decisiones	
sentimientos		● Aumento del	
		uso de cafeína,	
		alcohol, tabaco	
		y drogas	

Fuente: Ramos & Buendia (2001)

## 1.2.Trabajo remoto

A consecuencia de la coyuntura actual, producida por la aparición del COVID- 19, se han tenido que establecer nuevas y variadas modalidades de trabajo, una de estas es la denominada modalidad de trabajo remoto, que de acuerdo al DS N°008 – 2020 – SA, tiene su concepto en ser una alternativa laboral de actividad remota que permita trabajar desde casa, en tanto la naturaleza de las funciones lo permitan, incluso se puede llegar a un acuerdo con el contratante respecto a los horarios de trabajo y considerando la obligación de disponibilidad para la estipulación de la jornada.

Es así que, según el Decreto de Urgencia N° 026 de 2020, el trabajo remoto es caracterizado por la prestación de servicios, subordinada con la presencia física del colaborador en su hogar, usando la tecnología necesaria que haga posible la realización de funciones fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las tareas lo permita.

Por otro lado, la Guía para realizar el Trabajo Remoto en las Entidades Públicas- SERVIR (2020) menciona que el trabajo remoto es “la prestación de servicios sujeto a subordinación con presencia física de los servidores en su domicilio o lugar de aislamiento, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita”. (p. 07). Con todo lo señalado podemos inferir que el trabajo remoto es una nueva modalidad de trabajo que se dio a consecuencia de la pandemia provocada por el COVID - 19 que imposibilita la realización de labores de forma presencial en las organizaciones, pues esta modalidad se basa en la realización de las funciones labores desde casa o algún lugar de aislamiento, a través del uso de tecnologías de la información y de la comunicación que permitan su ejecución.

### 1.2.1. Ventajas y desventajas del trabajo remoto.

En lo referente a las estrategias de trabajo remoto se mencionan alguna particularidad que deriva en ventajas y desventajas, hallándose dentro del trabajo remoto las siguientes:

**A. Ventajas:** Santos B. (2018) nos explica que entre la significancia referente a la ventaja está el que no se precisa alejarse del domicilio, evitándose momentos de estrés al evitar el tráfico de camino a la empresa; siendo otra ventaja el pasar más tiempo con la familia, pues al realizar trabajo en casa se puede observar de cerca el desarrollo de los integrantes del hogar, Santos (2018) también considera que el trabajo remoto permite tener más tiempo para la realización de proyectos personales, pues puede usarse el tiempo antes empleado en el trayecto al lugar de trabajo, finalmente el autor considera que esta modalidad de trabajo permite lograr una mayor productividad, puesto que diversas personas trabajan mejor en lugares con menor ruido y/o distracciones como conversaciones que resultan ser distractores.

Así de esta manera se hallan en semejanza de opiniones lo que otros autores consideran como beneficio el implementar esta modalidad laboral.

Rojas C. (2021) explica en sus trabajos que estas ventajas permiten independencia en la organización además de ser flexibles con el horario de trabajo y en la movilidad, integración del área domiciliaria y familiar con el trabajo profesional, por consiguiente, más tiempo libre y menos estrés, etc.”. (p.15)

Aperador M. (2018) comenta que dentro de las principales ventajas del trabajo remoto están:

- Ahorro al desplazarse ya que el colaborador puede sentir mayor comodidad evitando perder tiempo en ir hacia el lugar de trabajo, empleando ese tiempo en la realización de tareas que le sean más productivas.
- Autonomía, pues le permite al colaborador poder tomar las decisiones como es la organización de sus actividades y sus tiempos, logrando así ajustar de mejor manera la vida familiar y profesional.

### **B. Desventajas:**

Es de considerar que el trabajo remoto, al ser una nueva modalidad laboral dada la actual situación de emergencia, viene acompañada de diversas ventajas pero a la vez inconvenientes o desventajas, siendo así que Rojas (2021), comenta presenta algunas como la es la falta de un adecuado ambiente laboral en el espacio en casa, una conectividad que no es suficiente, la disminución de las relaciones del entorno social dentro de la organización y una dificultad al delimitar la relación entre el trabajo y la familia, sedentarismo, aislamiento, inadecuadas condiciones ergonómicas, soledad (salud mental), horarios ilimitados, etc.” (p.16)

Santos (2018) expresa que una de las desventajas más relevantes es el estar aislado sin contacto con compañeros, principalmente se refiere a estar solo en el centro de trabajo pues con el transcurso del tiempo puede que la persona manifieste soledad. Otra desventaja que Santos menciona son los problemas de comunicación, una de las principales desventajas es que, al no participar presencialmente, es decir, en contacto con otras personas, puede ocasionar problemas al momento de transmitir mensajes unas a otras, dando como resultado los famosos malentendidos. Por otro lado, el aumento de los gastos domésticos

es también considerado como una desventaja, ya que es posible que al estar todo el día en casa se incremente el costo de energía pues se necesitará de esta fuente por tiempos prolongados ya que el trabajo es realizado con herramientas tecnológicas, puede también que aumenten los gastos de alimentación, ya que la persona permanecerá todo el día en casa.

Por otro lado, Aperador M. (2018) ha encontrado otras desventajas:

- Ausencia de comunicación interna, ya que la falta de comunicación verbal y no verbal entre los colaboradores y los empleadores de una organización puede generar una percepción equivocada en la que se puede presentar la desmotivación de las personas.
- Puede darse también en el trabajo remoto el “autocontrol” la ausencia de este puede ser una gran desventaja ya que en ciertas oportunidades los colaboradores no poseen los métodos como tampoco adecuada preparación para efectuar este tipo de trabajo, repercutiendo negativamente en la empresa u organización y para los mismos colaboradores como estar desanimados y a la larga esto repercutirá en la disminución de productividad del colaborador.

### **1.2.2. Regulación del trabajo remoto en Perú.**

Como toda modalidad de trabajo es necesario que el trabajo remoto sea regulado, así mismo que presente parámetros e indicaciones para su adecuado funcionamiento, es por ello que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, presenta la Guía para la aplicación del trabajo remoto donde se nos menciona que la implementación de esta modalidad laboral, se encuentra “regulado en los artículos 16 al 23 del Decreto de Urgencia

N° 026 - 2020, donde se establecen distintas medidas de forma excepcional y temporal para la prevención de la propagación de la COVID 19 en el territorio peruano”. (p. 02)

### **1.2.3. Aplicación del trabajo remoto**

La Aplicación del trabajo remoto debe considerar la implementación de algunos aspectos, los cuales son considerados, en el Artículo 17 del Decreto de Urgencia N° 026 – 2020, donde se menciona que deben considerarse algunos puntos para poder lograr sus objetivos, los que a continuación señalamos:

- Facúltese a los empleadores del sector público y privado a modificar el lugar de la prestación de servicios de todos sus trabajadores para implementar el trabajo remoto [...] en el periodo de la emergencia sanitaria provocada por el COVID - 19.
- El trabajo remoto no resulta aplicable a los trabajadores confirmados con el COVID-19, ni a quienes se encuentran con descanso médico, en cuyo caso opera la suspensión imperfecta de labores de conformidad con la normativa vigente, es decir, la suspensión de la obligación del trabajador de prestar servicios sin afectar el pago de sus remuneraciones.
- Así mismo, en esta Guía de Aplicación de trabajo remoto (2020), nos señala que esta modalidad laboral se aplicará durante la emergencia sanitaria promulgada a nivel nacional a través del Decreto Supremo N° 008-2020- SA, por el plazo de noventa (90) días calendario, considerando que el plazo de la vigencia de la emergencia sanitaria puede ser modificado por el Ministerio de Salud y de acuerdo al avance de la pandemia.

La Organización Internacional del Trabajo (2011, p.11) afirma que “el teletrabajo tiene potencialmente múltiples facetas jurídicas, ya que puede desarrollarse como una actividad empresarial, de prestación de servicios o trabajo autónomo, como un contrato de cooperación, e incluso como contrato de trabajo descentralizado”. Con el avance de la conectividad y las nuevas tecnologías crece el número de organizaciones que se muestran interesadas e incorporan esta modalidad a su contexto laboral, la cual se acompaña de la necesidad de contar con una fuerza laboral más capacitada para afrontar el nuevo escenario (Citado en Montero Betzaida, 2020, pág. 111)

#### **1.2.4. Factores que determinan el trabajo remoto**

La Guía de Aplicación de trabajo remoto (2020) es clara en sus escritos al decir que en primera instancia se debe identificar en la organización cuales son los trabajadores o puestos de trabajo, pues por la naturaleza de sus funciones pueden realizarlas sin la consiguiente necesidad de tener presencia en el lugar de trabajo; por otro lado, es importante detectar y primar a los trabajadores considerados en los grupos de alto riesgo, ya sea por edad y/o factores clínicos, finalmente se debe examinar las consecuencias que pueden tener los trabajadores a raíz de no aplicar el trabajo remoto durante el periodo de emergencia, debiendo considerar también la necesidad de la ejecución de las funciones del puesto para poder activar el servicio o proceso productivo.

#### **1.2.5. Obligaciones de los trabajadores en el trabajo remoto**

El implementar esta modalidad laboral atrae un conjunto de obligaciones que deben de ser cumplidas por los trabajadores, mismas que se establecen en la Guía de Aplicación de trabajo remoto (2020), presentada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en la cual se menciona que se debe:

- Cumplir con la normatividad actual sobre seguridad de la información, protección y confidencialidad de datos, a su vez preservar la confidencialidad de información presentada por la empresa para la prestación de servicios.
- Realizar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo informadas por la organización.
- Presentar disponibilidad a lo largo de la jornada de trabajo, para la realización de coordinaciones laborales que sean necesarias.
- Culminar con el trabajo dado en el tiempo impartido por la organización dentro del horario de trabajo.
- Ser parte de los planes de capacitación que disponga la organización.
- Dar un reporte a su empleador/a de manera rápida cualquier deficiencia en los medios o mecanismos utilizados para el buen desarrollo del trabajo remoto, con la finalidad de obtener las soluciones necesarias para así no se vea afectado la continuidad del trabajo remoto
- Cumplir con la prohibición de subrogación de funciones, es decir, realizar de manera personal los deberes asignados por la organización.

También se expresa que la guía para el trabajo remoto durante la emergencia sanitaria, referente a los docentes y auxiliares de educación tanto los nombrados como los contratados de educación básica y técnico - productiva del Ministerio de Educación (2021) nos dice de los trabajadores del sector educación en el momento del desarrollo de su trabajo, deben establecer pautas en sus labores y funciones que tengan que ver directamente con los

principios, los deberes y aquellas obligaciones y prohibiciones previstas en la Ley de Reforma Magisterial y su reglamentación. A su vez, también señala los deberes que deben de cumplir con respecto a las actividades encomendadas, debiendo encontrarse disponibles durante su jornada de trabajo, para las coordinaciones que amerite y que deben ser de carácter laboral, así mismo, deberán llenar la declaración jurada de contar con buena salud, a solicitud del director de la Institución educativa o programa educativo, y en el ejercicio de su función deben hacer uso adecuado de los equipos o bienes que hayan sido entregados para la prestación de servicio educativo, según sea el caso, es decir se le ha sido facilitado por el Centro Preuniversitario.

#### **1.2.6. Dimensiones de trabajo remoto**

##### **A. Recursos tecnológicos.**

Al ser una herramienta de uso constante, los recursos tecnológicos hacen referencia al acceso que tienen los colaboradores para poder utilizar medios tanto de uso tecnológico y virtual que permitan poder realizar sus funciones y actividades laborales de manera correcta, López M. (2013) comenta que los medios tecnológicos son herramientas tecnológicas que forman la sociedad de la información. Incluye a la informática, el internet, la multimedia, entre otras tecnologías, así como a los sistemas de telecomunicaciones que permiten su distribución”. (p. 294).

Así mismo Pere G. (2000) nos dice que estos recursos tecnológicos son el resultado de avances tecnológicos que nos dan la informática y las telecomunicaciones y que nos proporcionan la informática necesaria para el desarrollo de las actividades, las que deben

incluir procesos relacionados a internet, aplicaciones y ordenadores que permiten mayor proporción de información y comunicación.

Dada la anterior teoría se concluye que las herramientas de uso tecnológico son el conjunto de avances que agilicen y faciliten la vida cotidiana, como son el internet, aplicaciones multimedia, telefonía, ordenadores, que permiten tener mayor conectividad con el resto del mundo.

### **Sobre las herramientas usadas en el trabajo remoto**

Debido a la pandemia provocada por el COVID-19 muchos empresarios han tenido que cambiar su modalidad de trabajo, migrando al trabajo remoto, para ello es necesario contar con herramientas que permitan lograr los objetivos laborales desde un nuevo lugar de trabajo, los domicilios.

Al respecto Álvarez H. (2020), menciona que las organizaciones han entendido que esta nueva modalidad de trabajo remoto resulta una solución efectiva que permite evadir la cercanía, proximidad e interacción presencial en tiempos de COVID -19, por ello las herramientas ofimáticas y videoconferencias permiten conectividad para poder realizar coordinaciones laborales, logrando a su vez proporcionar información requerida en tiempo real. A su vez el mismo autor menciona que se debe considerar que la tecnología cataliza los procesos de negocios, por lo que es importante que las herramientas de tecnología posean una adecuada conectividad para facilitar gestiones con conexiones de calidad.

### **B. Carga laboral.**

Para definir la carga laboral, hemos considerado a algunos autores que permitan entender con precisión el tema, O'Donnell y Eggemerier, 1986(citado por Martínez E. y

Gutiérrez R. 2006) señalan que “el término de carga de trabajo, se refiere a qué parte de la capacidad limitada del operador es requerida para desarrollar una tarea particular” (p.261). Por otro lado, Jaramillo J. (2014) considera que la carga laboral está referida a la cantidad de actividades que son asignadas a un eslabón de una cadena productiva sin obstaculizar el conjunto de operaciones total. (p. 07).

### **Sobre la jornada laboral**

Diversos autores como Nogareda C. Nogareda S. y Solórzano M. (2014) consideran que la jornada laboral está referida a la cantidad de tiempo en que el colaborador realiza sus tareas asignadas, esta duración de tiempo, la cual se determina en cantidad de horas. (p. 03).

Asimismo, la guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas (2020), expresa que la jornada de trabajo es aquel tiempo durante el cual el trabajador tiene su disposición a la orden de su empresa u organización para así cumplir los objetivos por el que fue contratado”. (p.05). A su vez, la Constitución Política del Perú en el Artículo 25 menciona que “la jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales como máximo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el periodo correspondiente no puede superar dicho máximo (p.12)

### **C. Productividad**

Ha sido definida de varias maneras tal como expresa Koontz y Weihrich (2004) quienes mencionan que es la relación que existe entre los insumos o materia prima y los productos obtenidos durante cierto periodo tomando en cuenta la calidad, es decir es la relación entre el total de bienes producidos y los recursos usados” (p.14).

A su vez, Rojas C. (2021) ha señalado esta consiste en la relación que se da entre la forma de desempeñarse del trabajador en su lugar de trabajo y los recursos que utiliza para su producción, influyendo en esta la motivación y la responsabilidad. Así mismo, Carro R. y Gonzales D. (2012) consideran que “la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos)” (p. 24).

Es así que afirmamos que la productividad es la relación que se da entre lo producido, es decir, el logro de objetivos y la cantidad de recursos utilizados para su consecución, en especial en la institución educativa como es el CEPREPUNA.

#### **D. Ambiente laboral**

El ambiente laboral según Navarro (2007) nos dice como el medio ambiente físico y humano en el que los trabajadores realizan su trabajo cotidiano puede influir en la productividad y en la satisfacción dada por el personal a cargo, a su vez se relaciona con la forma de trabajar, así como de las relaciones e interacciones con la empresa, con las maquinarias y con las actividades individuales.

Rojas O. (2008) nos dice también que el ambiente laboral resulta de la percepción de las personas, mismas que están relacionadas con las actividades que se realizan realizadas, las interacciones y las experiencias de los trabajadores dentro de la organización.

Por lo anterior expuesto es que el ambiente laboral está referido al entorno en el que los trabajadores de determinada organización se desenvuelven, en este caso los docentes dentro de la institución, en el que influyen las relaciones e interacciones de los individuos y la empresa, formando así percepciones que determinan la satisfacción del personal.

### **Sobre los tipos de ambiente familiar**

Según Team Building, 2016 (citado por García A. 2016, p.15) nos dice que en las organizaciones hay cuatro tipos de ambientes laborales:

- Ambiente autoritario: Este tipo de ambiente laboral está presente en las grandes organizaciones, en la que no se tiene confianza en los empleados para la toma de decisiones, por lo que son tomadas por la cima de la organización.
- Ambiente paternalista: En este tipo de ambiente laboral predominan las estructuras muy rígidas, los colaboradores por lo general no se identifican con la misión y objetivos empresariales.
- Ambiente consultivo: En este caso, el directivo posee confianza en sus colaboradores, y aunque las decisiones son tomadas por la cima de la estructura jerárquica, los empleados también tienen autonomía en algunas cuestiones.
- Ambiente participativo: A diferencia de los anteriores, en este tipo de ambiente laboral sí existe confianza plena en los empleados por parte de la dirección, gran cantidad de decisiones son tomadas en consenso, por lo que la comunicación está presente y hay mayor identificación de los colaboradores con la empresa, incentivando la motivación para el progreso personal y profesional.

Rensis Likert (citado en Naranjo O. 2017) nos dice de estos 4 sistemas que, en ellos se pueden enmarcar los diferentes tipos de ambientes laborales como lo son el sistema autoritario explotador, sistema autoritario paternalista, sistema consultivo y sistema participativo. (p. 15). Define a cada uno de la siguiente manera:

- Sistema autoritario explotador: Este sistema se enmarca por la escasez de confianza en los empleados, este tipo de ambiente se orienta a la represión, los castigos y escasas recompensas.
- Sistema autoritario paternalista: En este caso la mayor parte de las decisiones son tomadas por la gerencia, y en menor proporción se considera a grados inferiores, los castigos y las recompensas son usados como motivación.
- Sistema consultivo: Está caracterizado por la presencia de mayor confianza en los colaboradores, la comunicación interna es fluida en todos los escalones de la organización, utiliza la motivación basada en recompensas y castigos.
- Sistema de participación en grupo: Este sistema es caracterizado por presentar la plena confianza en los subordinados, por lo que las decisiones son descentralizadas por secciones, estas son engranadas en un sistema global de la organización, en este sistema se motiva al personal a través del logro de metas midiendo así el rendimiento personal.

## **E. Vida familiar**

Gongora (2017) considera que la vida familiar consiste en comprender que el hogar es un lugar de consensos y de diferencias, así mismo, consiste en respetar las preferencias de cada uno de los miembros del núcleo familiar.

Según la RAE la vida familiar consiste en un grupo “de personas emparentadas entre sí que viven juntas. Conjunto de descendientes, ascendientes, colaterales y afines de una familia”.

### **Sobre la vida familiar y el trabajo remoto**

Matallana R. (2021) expresa sobre las dificultades de la implementación del trabajo remoto, esto consiste en tratar de delimitar la faceta personal y familiar del trabajador, pues este debe acoplar sus horarios implantados por el empleador y asumir responsabilidades familiares en el hogar como es el caso de la atención a los hijos y colaborar con las labores domésticas.

Cortés G. Henao N. y Osorio V. (2020) también nos dice sobre la existencia de tensiones que sobresalen por el actuar de la familia o el pasar el tiempo con la misma y que interfieren con el trabajo; dando como resultado que la jornada laboral se vea paralizada o por el contrario dure más de los horarios que se han establecido. Por otro lado, las personas que tienen hijos pequeños, están obligados no solo a cumplir con sus actividades laborales, sino también a preocuparse por el aprendizaje y cuidado de sus menores hijos.

Al respecto, la Comisión Mundial sobre Futuro del Trabajo, creada por la OIT, en su informe de enero de 2019 (OIT, 2019), abordó el impacto de la tecnología en el trabajo y exhortó al uso de la tecnología para el trabajo decente y bajo el control humano. Lo anterior, considerando que la tecnología puede liberar a los trabajadores del trabajo arduo, la monotonía y la penuria; pero, a la vez, la automatización puede mermar la capacidad de control y autonomía de los trabajadores (Citado en García, 2020, pág. 402)

#### **1.2.7. Diferencia entre trabajo remoto y teletrabajo**

Existen algunas similitudes entre el trabajo remoto y el teletrabajo, no se trata de lo mismo, pues son ampliamente diferentes, tal como se señala a continuación:

De acuerdo a lo manifestado por Yarnold E. (2021) describe como la situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú, mencionando que las diferencias entre trabajo remoto y teletrabajo son la voluntariedad de ambas partes de la relación laboral; ya que en el teletrabajo ambas partes pueden decidir realizar esta modalidad, sin embargo en el trabajo remoto, se ve la obligación de trabajar a distancia por motivos de fuerza mayor; reversibilidad, cuando el puesto laboral nació como presencial, debido a que en el caso del trabajo remoto, esta modalidad no es reversible durante el periodo de emergencia, mientras que en el teletrabajo puede darse por pedido del teletrabajador o por decisión del empleador; formalidad, en cuanto a su descripción en el acuerdo o convenio, pues en el caso del teletrabajo se da de mutuo acuerdo por escrito, por otro lado el trabajo remoto se da de forma unilateral, es decir el empleador comunica el cambio de lugar de prestación de servicios. (p. 4)

Así mismo, considerando lo expresado por Escobedo A. (2020) en el diario “Pasión por el Derecho” se destaca una publicación donde nos menciona las siguientes diferencias entre las modalidades mencionadas:

- Base Legal: El teletrabajo está regulado por la Ley 30036 y por el Decreto Supremo 017 - 2015 - TR (Decreto Supremo 009 - 2015 - TR), Resolución Ministerial 055 - 2020 - TR (Guía para la prevención del COVID - 19 en el ámbito laboral - 5.3.1); mientras que el trabajo remoto está regulado por el DU 026 - 2020, Artículos del 16 al 20, Decreto Supremo 010 - 2020 - TR y RM 072 - 2020- TR (Guía para la aplicación del trabajo remoto).
- Ámbito de aplicación: El teletrabajo es aplicado a los trabajadores y servidores cuyas labores se realicen en el territorio peruano, por otro lado en el trabajo

remoto los empleadores del sector público y privado pueden variar el lugar de trabajo de sus colaboradores durante el periodo de emergencia sanitaria, a su vez el empleador debe tener en cuenta como prioridad a los trabajadores dentro del grupo de riesgo ya sea por edad o factores clínicos, para emplear en estos casos de forma obligatoria el trabajo remoto.

- Formalidad: En el teletrabajo se realiza un acuerdo escrito donde el empleador puede modificar la prestación de servicios a esta modalidad, con el consentimiento del trabajador; en cuanto al trabajo remoto se da de forma unilateral, pues el empleador se encargará de informar al colaborador el cambio lugar de trabajo dejando constancia de la comunicación a través de soporte físico o digital, siendo responsabilidad del empleador asignar las labores y supervisar al trabajador durante la jornada laboral de forma virtual.
- Duración: En el caso del teletrabajo la duración es determinada por las partes, este plazo puede renovarse en el caso de que exista riesgo de contagio de COVID - 19 en el centro de trabajo; por otro lado, en el caso del trabajo remoto la duración se determina por ambas partes, pero solamente se aplica durante la vigencia de la emergencia sanitaria.
- Formas: En el teletrabajo existen dos formas de prestación de servicios, la forma completa donde el teletrabajador realiza sus labores fuera del lugar de trabajo; y la forma mixta, donde el teletrabajador realiza sus labores de manera alterna dentro y fuera del lugar de trabajo; en cuanto al trabajo remoto no aplican formas.

- Reversión: En el teletrabajo el colaborador puede solicitar la reversión de la modalidad de trabajo, indicando la fecha de retorno al centro laboral, también se puede dar de forma unilateral, si empleador acredite que no se logran los objetivos en esta modalidad; mientras que en el trabajo remoto no procede la reversión durante el estado de emergencia.

Según Reyes J. (2020) expreso en su columna del diario “Gestión” lo siguiente; las diferencias del trabajo remoto y teletrabajo se encuentran son que, mientras el teletrabajo se puede realizar en cualquier lugar, el trabajo remoto solamente se realiza desde el domicilio del trabajador o en este caso desde el lugar en que está aislado; a su vez en el teletrabajo la empresa debe compensar obligatoriamente los gastos de servicios a pagar como el internet y debe proporcionar los equipos para realizar su labor, en el trabajo remoto no es necesario. Otra diferencia está referida al cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, ya que en el trabajo remoto la organización solamente debe capacitar a sus colaboradores, sin embargo, la obligación de su cumplimiento solo recae en el trabajador, esto significa que, en caso de un accidente laboral en el domicilio, la responsabilidad no recae en la empresa, a diferencia del teletrabajo.

### **1.3. Teorías de la investigación**

#### **1.3.1. Teorías y modelos del Síndrome de Burnout**

Consideramos a los autores Gil y Peiró (1999), quienes plantearon una clasificación sobre las teorías del síndrome de Burnout realizando una revisión y categorizaron modelos etiológicos, describiéndolos de la siguiente manera:

### **A. Teoría organizacional:**

Este es fundamentado en los antecedentes de la organización, interpersonales y personales, los autores consideran el modelo de Golembiewski, Munzenrider & Carter (1988), quienes refieren que los profesionales que desarrollan el síndrome burnout, pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera, y se presenta básicamente por situaciones de sobrecarga laboral, y por pobreza del rol, llegando a una pérdida de autonomía y de control, que conlleva a una disminución de su autoimagen y sentimientos de irritabilidad y fatiga. También se da a conocer el modelo de Cox, Kuk & Leiter (1993) donde manifiestan la importancia de la salud de la organización, así como el modelo de Winnubst (1993) donde se da énfasis a la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional en la dentro de la institución o empresa.

### **1.3.2. Modelos del Burnout aplicados al contexto educativo**

Tomando los modelos desde el ámbito educativo consideramos al autor Esteras (2015) quien manifiesta la existencia de una clasificación de los modelos del síndrome de Burnout en los docentes, dando a conocer el estudio en profundidad de autores que elaboraron teorías de este fenómeno brindando una explicación del origen de este síndrome.

El autor Esteras expresó que el mejor modelo para explicar el Burnout en docentes es el descrito por Kyriacou y Sutcliffe (1978) en este estudio se considera al estrés como un proceso a través del cual, el síndrome de Burnout emerge dependiendo de cómo se valore los tipos de estrategias que utilizan los docentes, para atender lo demandado en el trabajo.

Rudow (1999) en su modelo fundamentó las reacciones negativas de tensión y las consecuencias que se dan en la actividad docente y donde el autor establece una diferencia entre carga a nivel cognitivo y emocional, como variables que interfieren, en el desempeño del profesor y que preceden a la fatiga y la monotonía”. Precisamente la sobrecarga laboral y el estado frecuente de estrés son determinantes, para el desarrollo del síndrome.

### **A. Modelo Maslach y Leiter**

Este modelo multidimensional es el más aceptado por la comunidad científica internacional y recoge las experiencias y estudios elaborados por Maslach, Jackson y Leiter en los últimos veinte años. Utilizan el Maslach Burnout Inventory (MBI) como método de instrumento fundamental de evaluación y establecen que el Burnout es concebido como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada con el contexto social. El modelo incluye tres componentes:

- La experiencia de estrés.
- La evaluación de los otros.
- La evaluación de uno mismo.

Es un síndrome psicológico constituido por el agotamiento emocional, componente de estrés que implica una capacidad para obtener de uno mismo los suficientes recursos emocionales necesarios para afrontar el trabajo; la despersonalización, este concepto está asociado a la evaluación de los demás en la que afloran sentimientos negativos de distanciamiento y cinismo con respecto a los clientes y una baja realización personal, aspecto relacionado con la evaluación negativa de uno mismo y con sentimientos de insatisfacción sobre el resultado de su trabajo). Lo primero que aparece en el sujeto es el

cansancio emocional dando paso posteriormente a la despersonalización y a la baja realización personal.

El modelo multidimensional Maslach y Leiter contempla la interacción de varios tipos de factores, sin destacar de forma particular a unos más que a otros, sino que será esta interacción la que delimite cuales son las variables más importantes en un caso en concreto.

### **1.3.3. Teorías del trabajo remoto**

#### **A. Teoría de la Autodeterminación**

Los autores Deci y Ryan (2017) en su conceptualización sobre la motivación sostienen que una teoría psicológica es motivacional solamente si explora la energía (generada en las necesidades) y dirección (concerniente a los procesos del organismo que le dan significado a los estímulos internos y externos, orientando la acción hacia la satisfacción de necesidades). Por eso, aunque incluyen conceptos que podrían llevar a ubicarla dentro de los llamados abordajes cognitivos, sus autores establecen la diferencia destacando que estos últimos se centran en la noción y tipos de metas, dejando de lado la energización y el proceso mediante el que esas metas se alcanzan. Deci y Ryan (1985) desarrollaron la TAD bajo explícitas influencias de las formulaciones conductistas y humanistas (Sheldon & Kasser, 2001). De los primeros toman la obligatoriedad de someter sus hipótesis a prueba empírica (Deci & Ryan, 2004), aunque no con una visión mecanicista sino resaltando la importancia del individuo como ser humano activo, tal como proponían Maslow (1943) y Rogers (1951) desde el humanismo

La TAD se centra en la creencia de que la naturaleza humana muestra características positivas persistentes, que muestra repetidamente esfuerzo, iniciativa y compromiso en sus

vidas que la teoría llama "tendencias de crecimiento inherentes". Las personas también tienen necesidades psicológicas innatas que son la base de la automotivación y la integración de la personalidad.

La TAD identifica tres necesidades innatas que, si están satisfechas, permiten el funcionamiento óptimo y el crecimiento:

- Competencia
- Relación
- Autonomía

Estas necesidades se consideran necesidades universales innatas, no aprendidas (instintivas) y apreciadas en la humanidad a través del tiempo, el género y la cultura.

Deci y Ryan afirman que hay tres elementos esenciales de la teoría:

- Los humanos son inherentemente proactivos con su potencial y dominan sus fuerzas internas (como impulsos y emociones)
- Los humanos tienen una tendencia inherente hacia el desarrollo del crecimiento y el funcionamiento integrado
- El desarrollo y las acciones óptimas son inherentes a los humanos, pero no suceden automáticamente

Para actualizar su potencial inherente necesitan nutrirse del entorno social por lo tanto si esto sucede, hay consecuencias positivas (por ejemplo, bienestar y crecimiento), pero si no, hay consecuencias negativas. Entonces la TAD enfatiza el crecimiento natural de los

humanos hacia la motivación positiva; sin embargo, esto se frustra si sus necesidades básicas no se cumplen.

#### **1.4.Rol del Trabajador Social en el Sector Educativo Universitario**

##### **1.4.1. Trabajador Social en Bienestar Universitario**

Está encargada de proporcionar asistencia social, realizar acciones sostenidas dirigidas a promover la salud integral en la comunidad universitaria, actuando sobre el entorno social y físico, así como en la formación de estilos de vida saludable en los estudiantes, personal docente y administrativo de la Universidad. Está a cargo del Jefe de la Oficina de Servicio Social.

Sus funciones son:

- a) Coordinar, ejecutar y evaluar las visitas hospitalarias y domiciliarias, solicitado por los órganos respectivos y/o familiares e interesados, e informar a la instancia correspondiente.
- b) Coordinar, diseñar y ejecutar investigación socio económica y elaborar el diagnóstico social de los estudiantes y de la comunidad universitaria.
- c) Elaborar y evaluar los estudios socioeconómicos de los estudiantes de la UNA-Puno.
- d) Elaborar y ejecutar directivas específicas de servicio social.
- e) Coordinar con las instituciones públicas y privadas la ejecución de programas de bienestar social.

- f) Realizar el trabajo de tutoría personalizada para estudiantes, en los aspectos de bienestar social.
- g) Coordinar, organizar y dirigir la ejecución del programa de Universidad Saludable.
- h) Las demás que le asigne la Oficina General de Bienestar Universitario, la Dirección General de Administración o la Alta Dirección en el ámbito de su competencia.
- i) Diferentes Funciones del trabajador Social en el sector educativo universitario

#### **1.4.2. Descripción de las funciones del Trabajador Social**

##### **A. Función: Investigación social**

- Diseña y aplica sondeos y diagnósticos para detectar los problemas y dar respuestas a las demandas sociales con objetividad y capacidad.
- Investiga los problemas sociales conociendo paradigmas, métodos, diseños e instrumentos con responsabilidad y sentido crítico.
- Realiza investigaciones temáticas de situaciones cotidianas que permitan contribuir a la solución de problemas y demandas sociales.

##### **B. Función: Gestión y Gerencia Social**

- Trabaja con eficiencia, eficacia, equidad y sostenibilidad.
- Trabajo en equipo multidisciplinario.
- Articula las demandas y necesidades en la formulación de políticas sociales.
- Desarrolla habilidades en el manejo de instrumentos de gerencia
- Poseer reconocimiento social.

- Función: Educación Social
- Realiza intervenciones socioeducativas de promoción, preventivas y
- rehabilitadoras.
- Debe estar integrado en un equipo de profesionales.
- Debe articular la relación teoría-práctica adecuadamente.
- Poseer conocimientos y dominio sobre las estrategias y técnicas de
- intervención educativa.
- Poseer reconocimiento social.

#### **C. Función: Promoción Social**

- Analiza y explica el contexto socio-cultural, político nacional y regional.
- Identifica diferentes tipos de organización social en situaciones cotidianas.
- Diseña propuestas específicas con responsabilidad y actitud crítica.
- Maneja conceptos unificadores para la toma de decisiones pertinentes

#### **D. Función: Asistencia Social**

- Se integra con responsabilidad al trabajo multidisciplinario.
- Maneja metodologías participativas e integradoras.
- Se inserta con responsabilidad y calidez humana a la vida cotidiana de las personas.
- Tiene compromiso e identidad social con un enfoque de interculturalidad y de equidad

- Es crítico y creativo.

#### **1.4.3. Coordinación de acciones de Protocolar del trabajador social frente a la pandemia Covid - 19 en la Universidad del Altiplano**

Tras la emisión de la Resolución Viceministerial N° 081-2020, que resuelve aprobar la Norma Técnica denominada “Disposiciones para la prevención, atención y monitoreo ante el coronavirus (COVID-19) en universidades a nivel nacional dada el 12 de marzo; la UNA Puno mediante Resolución Rectoral N° 0393-2020-R-UNA conforma el equipo especial de para dar monitoreo y cumplimiento de esta Norma Técnica, acciones lideradas por la Dirección de Bienestar Universitario y la oficina de Recursos Humanos.

La Dra. María Zúñiga Vásquez, Directora de Bienestar Universitario refirió que desde entonces se ha implementado un plan de trabajo sustentado ante Consejo Universitario, el mismo que recomienda la suspensión de las actividades académicas presenciales, la implementación de protocolos de bioseguridad, la adquisición de equipos de protección personal (EPP) para el personal que cumple labores presenciales, la modificación de los instrumentos de gestión, tal es el caso de la modificación del POA, para destinar presupuesto de RO la compra de insumos de limpieza y seguridad y otros que correspondan.

Respecto al aspecto laboral, la jefa de la oficina de Recursos Humanos, Ing. Rosario Maquera Sánchez, sustentó que se tiene coordinaciones periódicas con las todas las instancias que norman el desempeño laboral en las instituciones públicas; asimismo dijo que se ha remitido todos los informes sobre el trabajo que actualmente se viene cumpliendo en cada oficina, teniendo al más del 90% de servidores administrativos realizando su trabajo de manera virtual.

Añadió que se está a la espera de las disposiciones del gobierno central para el reinicio paulatino de las labores presenciales; por la cual ya se ha coordinado con las autoridades universitarias, jefes de oficina y decanos, a fin de estas acciones se den en estricto cumplimiento a los protocolos de bioseguridad, considerando al personal vulnerable, la naturaleza de trabajo de cada dependencia universitaria y la necesidad de un trabajo presencial, remoto y/o virtual, para lo cual ya se tiene un informe preliminar.

En cuanto al personal que actualmente cumple labores presenciales como es el caso de los trabajadores de seguridad y limpieza, mantenimiento, entre otros; comentó que se ha dotado de todos los EPP a cada trabajador, además que está en curso la adquisición de nuevos equipos que garanticen la prevención del COVID-19, acciones que también vienen siendo constantemente coordinadas con las autoridades superiores.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Tema de investigación

Relación del síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro pre - universitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2021.

#### 2.2. Antecedentes de la Investigación

##### 2.2.1. Investigación en el contexto Internacional

- **De Vera García, Vicente Inmaculada (2017) Evaluación del Burnout y Factores de Resiliencia- Engagement en Docentes, Universidad Pública de Navarra- Pamplona (España).** Tesis para obtener el Grado de Doctora en Psicología. El presente estudio tuvo como objetivo principal medir e interpretar la vivencia de Burnout y el nivel de resiliencia, estableciendo relaciones entre ambas percepciones en docentes de Educación Secundaria Obligatoria de Huesca. Como diseño de investigación es transversal descriptivo y correlacional, tomando como instrumentos dos cuestionarios escala tipo lickert con cinco opciones para la evaluación del burnout: adaptación Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI- GS) y la segunda siendo una evaluación sobre la resiliencia: Cuestionario de Evaluación de Resiliencia de Serrano Martínez. Para obtener los resultados el análisis se realizó a través de la versión SPSS 20, como conclusión se encontró dos casos de manifestación de síndrome de burnout siendo de 1.20 % en la muestra con diagnóstico de agotamiento y cinismo, así como eficacia baja, de una muestra de (4,19%) que sería un promedio de siete casos se identificó un nivel de agotamiento y cinismo elevado siendo la eficacia normal. Estos datos según la investigadora se dieron debido al bajo número de atención e interés que

la muestra manifestó, generando sospechas de posibles casos detectados del síndrome de lo esperado. Sin embargo, no descartan que la investigación refuerza que el ambiente y aspecto en un trabajo debe darse de manera positiva ya que aumentara la eficacia del docente ante circunstancias extremas.

- **Bustamante. E, Gonzales. G (2016) El burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela.** investigación que tiene como objetivo principal determinar los niveles del síndrome de burnout existentes en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela. Tomando como método de estudio de tipo descriptivo y documental. La población estuvo constituida por un total de 96 docentes (ordinarios y contratados). Los datos fueron recolectados por medio de un cuestionario, la versión en español del Maslach Burnout Inventory (MBI). Los datos, fueron analizados usando el programa estadístico Minitab 16 y siguiendo los criterios del Manual de EEUU de Maslach y Jackson en cuanto a los puntos de corte para las dimensiones que mide el cuestionario. Como conclusión concluye que la población bajo estudio, solo presentan el síndrome el 16% de los docentes. Sin embargo, en la mayoría de los docentes, hubo un predominio de niveles medios para las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal. Según esta combinación de niveles, si no se toman las medidas preventivas para su afrontamiento estos docentes pueden llegar a padecer el síndrome, por lo que, aunque no haya manifestación del síndrome en la totalidad de los docentes.

### 2.2.2. De contexto Nacional

- **Carrillo Bejar, Jorge Lucio (2020) Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes con Trabajo Remoto de una Institución Educativa Privada de Moquegua- Pimentel, Universidad Señor de Sipan (Perú).** Tesis para Obtener el Grado de Licenciado en Psicología, Siendo su objetivo principal: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes con trabajo remoto de una Institución Privada de Moquegua (2020), Se realizó un diseño descriptivo correlacional, siendo un estudio no experimental, así mismo se utilizó la aplicación de dos cuestionarios e de Maslach Burnout Inventory- general survey y escala de satisfacción laboral SL-SPC como conclusión se menciona que la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral obtuvo una correlación débil. De manera que los profesores que estuvieron realizando un trabajo remoto presentaron un 55.4% de nivel elevado de Síndrome de Burnout, así mismo frente a la segunda variable se obtuvo que un 67.9% de profesores tenían un nivel regular de Satisfacción Laboral, como recomendación se propone promover la investigación acerca de este problema que se ha visto afectado en muchos profesionales en diferentes sectores, en este caso indica que se debe incentivar a los centros educativos intervención psicológica para tratar, prevenir e informar la problemática del Síndrome de Burnout durante la pandemia
- **Perez Gilnovio, Nilda Maritza (2021) Dimensiones del Síndrome de Burnout en los docentes de la RER N°07-Acobambilla-Ugel-Huancavelica, Universidad Cesar Vallejo – Trujillo (Peru).** Tesis para Obtener el Grado de Licenciada en Psicología está presente investigación. Para ello tomaron como objetivo general el Determinar el

nivel del Síndrome de Burnout en docente de la RER N°07- Acobambilla- UGEL- Huancavelica, consecuente a los objetivos específicos que fue el determinar el nivel de dimensiones en docentes de acuerdo a su sexo. Utilizando en la metodología un tipo de diseño e investigación no experimental, transversal descriptivo simple ya que en la presente investigación se describirá cada aspecto de las dimensiones. Para el instrumento de investigación se utilizó el test de Maslach adaptado por Salinas en (2019) tomando en consideración los 22 ítems que se enfocan en el comportamiento y sentimientos del profesional en su centro laboral. Como conclusión: se menciona que se encontró un nivel medio de síndrome de Burnout en la población de un 88% en la cual un 4% ha presenciado niveles altos de síndrome Burnout. Según la clasificación por dimensiones los docentes presentaron agotamiento emocional, despersonalización, pero que también se logró obtener un nivel alto de realización personal en docente con capacidad de enfrentar nuevos retos. Sugerencia: que es necesario realizar este tipo de investigaciones no solo en el sector urbano sino rural para determinar la diferencia del Síndrome Burnout en dichos sectores.

### **2.2.3. De contexto Local**

- **Casós Baca, Jimmy Saúl (2018) Nivel Síndrome de Burnout en Instructores de una Institución Educativa Superior de Formación Técnica de Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - Arequipa.** Tesis presentada para optar el Grado de Maestría en Gestión del talento Humano. Dicha investigación tuvo como objetivo principal medir los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en instructores de una institución educativa superior de Formación Técnica de Arequipa. Como metodología y diseño de Investigación posee la característica de ser descriptiva-

comparativa, no experimental y transversal, que le permitirá conocer los niveles y sus dimensiones del Síndrome de Burnout en los instructores. Como técnica e instrumento de aplicación utilizaron el inventario de Burnout de Maslach (I.B.M) citado por Marcela Buzzetti contando con 22 ítems y tres factores agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. De manera que llegando a la conclusión se menciona que, frente a las dimensiones como el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal se encontraron los porcentajes de un 52,5% siendo el primero con un nivel medio, el segundo de un 32,5% obteniendo un nivel bajo y para finalizar la tercera dimensión con un resultado de 15% siendo un nivel alto. Como sugerencia se menciona frente a la conclusión, se debe dar un análisis de los factores que influyeron en dichos resultados para una evaluación y manejarlo dentro de las administraciones institucionales educativas.

- **Zevallos Barrionuevo, María Silvana (2018) Satisfacción Laboral y Burnout en un Instituto Tecnológico de Arequipa, Universidad Católica de Santa María-Arequipa.** Tesis presentada para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, El objetivo general de la investigación toma en determinar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en colaboradores de un instituto Tecnológico Privado de Arequipa. El diseño y metodología de investigación es de tipo correlacional ya que se presenta una relación entre las variable o categorías. Así mismo toma como instrumentos primero la escala de Satisfacción Laboral SL- SPC que consta de 36 ítems enfocados en medir el nivel de satisfacción laboral en organizaciones frente a factores de condiciones físicas materiales, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, etc. Segundo se usa el cuestionario burnout

de Maslach General Survey (MBI-GS) que consta de 22 preguntas formuladas con una escala de frecuencia que mide tres dimensiones el de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Finalmente se llega a la conclusión de que, si existe una correlación inversa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en la población, frente a la variable de satisfacción laboral se menciona que todos los factores se encuentran en un nivel medio excepto el factor de condición físico, material. Siguiendo a la segunda variable se menciona que el nivel de síndrome burnout se establece bajo, siguiendo sucesivamente de un nivel medio y alto en la población encuestada.

### **2.3. Planteamiento del Problema.**

La salud laboral de los docentes es un tema que tiene gran importancia en el ámbito internacional, más aún en el contexto que estamos viviendo como producto de la COVID-19. La Organización Mundial de la Salud –OMS (2020) declaró el 11 de marzo del presente, a esta enfermedad como una pandemia, la cual trajo consigo un sinnúmero de cambios.

Es necesario resaltar que los profesionales de educación, a pesar de la emergencia sanitaria, continuaron con sus actividades labores, entendiendo que la educación no puede detenerse. El magisterio a nivel mundial tuvo que enfrentar diversos cambios en cuanto a la didáctica y a la incorporación de tecnologías en su praxis laboral (Inciarte, 2020).

La pandemia provocada por el coronavirus SARSCOV-2 generó una crisis mundial con muy pocos antecedentes de esta envergadura en la historia humana. COVID19, enfermedad infecciosa que se inició en Wuhan, China para posteriormente extenderse a cada punto habitado del globo (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Los trastornos relacionados con el estrés, la ansiedad y la depresión se pueden ver como reacciones emocionales normales ante una pandemia. En este sentido, es necesario entender el síndrome de Burnout como un problema potencial (Dimitriu, Pantea, Smaranda, CarapAC, Constantin, 2020).

Un total de 437.703 personas se han acogido al teletrabajo desde el 16 de marzo hasta la actualidad. La transición a esta modalidad laboral, que se generalizó en el país como una de las respuestas ante la pandemia de la COVID-19, difuminó en ciertos casos los límites entre la vida profesional y la personal, además de dificultar la conciliación entre ambas. Una situación que, en el marco de la nueva realidad, podría derivar en episodios de agotamiento como el síndrome de Burnout (Expreso, 2020).

Ciertamente, en Perú, Celio (2021), afirma que la mayoría de docentes, de una muestra de 56 encuestados, se encuentran con agotamiento emocional alto (50%) y realización personal (76,8%), obteniendo respuestas significativas según la edad y el sexo. Asimismo, Salcedo, Cárdenas, Carita y Ledesma (2020), indican que la emergencia sanitaria afecta de forma diferente a los docentes; demostrando que existe niveles altos, con respecto a cansancio emocional (59,8%) y realización personal (57,9%); mientras niveles bajos en despersonalización (53,3%).

Es así que en Puno, este nuevo cambio del que hace mención, ha dispuesto realizar un servicio educativo no presencial o remoto (MINEDU 2020) y tal disposición ha obligado de alguna manera a que los docentes se adapten a nuevas plataformas, teniendo que modificar sus métodos de enseñanza y retroalimentación con sus alumnos, además de la necesidad de contar con mayor capacitación y apoyo como lo menciona el fondo de las Naciones Unidas para la infancia (2020), generando en los docentes sobrecarga e

insatisfacción de su trabajo pues algunos no se sienten preparados para realizarlo, siendo el estrés el problema que viene socavando la integridad física y mental de los docentes.

En el Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano es posible la presencia del síndrome de Burnout debido a las exigencias laborales las que pueden estar relacionadas a características como: cantidad de horas y cursos que enseñan, el trabajo bajo presión y la carga laboral; dando como consecuencias niveles de estrés, cuadros de cansancio, agotamiento y depresión, por lo que el rendimiento laboral no es el adecuado, en vista que todas las potencialidades físicas y mentales están decaídas, lo cual presenta ciertas patologías alrededor de este síndrome de carácter profesional en los docentes del Centro Preuniversitario.

En conjunto, todo vaticina un estrés severo y prolongado que ocasiona ansiedad y depresión. En ese sentido, resulta urgente la necesidad de establecer estrategias efectivas para optimizar la salud mental (Perrone, 2021, pp. 3-4). El estrés debe ser abordado oportunamente, puesto que las complicaciones se producen a largo plazo (Monterrosa, Dávila, Mejía, Contreras, Mercado y Flores, 2020, pp. 197-198).

Es por ello que se hace contundente evaluar las actividades del docente y los problemas que de ello se derivan para que sean observados y tomados en cuenta por los miembros de la comisión del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2022., pues como ya se mencionó anteriormente según los organismos competentes, existe un cansancio y fatiga derivados del nuevo sistema de trabajo como es el trabajo remoto, aunándose a esto la irritabilidad y el sentir que no expresan un buen trato hacia compañeros y personas cercanas por consecuencia de este síndrome, ya que de continuar estos problemas dará como resultado el deterioro de las interrelaciones tanto con compañeros de trabajo como con los estudiantes, siendo

el estrés la causa de este problema y que traería como consecuencia el desarrollo del síndrome de Burnout.

Entonces de acuerdo a lo expresado anteriormente es que se formulan las siguientes preguntas de investigación:

#### **Pregunta general**

- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano?

#### **Preguntas Específicas**

- ¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano?
- ¿De qué manera se da el nivel de trabajo remoto que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano?
- ¿Qué relación hay entre las dimensiones del síndrome de Burnout y el nivel de trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano?
- ¿Cómo son las dimensiones del trabajo remoto en relación al nivel síndrome de Burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano?

#### **2.4. Justificación**

La presente investigación tiene relevancia teórica pues se busca contribuir al conocimiento sobre la relación entre las variables de síndrome de Burnout y trabajo remoto, informando

así sobre los resultados obtenidos y exponiendo algunos lineamientos teóricos que potencialicen los indicadores más altos de bienestar emocional de los docentes y se pueda reducir aquellos indicadores negativos del síndrome de Burnout junto con la forma en que se desarrolla el trabajo remoto de estos docentes, profundizando así en las teorías para ambas variables.

El presente trabajo de investigación es importante a nivel científico, ya que contribuirá al conocimiento de un tema con escasa investigación, en centros preuniversitarios, como es la relación entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario, además la investigación puede servir de base y guía para posteriores investigaciones.

A nivel social, porque esta problemática está latente en la actual coyuntura sanitaria donde las labores continuaron de manera remota generando un impacto significativo y multidimensional en la vida de quienes participan en la enseñanza como son los docentes de la educación preuniversitaria, afrontando así una serie de dificultades relacionados con la salud mental.

De igual manera, la investigación beneficiará al Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, porque servirá para actualizar información y en base a los resultados puedan desarrollar planes, proyectos programas y alternativas de solución con este nuevo enfoque que permitirá fortalecer la gestión pedagógica universitaria.

Finalmente, la investigación es importante porque el estudio contribuirá desde el punto de vista social, para el desarrollo de investigaciones futuras, ya que, desde la concepción de la carrera de Trabajo Social a nivel de salud, existe la preocupación por el

bienestar físico y emocional de los docentes que laboran en el centro preuniversitario, para que puedan desarrollar sus labores educativas de manera remota, en el contexto de la crisis sanitaria por la pandemia mundial de coronavirus; razones por las cuales motiva a realizar una investigación que sirva como insumo y material de consulta para futuras investigaciones.

## **2.5. Viabilidad**

### **2.5.1. Viabilidad Institucional:**

La presente investigación es viable institucionalmente pues se contó con la autorización del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional del Altiplano para poder aplicar el instrumento.

### **2.5.2. Viabilidad Técnica:**

Se contará con el apoyo y soporte del área de comunicaciones y bienestar social para el acceso a las diferentes bases de datos y difusión del cuestionario para la presente investigación

### **2.5.3. Viabilidad Económica:**

Las investigadoras cuentan con un presupuesto adecuado para llevar a cabo la presente investigación.

## **2.6. Objetivos de la investigación**

### **2.6.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.

### 2.6.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel del síndrome de Burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano
- Medir el nivel de trabajo remoto que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano
- Precisar las dimensiones del síndrome de Burnout en relación al nivel de trabajo remoto en los docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Describir las dimensiones del trabajo remoto en relación al nivel síndrome de Burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano

### 2.7.Hipótesis

- $H_i$ = Es probable que exista una relación estadísticamente significativa y positiva entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2022.
- $H_o$ = Es probable que no exista una relación estadísticamente significativa y positiva entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2022.

## 2.8. Variables

### 2.8.1. Conceptualización de Términos.

#### A. Síndrome de Burnout:

Según Maslach y Jackson, (1981), entienden que el Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional. Siendo un síndrome caracterizado por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. La doctora Maslach concluye que el Burnout se configura como “un síndrome tridimensional caracterizado por:

**Agotamiento Emocional:** Es consecuencia de la disminución de recursos emocionales para enfrentarse a los retos que su labor plantea a diario, y se concreta en una continua fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades.

**Despersonalización:** Se refiere a que el profesional crea una barrera entre él y sus usuarios como forma de autoprotgerse, pero a la vez merma su eficacia laboral. Presenta actitudes de insensibilidad, cinismo y deshumanización: los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos.

**Realización personal:** Es la percepción subjetiva de sentirse frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador. Más tarde, Maslach, (2001), añade que el Burnout es una respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se desarrollan en el trabajo, donde los síntomas dominantes de esta respuesta están caracterizados por la

presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal.

### **B. Trabajo Remoto:**

Respecto a la definición de este término, Moreno (2012) señala que el trabajo remoto es la prestación de una actividad laboral, la cual se realiza principalmente en el hogar del trabajador o en un lugar público elegido por éste, como alternativa a la modalidad presencial que se realiza en el centro de operaciones de la empresa.

“El término teletrabajo o trabajo remoto (inicialmente, telecommuting) fue acuñado en 1973 por Jack Nilles, científico espacial de la NASA, más tarde identificado como el padre del trabajo remoto. El mundo vivía por entonces la primera gran crisis del petróleo, que incrementó notablemente los costos de desplazamiento entre el hogar y el lugar de trabajo, al punto que algunos años después, en 1979, el Washington Post publicó un artículo de Frank Schiff titulado «Trabajar desde casa puede ahorrar gasolina», destacando así una de sus ventajas incuestionables. Se cree que este artículo fue un catalizador de la primera conferencia sobre trabajo remoto, realizada en 1980” (Fernandez, Cafiero, Castellani & Estevez, 2020. p. 11).

## 2.9.Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	MEDIDORES
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	Factor 1. Agotamiento emocional	Cansancio emocional Fatiga Frustración	1-2-3-6-8- 13-14-16-20	0 – 22 Leve 23 – 55 Moderado 56 – 110 Grave
	Factor 2. Despersonalización	Irritabilidad Deshumanización	5-10-11-15-22	
	Factor 3 Realización personal	Eficacia Buen trato	4-7-9-12-17- 18-19-21	
	Características Sociodemográficas	Sexo  Edad	1  2	Masculino Femenino  De 20 a 30 años De 31 a 40 años De 41 a 50 años Más de 51 años

<b>TRABAJO REMOTO</b>	Características Sociodemográficas	Estado Civil	3	Soltero Casado Otros
		Grado de Instrucción	4	Licenciatura Maestría Doctorado Ph.D
		Número de cursos que enseña	5	Solo un curso Dos cursos Tres cursos Más de cuatro
		Número de horas que enseña al día	6	Una hora Dos horas Tres horas Más de cuatro
		Acceso a equipo informático y servicio de comunicaciones acordes con las actividades asignadas.	7- 10	0 – 22 Inadecuado 23 – 55 Regular 56 – 110 Adecuado
Recursos Tecnológicos				

<b>TRABAJO REMOTO</b>	Carga laboral	Nivel de dificultad y tiempo necesario para realizar las tareas	11 - 17	0 – 22 Inadecuado 23 – 55 Regular 56 – 110 Adecuado
	Productividad	Grado en que se culminan las tareas a tiempo y con calidad	18 - 22	
	Ambiente laboral	Relación con los integrantes de la oficina.	23 – 27	
	Vida familiar	Grado en que el teletrabajo impacta sobre aspectos de la vida familiar.	28- 32	

Fuente: Dimensiones de Burnout tomado como referencia principalmente los instrumentos validados por Maslach Burnout Inventory(MBI)

## **2.10. Metodología y Técnicas de investigación**

### **2.10.1. Tipo y diseño de investigación:**

El tipo de investigación es básica y es de nivel descriptivo – correlacional, que evalúa el síndrome de Burnout y su relación con el trabajo remoto.

Charaja (2011) Menciona que “La investigación de tipo correlacional se caracteriza porque tiene como propósito la investigación del grado de relación entre dos o más variables. También se suele denominar como grado de relación, nivel de relación, medida de relación entre dos o más variables que deben estar asociadas o deben ser covariables”

Es no experimental, los diseños no experimentales no son objeto de manipulación para modificar las variables, los fenómenos son analizados en su ambiente natural. La investigación es de corte transversal o transaccional porque se obtuvo observando la realidad sin modificarla o manipularla y se desarrolló en un solo periodo de tiempo.

### **2.10.2. Enfoque**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, pues representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta.

### **2.10.3. Población y muestra**

**Unidad de Estudio:** Docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2022.

**Población:** Son 300 docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno; ubicado en calle Loreto #235, Puno

**Muestra:** Está constituida por 300 docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno; siendo un muestreo probabilístico, de esta muestra se extraerá la cantidad de individuos necesarios requerida para el estudio y donde se aplicará la encuesta respectiva (Ver anexo 01)

### Fórmula de cálculo

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Tamaño de la muestra. Tomado de *Estadística utilizada en la investigación*, (p.3), por Ramos Anthony, 2009, Venezuela: Editorial UNEFM. 2012

N = Total de docentes	300
Z <sub>α</sub> <sup>2</sup> = 1.962 (si la seguridad es del 95%)	1.962
p = proporción que se espera (en este caso 50% = 0.5)	0.5
q = 1 – p (en este caso 1- 0.5 = 0.5)	0.5
d = precisión (se quiere un 5%).	0.05

$$n = \frac{(300) (1.962)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (300 - 1) + (1.962)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 288.75$$

$$0.7475 + 0.9625 = 1.71$$

$$n = 139$$

Se tiene un total de 139 docentes que serán encuestados para la recopilación de datos, la aplicación del instrumento se realizó a 95 docentes del sexo masculino y 44 docentes del sexo femenino.

#### 2.10.4. Criterios de la muestra

**Criterios de inclusión:** Docentes universitarios, seleccionados para la investigación, tuvieron disponibilidad de tiempo para aplicar de manera virtual el cuestionario de forma anónima y voluntaria.

**Criterios de exclusión:** Docentes universitarios que no estén dispuestos a participar con la investigación

#### 2.10.5. Técnicas e instrumentos

Técnica	Instrumento	Descripción
Encuesta	Test Síndrome de Burnout	Este test Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional.

---

<b>Escala de Likert</b>	<b>Escala de frecuencia</b>	<p>Este test validado internacionalmente pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.</p> <p>La duración es de 10 minutos.</p> <p>Esta escala medirá la frecuencia de realización de tareas y acciones u ocurrencia de hechos.</p> <p>Consta con 7 opciones de respuesta tipo Likert, donde:</p> <p>0 (nunca), 1 (alguna vez al año), 2 (alguna vez al mes) 3 (algunas veces al mes) 4 (una vez a la semana) 5 (varias veces a la semana) 6 (diariamente)</p> <p>Tiene una duración de 10 min (ver anexo 02)</p>
<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario adaptado para docentes</b>	<p>Este cuestionario se utilizará para conocer la percepción del trabajo remoto en lo referente a los recursos tecnológicos, la carga laboral, la productividad, el ambiente laboral y la vida familiar.</p> <p>La ficha es desarrollada por las investigadoras y ya validada en el trabajo de investigación de Zegarra Zegarra Lucero Sofia titulado:</p> <p>Efectos de la implementación del trabajo remoto en el personal docente de la asociación cultural educativa Mendel de Arequipa, en el año 2021, La duración es de 10 minutos (Ver anexo 02)</p>

---

---

<b>Revisión documental</b>	<b>Libros</b>	Con fines de realizar la revisión de literatura amplia,
	<b>Revistas</b>	de que aporte al sustento del marco teórico de la presente
	<b>investigación</b>	investigación.
	<b>Normativas</b>	

---

Nota: Las referencias están presentes en la teoría desarrollada, así como se presenta en los respectivos anexos.

### 2.10.6. Escala y baremo

#### a) Escala trabajo remoto

Se utilizó la escala de frecuencia la cual se estructura de acuerdo al siguiente orden:

1. Nunca = 1
2. Difícilmente = 2
3. Pocas veces = 3
4. Frecuentemente = 4
5. Siempre = 5

#### b) Baremo síndrome de Burnout

---

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas a evaluar</b>	<b>Valor total Obtenido</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		<b>Más de 26</b>
Despersonalización	5-10-11-15-22		<b>Más de 9</b>

---

---

**Rangos de medida de la escala para síndrome de Burnout**

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

**2.10.7. Técnicas y recolección de datos**

Descripción de cada uno de los pasos que se han seguido en la investigación

**a) Primer Paso:**

Identificamos la población (N): Se cuenta con 300 docentes en el centro pre universitario.

**b) Segundo Paso:**

Determinar la Unidad de Análisis: Docentes que laboran en el centro pre universitario.

**c) Tercer Paso:**

Identificamos el tipo de muestreo: Muestreo No Probabilístico

d) **Cuarto Paso:**

Identificamos la técnica del muestreo dirigido a los docentes del centro pre universitario (fórmula para extraer la muestra).

e) **Quinto Paso:**

Determinar el tamaño de la muestra:

$n=139$  que corresponden a: docentes del centro preuniversitario, mediante la aplicación de cuestionarios, en el cual obtendremos los datos de la variable independiente y dependiente (ver anexo 01)

#### **2.10.8. Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos de la presente investigación, se precisa la utilización de la estadística, además de procedimiento de medición, los resultados van a ser presentados en cuadros estadísticos y figuras para facilitar su interpretación. Para su análisis, se utilizó el programa Excel y SPSS 26.0.

## 2.11. Presupuesto

<b>GASTOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Gastos Operativos	1. Material bibliográfico	100.00
	2. Material de escritorio	50.00
	3. Movilidad	200.00
	4. Impresiones	150.00
	5. Copias	20.00
	6. Refrigerio	400.00
	7. Internet	160.00
Gastos Administrativos	1. Gestiones	100.00
Imprevistos	Otros gastos	200.00
<b>Total</b>		<b>1380.00</b>

Nota: Los gastos estuvieron ceñidos a las posibilidades del momento

### **Limitaciones del estudio**

El estudio no tuvo limitaciones y se desarrolla con los permisos respectivos del

del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

## 2.12. Cronograma

Cronograma de actividades de la investigación

ACTIVIDADES	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST
Revisión bibliográfica	X												
Definición de variables		X											
Construcción de la Metodología			X										
Elección de teoría				X	X								
Recopilación de datos					X	X							
Construcción y análisis de resultados							X	X	X				
Discusión de resultados										X			
Comprobación de hipótesis											X		
Correcciones de la investigación													X

Nota: Se elaboró el cronograma de acuerdo a la disponibilidad de tiempo tanto del investigador como de la institución que posibilitó el desarrollo de las actividades

## CAPITULO III

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

## 3.1.Resultados del nivel del síndrome de Burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano

TABLA N° 1

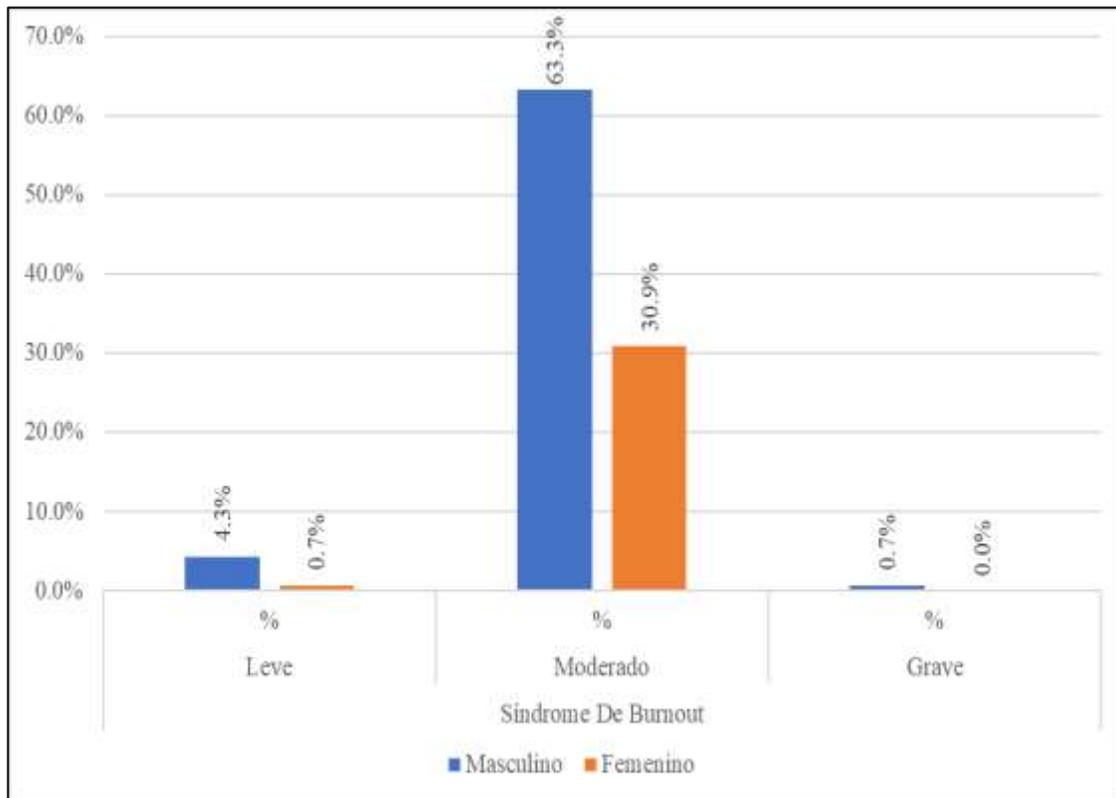
## Síndrome de Burnout según sexo de los docentes

			Sexo		Total
			Masculino	Femenino	
Síndrome de Burnout	Leve	f	6	1	7
		%	4.3%	0.7%	5.0%
	Moderado	f	88	43	131
		%	63.3%	30.9%	94.2%
	Grave	f	1	0	1
		%	0.7%	0.0%	0.7%
Total		F	95	44	139
		%	68.3%	31.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 1

## Síndrome de Burnout según sexo de los docentes



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

Se observa en la figura que el 63.3 % que representan los docentes del centro preuniversitario son de sexo masculino presentándose dentro del nivel moderado, tomando como segundo lugar el 30,9% de los docentes del centro preuniversitario de sexo femenino, encontrándose ambos en un nivel moderado de síndrome de Burnout

Según Lee (1990) menciona que las mujeres a diferencia de los hombres sufren mayor desgaste emocional ya que la mujer lleva roles y responsabilidades diferentes al de los hombres teniendo en mayoría una carga familiar.

Así como lo definen Abraham & Maslach (1986 -1982) refieren que la mujer centra su atención en un doble rol, siendo este el trabajo y la familia convirtiéndose en un agente potenciador de estrés. En vista de lo mencionado por los autores una clara evidencia respecto a la variable de sexo, se puede considerar que durante la pandemia un gran número de docentes femeninas decidieron dejar su labor de enseñanza por un tiempo por el temor al contagio y cuidado de su familia, siendo los docentes de sexo masculino que permanecieron en la labor de enseñanza.

TABLA N° 2

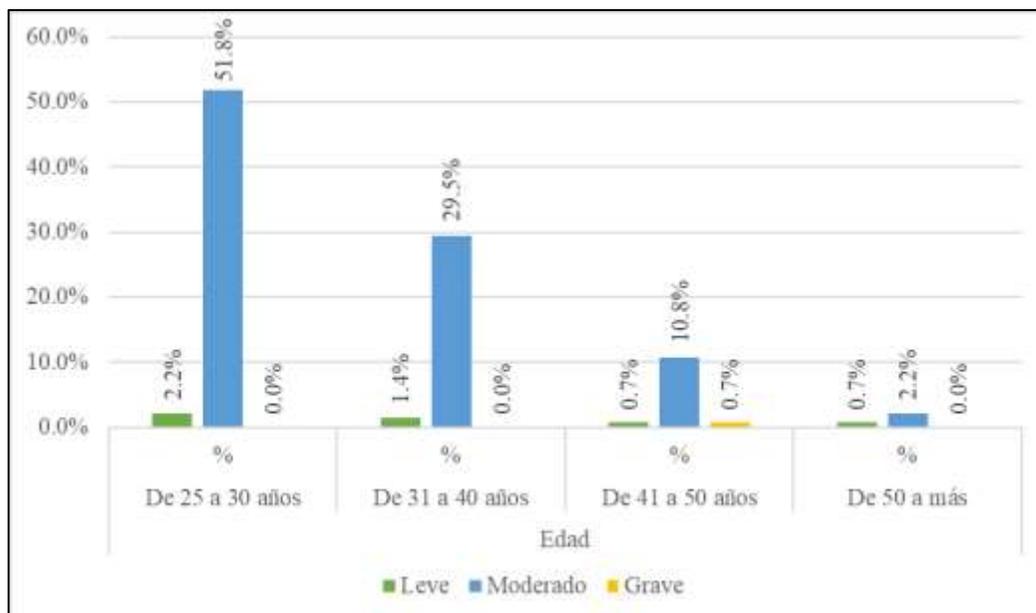
## Edad según el Síndrome de Burnout en los docentes

		Síndrome de Burnout			Total	
		Leve	Moderado	Grave		
Edad	De 25 a 30 años	f	3	72	0	75
		%	2.2%	51.8%	0.0%	54.0%
	De 31 a 40 años	f	2	41	0	43
		%	1.4%	29.5%	0.0%	30.9%
	De 41 a 50 años	f	1	15	1	17
		%	0.7%	10.8%	0.7%	12.2%
	De 50 a más	f	1	3	0	4
		%	0.7%	2.2%	0.0%	2.9%
	Total	F	7	131	1	139
		%	5.0%	94.2%	0.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 2

## Edad según el Síndrome de Burnout en los docentes



Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la siguiente figura se observa el 51.8% de docentes tienen edad entre los 25 a 30 años, por lo que los docentes de 31 a 40 años conforman un porcentaje de 29.5%, por consiguiente, los docentes de 41 a 50 años lo conforman un 10.8% y solo un 2.2% son docentes de 50 años a más, Considerando que cada docente de las edades mencionadas se encuentra en un nivel moderado a lo que es el síndrome de Burnout

Con respecto a la edad en los docentes muchos autores muestran diferentes puntos de vista y resultados manifestando que la relación que se establece entre el síndrome de Burnout y la edad, se refleja más con los años de experiencia en la enseñanza y maduración de la persona por la edad, como lo refieren los autores

Briones, Tabernero & Arenas, (2010) se presentan evidencias claras, que los profesores más jóvenes experimentan niveles mayores de estrés, cansancio emocional y fatiga, por lo que podemos decir según la tabla, los jóvenes llegan a experimentar un síndrome moderado. En cambio, sin ser ajeno al segundo porcentaje de la edad de 31 a 40 y 50 años podemos referir que según los autores Borg & Falzon, (1990), Van H., Schaufeli, Greenglass & Burke, (1997) resaltan que los docentes más experimentados, que llevaron más de veinte años de docencia obtienen una respuesta de estrés mayor que la de sus compañeros.

TABLA N° 3

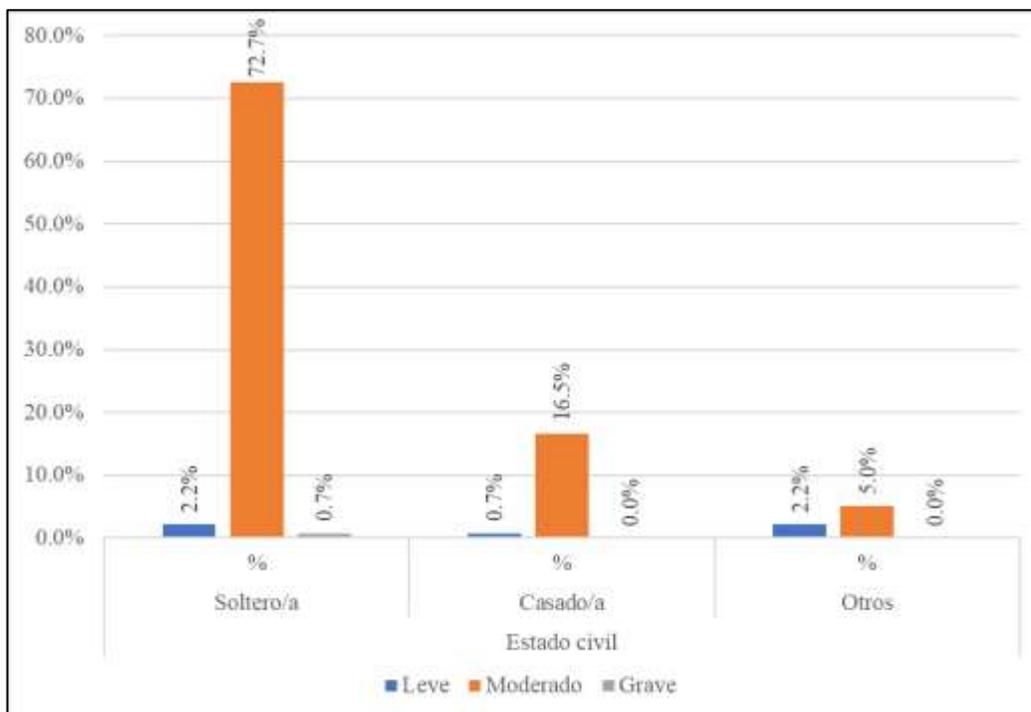
## Estado civil según el Síndrome de Burnout en los docentes

		Síndrome de Burnout			Total	
		Leve	Moderado	Grave		
Estado civil	Soltero/a	f	3	101	1	105
		%	2.2%	72.7%	0.7%	75.5%
	Casado/a	f	1	23	0	24
		%	0.7%	16.5%	0.0%	17.3%
	Otros	f	3	7	0	10
		%	2.2%	5.0%	0.0%	7.2%
Total		F	7	131	1	139
		%	5.0%	94.2%	0.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 3

## Estado civil según el Síndrome de Burnout en los docentes



Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

En la siguiente figura referente al estado civil de los docentes se observa que en primer lugar un 72.7% de docentes son solteros y/o solteras mientras que un 16.5 % son casados y/o casadas, y un 5.0% tienen otro tipo de distinción frente al estado civil

Según Maslach y Jackson (1986), el estado civil es una variable que podría estar asociada a algunos componentes del Burnout. Según los resultados de la presente investigación se perciben diferencias significativas en los docentes solteros que, en los casados, de modo que los docentes solteros se sienten con despersonalización, ya que el aislamiento, la frialdad a nivel personal y sentimental puede llegar a haber adquirido conciencia de saber con quién desea uno relacionarse. Por otro sentido contrario los docentes casados son los que se sienten más realizados a nivel personal y presentan un nivel moderado de Burnout, por lo que se puede decir que hay una posibilidad de que se hayan adaptado a cambios y alcanzando una vida cotidiana en el aspecto familiar.

TABLA N° 4

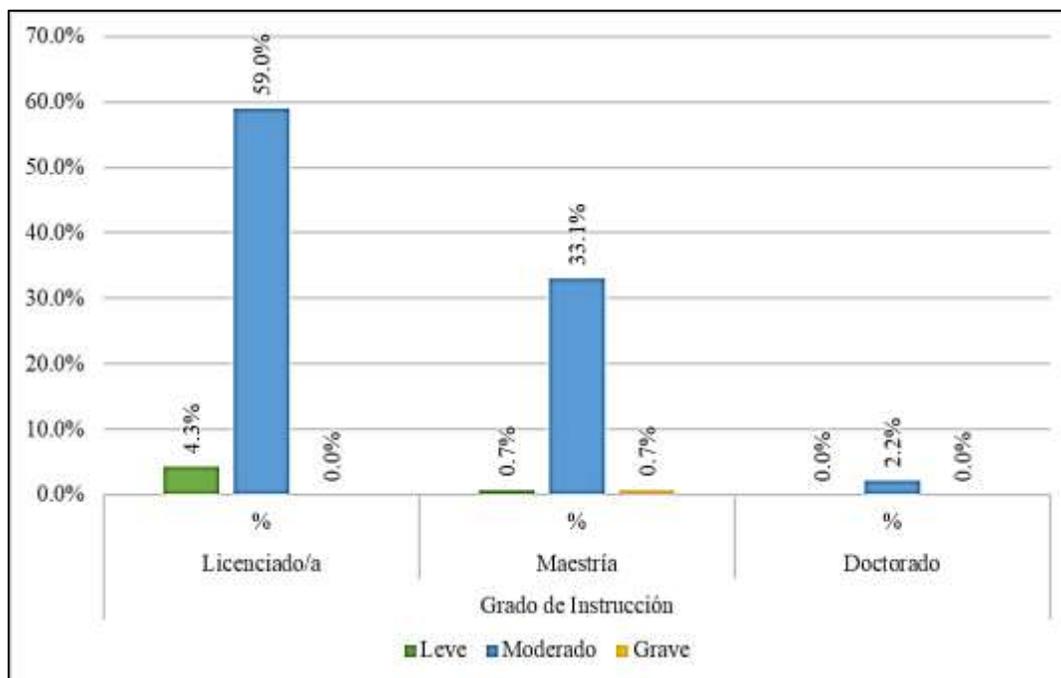
## Grado de instrucción según el Síndrome de Burnout en los docentes

			Síndrome de Burnout			Total
			Leve	Moderado	Grave	
Grado de Instrucción	Licenciado/a	f	6	82	0	88
		%	4.3%	59.0%	0.0%	63.3%
	Maestría	f	1	46	1	48
		%	0.7%	33.1%	0.7%	34.5%
	Doctorado	f	0	3	0	3
		%	0.0%	2.2%	0.0%	2.2%
Total		F	7	131	1	139
		%	5.0%	94.2%	0.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 4

## Grado de instrucción según el Síndrome de Burnout en los docentes



Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

Se observa que un 59.0% de docentes que enseñan en el d Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, tiene grado de licenciado, a continuación de un 33.1% que tienen el grado de magister, por lo que al final el grado de doctorado lo obtiene un porcentaje de 22% en docentes

De manera que podemos decir que la calidad educativa en el Perú tiene aún una debilidad debido a la falta de apoyo, unas de las diferencias significativas es el entorno educativo laboral es decir los docentes que estudiaron en una institución privada o pública de educación superior suele llevar consigo un estrato socioeconómico por lo que se puede apreciar que el grado de estudio superior en los docentes llega a ser la gran mayoría de licenciatura por lo que posiblemente se llega a presentar un cansancio emocional al no sentirse realizado al tener dificultades tanto económicas como en el sistema educativo. Sin embargo, observamos que una mitad de porcentaje si logro realizar una maestría brindando sintiéndose realizado y con ganas de superación en lo académico.

TABLA N° 5

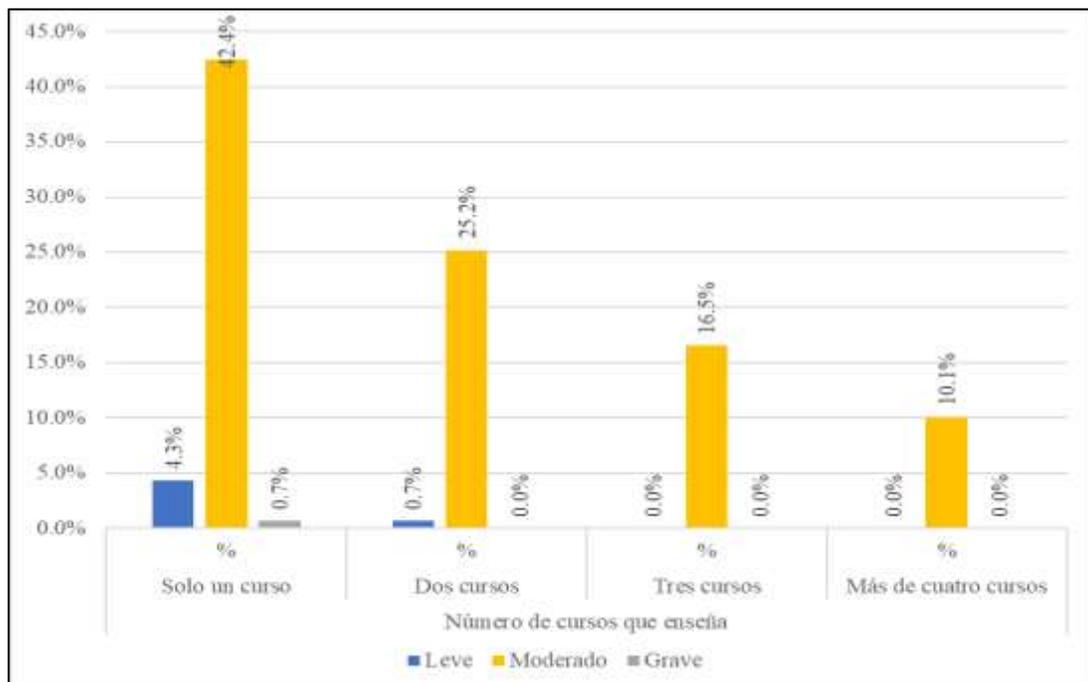
## Número cursos según el Síndrome de Burnout en los docentes

			Síndrome de Burnout			Total
			Leve	Moderado	Grave	
Número de cursos que enseña	Solo un curso	f	6	59	1	66
		%	4.3%	42.4%	0.7%	47.5%
	Dos cursos	f	1	35	0	36
		%	0.7%	25.2%	0.0%	25.9%
	Tres cursos	f	0	23	0	23
		%	0.0%	16.5%	0.0%	16.5%
	Más de cuatro cursos	f	0	14	0	14
		%	0.0%	10.1%	0.0%	10.1%
	Total	F	7	131	1	139
		%	5.0%	94.2%	0.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 5

## Número cursos según el Síndrome de Burnout en los docentes



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

En el siguiente gráfico se observa un 42.4% de docentes que enseñan solo un curso, mientras que un 25.5% de docentes enseñan dos cursos, por consiguiente, un 16.5% enseñan tres cursos y como último un 10% de docentes enseñan más de cuatro cursos.

Con respecto a la enseñanza de curso se puede definir que cada docente está especializado en cada área y curso de enseñanza, por lo que el docente al ser titulado se identifica por la carrera siendo algunas de estas como matemática, ingeniería, biología, literatura, ciencias sociales, etc. Conservando así en la gráfica un nivel moderado de docentes que llevan solo dos cursos como máximo, teniendo en conocimiento que su especialización le permite enseñar en lo que ha aprendido y ha sido formado de manera teórica y práctica. Así mismo la realización personal de algunos docentes puede visualizarse de una manera frustrada al principio ya que muchos de ellos al egresar en carreras de ingenieros, biólogos, así como abogados la opción de enseñar convirtiéndose en una vocación que al paso del tiempo llegan a adaptarse a ello.

TABLA N° 6

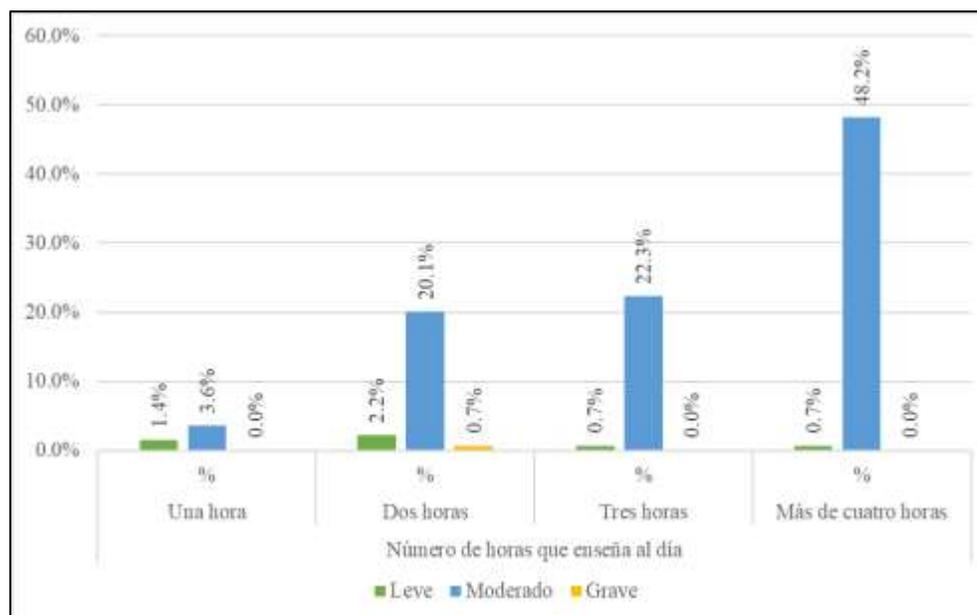
Número horas que enseña al día según el Síndrome de Burnout en los docentes

		Síndrome de Burnout			Total	
		Leve	Moderado	Grave		
Número de horas que enseña al día	Una hora	f	2	5	0	7
		%	1.4%	3.6%	0.0%	5.0%
	Dos horas	f	3	28	1	32
		%	2.2%	20.1%	0.7%	23.0%
	Tres horas	f	1	31	0	32
		%	0.7%	22.3%	0.0%	23.0%
	Más de cuatro horas	f	1	67	0	68
		%	0.7%	48.2%	0.0%	48.9%
Total	F	7	131	1	139	
	%	5.0%	94.2%	0.7%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 6

Número horas que enseña al día según el Síndrome de Burnout en los docentes



Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

En el siguiente cuadro frente a las horas de enseñanza se observa que un 48.2% de docentes enseñan más de cuatro horas al día generando un nivel de síndrome de Burnout de nivel moderado, tomando como segundo lugar un 22, 3% enseñan tres horas manteniendo el nivel moderado en la secuencia gráfica, por tercero un 20.1% enseñan dos horas. considerando por ultimo un 3.6 % de docentes que enseñan solo una hora dando a conclusión un nivel moderado en las horas de enseñanza que tiene los docentes

Según Ford (1992), el síndrome de Burnout empieza a desarrollar un déficit motivacional lo que trae la aparición de expectativas negativas con relación a las capacidades de los docentes originando poca competencia además de no tener control en sus labores diarias por lo que al medir un nivel moderado de docentes que enseñan más de cuatro horas puede manifestarse que sienten una presión e insatisfacción salarial, conllevando a que trabajen más horas para mejorar su crecimiento económico, olvidando por un momento darse un tiempo consigo mismo y fortalecer sus capacidades.

TABLA N° 7

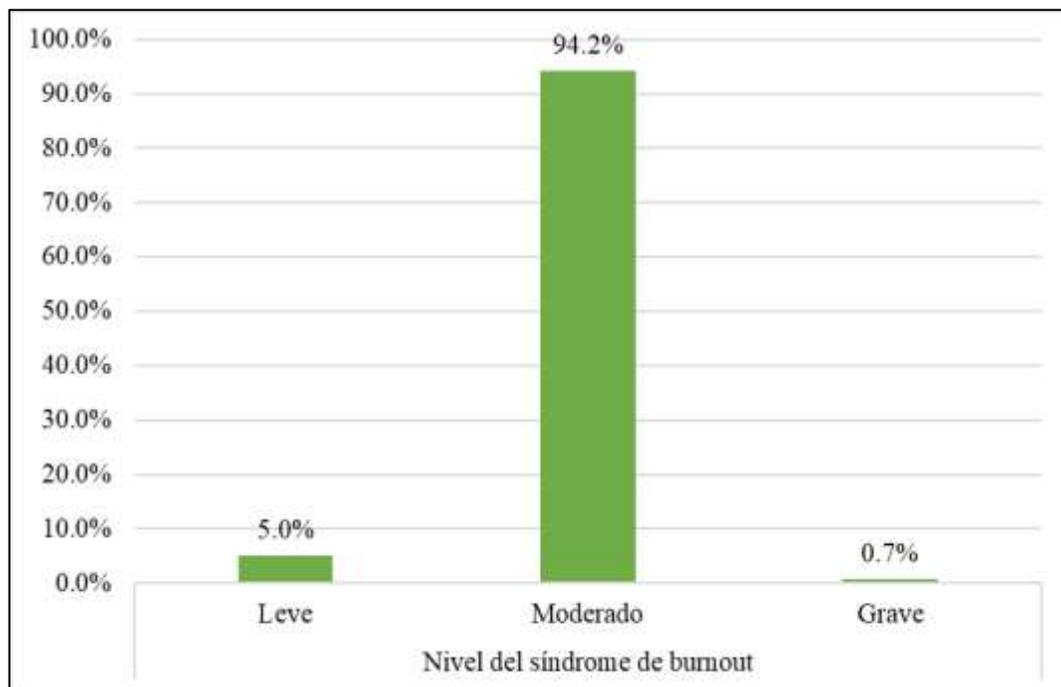
## Nivel del síndrome de Burnout en los docentes

		f	%
Nivel del síndrome de Burnout	Leve	7	5.0%
	Moderado	131	94.2%
	Grave	1	0.7%
	<b>Total</b>	139	100.0

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 7

## Nivel del síndrome de Burnout en los docentes



Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la gráfica se observa que 0,7% de docentes han presentado un nivel de síndrome Burnout grave, sin embargo, un 94.2% de docentes que enseñan en el centro preuniversitario tienen un nivel moderado de síndrome de Burnout, a continuación, un 5.0 % de docentes presenta un nivel leve de síndrome de Burnout,

Según Silva, A. (2003), indica que el Burnout ha sido un concepto utilizado con frecuencia para conceptualizar un ambiente de trabajo que se realiza bajo presión donde la persona no puede concentrarse correctamente. Para los autores menciona que el Burnout ha afectado principalmente a profesionales que ejercen asistencia directa a pacientes o trabajan directamente con personas, dentro de ellos se encuentran profesores, médicos, enfermeras y psicólogos.

Según el autor Farber (1991) refiere que los signos de Burnout en profesores se pueden dividir en síntomas individuales (trastornos del sueño, fatiga, sentimientos de alienación, impaciencia, baja autoestima, cinismo, absentismo, entre otras) así como profesionales en abandono de la profesión, deterioro de las relaciones socio-profesional, sobrecarga física y mental, conflictos en las relaciones profesor-alumno, entre otros). Por lo que en la gráfica correspondiente los docentes del centro preuniversitario presentan un nivel moderado a lo que no serían ajenos que sintieran estos tipos de emociones o síntomas.

TABLA N° 8

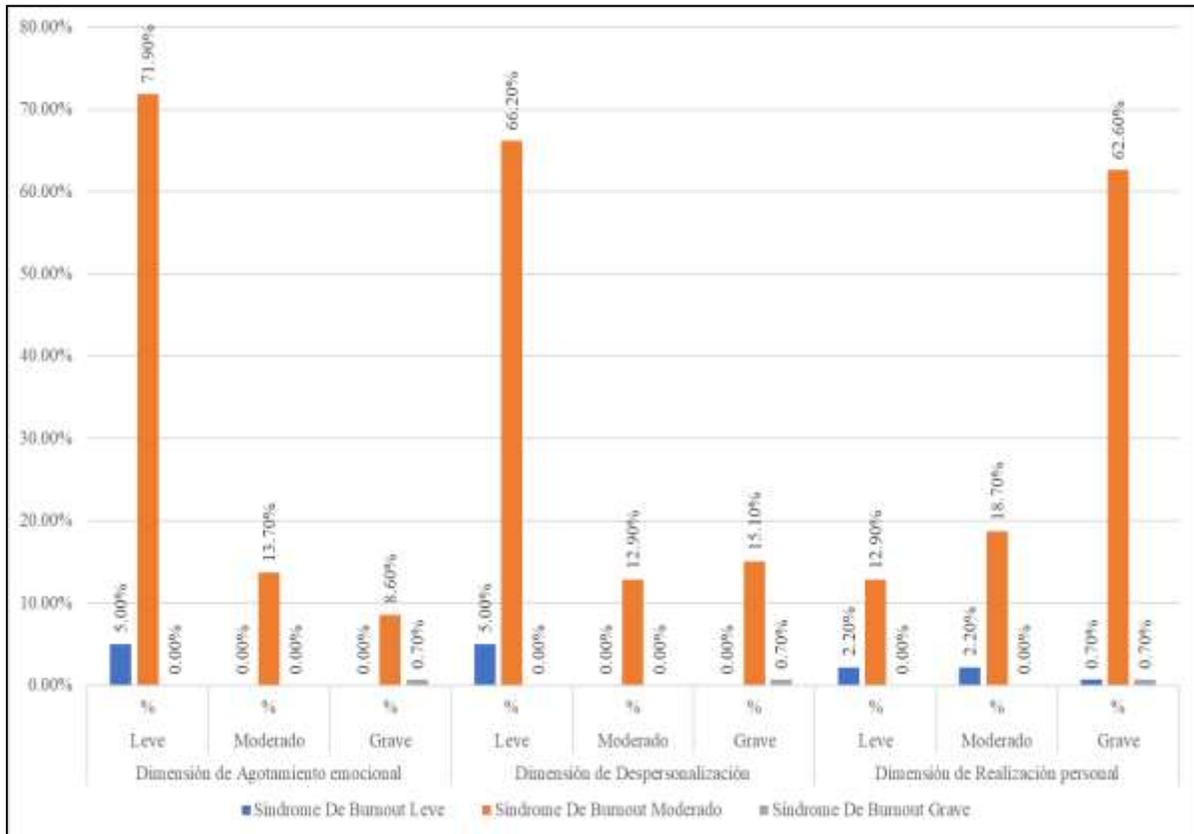
## Dimensiones según el Síndrome de Burnout en los docentes

		Síndrome de Burnout			Total	
		Leve	Moderado	Grave		
Dimensión de Agotamiento emocional	Leve	f	7	100	0	107
		%	5.0%	71.9%	0.0%	77.0%
	Moderado	f	0	19	0	19
		%	0.0%	13.7%	0.0%	13.7%
	Grave	f	0	12	1	13
		%	0.0%	8.6%	0.7%	9.4%
Dimensión de Despersonalización	Leve	f	7	92	0	99
		%	5.0%	66.2%	0.0%	71.2%
	Moderado	f	0	18	0	18
		%	0.0%	12.9%	0.0%	12.9%
	Grave	f	0	21	1	22
		%	0.0%	15.1%	0.7%	15.8%
Dimensión de Realización personal	Leve	f	3	18	0	21
		%	2.2%	12.9%	0.0%	15.1%
	Moderado	f	3	26	0	29
		%	2.2%	18.7%	0.0%	20.9%
	Grave	f	1	87	1	89
		%	0.7%	62.6%	0.7%	64.0%
Total	F	7	131	1	139	
	%	5.0%	94.2%	0.7%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 8

## Dimensiones según el Síndrome de Burnout en los docentes



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En el siguiente cuadro frente a las dimensiones del síndrome de Burnout se visualiza que un 71.9 % siendo un nivel leve de docentes presenta un agotamiento emocional, seguido de un 13.7% que genera un nivel moderado de agotamiento emocional teniendo como último un 0.7% de nivel grave en docentes con agotamiento emocional, por consiguiente que 66.2% de docentes presentan un nivel leve de despersonalización, tomando un 12.90% de docentes que presente un nivel grave de despersonalización, sim embargo un 15.10% de docentes presenta un nivel grave de despersonalización.

Frente a la dimensión de realización personal se observa un 62.60% de docentes que presentan realización personal con un nivel grave siguiente de un 18.70% de nivel moderado en realización personal y un 12.90% de docentes que presentan un nivel leve en la dimensión de realización.

La propuesta de Maslach y Jackson (1981), que es la más difundida y aceptada, conceptualiza al Burnout como un inadecuado afrontamiento del estrés, con el consecuente agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. En el planteamiento de Maslach, el contacto con individuos, sumado a factores estructurales y organizacionales, puede producir cambios negativos en la conducta y en la salud de las personas, se puede observar que la falta de realización personal en los docentes se muestra debido a una insatisfacción personal pudiendo autoevaluarse negativamente, no lograr una realización personal por la falta de logros o el rechazo.

### 3.2.Resultados del nivel de trabajo remoto que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano

TABLA N° 9

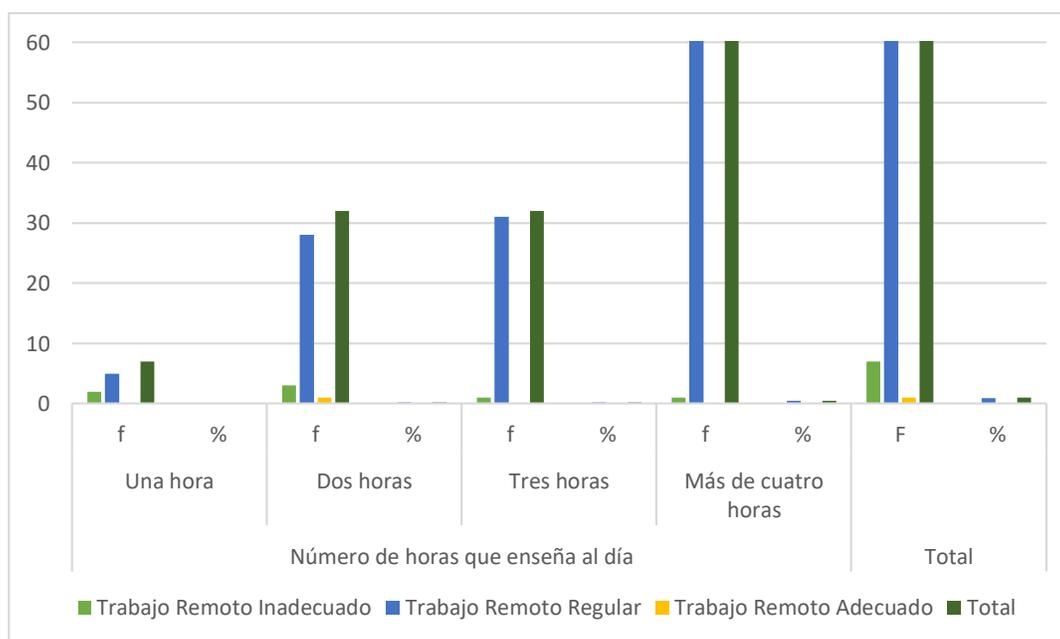
Número horas que enseña al día según el Trabajo Remoto en los docentes

		Trabajo Remoto			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Número de horas que enseña al día	Una hora	f	2	5	0	7
		%	1.40%	3.60%	0.00%	5.00%
	Dos horas	f	3	28	1	32
		%	2.20%	20.10%	0.70%	23.00%
	Tres horas	f	1	31	0	32
		%	0.70%	22.30%	0.00%	23.00%
	Más de cuatro horas	f	1	67	0	68
		%	0.70%	48.20%	0.00%	48.90%
Total	F	7	131	1	139	
	%	5.00%	94.20%	0.70%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 9

Número horas que enseña al día según el Trabajo Remoto en los docentes



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

A continuación se observa el cuadro de número de horas que enseñan los docentes según el trabajo remoto, por lo que como predominante fue un 48.20% de docentes que ejercen enseñanza más de cuatro horas por lo que consideran un nivel regular frente al nivel del trabajo remoto, por consiguiente se observa como segundo predominante un 22.30% de docentes que ejercen la enseñanza con un promedio de tres horas al día a lo que aún podemos verificar que se encuentra en un nivel regular del trabajo remoto y para finalizar como tercer porcentaje se observa un promedio de 20.10% de docentes que solo realizan dos horas de enseñanza al día por lo que aún podemos indicar que se encuentra en un nivel regular del trabajo remoto.

Podemos deducir que frente a los resultados que predominan en las horas de enseñanza que ejercen los docentes, estos se encuentran dentro de un nivel regular en el trabajo remoto por lo que el tiempo que realizan su labor afecta de manera regular su estado físico considerando que se encuentran de manera virtual frente a un dispositivo tecnológico conllevando a un cansancio y desgaste en el habla por lo que un promedio 22% y 20% realizan en pocas horas su labor de enseñanza, optando por otras actividades y/o descanso.

TABLA N° 10

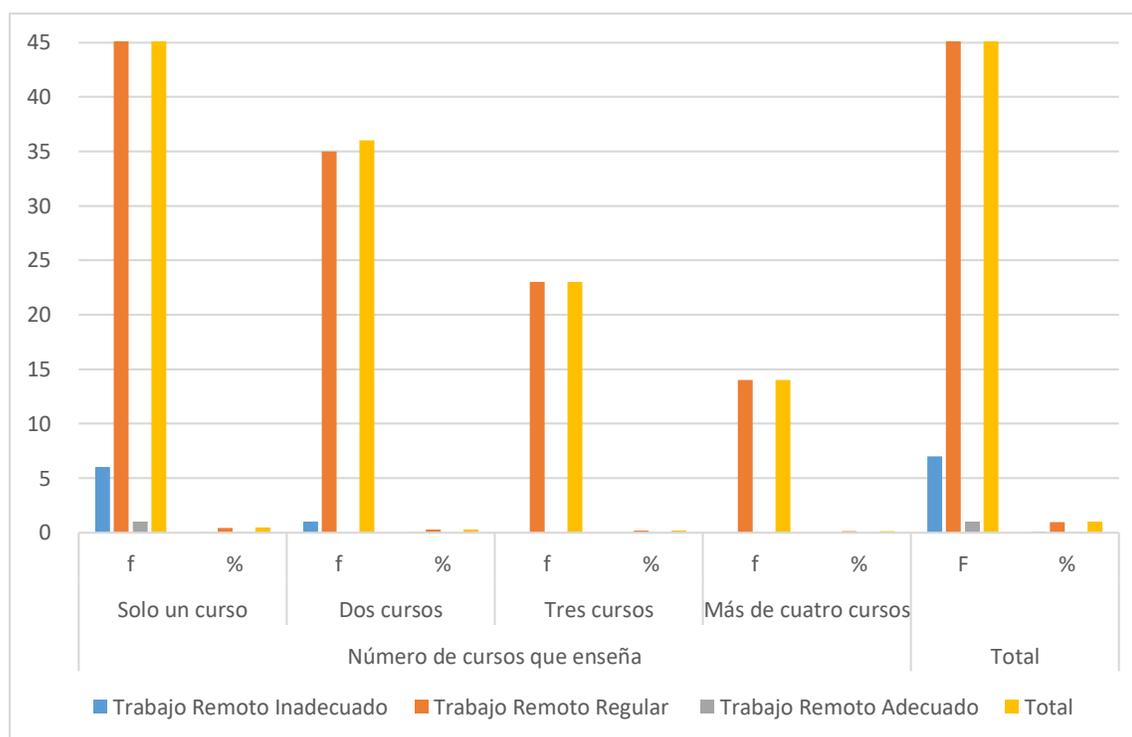
## Número cursos según el Trabajo Remoto en los docentes

		Trabajo Remoto			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Número de cursos que enseña	Solo un curso	f	6	59	1	66
		%	4.3%	42.4%	0.7%	47.5%
	Dos cursos	f	1	35	0	36
		%	0.7%	25.2%	0.0%	25.9%
	Tres cursos	f	0	23	0	23
		%	0.0%	16.5%	0.0%	16.5%
	Más de cuatro cursos	f	0	14	0	14
		%	0.0%	10.1%	0.0%	10.1%
	Total	F	7	131	1	139
		%	5.0%	94.2%	0.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N°10

## Número cursos según el Trabajo Remoto en los docentes



Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

Podemos observar según el cuadro de número de cursos que enseñan frente al trabajo remoto un promedio de 42.4% de docentes que realizan solo un curso, encontrándose dentro del nivel regular del trabajo remoto, siguiendo de un 25.2% de docentes que realizan dos cursos de enseñanza al día permaneciendo en un nivel regular del trabajo remoto, como tercer punto finalizando se observa un promedio de 16.5% de docentes que realizan más de tres cursos de enseñanza al día.

Frente a el cuadro expuesto se puede observar que un gran número de docentes realiza un solo curso de enseñanza ya que siendo su curso de especialidad y profesión optan por ejercerlo de manera continua por lo que llegan a adaptarse de manera regular al trabajo remoto, sin embargo se observa un promedio de 25.2% de docentes que si realizan enseñanza de dos cursos al día por lo que al ampliar su campo de enseñanza según su conocimiento permanece de manera regular frente al nivel de trabajo remoto, de igual manera un 16.5% de docentes que si realizan más de tres cursos al día siendo de menor promedio pero adaptándose de manera regular al trabajo remoto se deduce que siendo estos dos últimos un promedio menor no se abstiene de conllevar un carga laboral más pesada frente a la preparación de materiales por lo que aludiría una relación del nivel de síndrome de Burnout que llevan.

TABLA N° 11

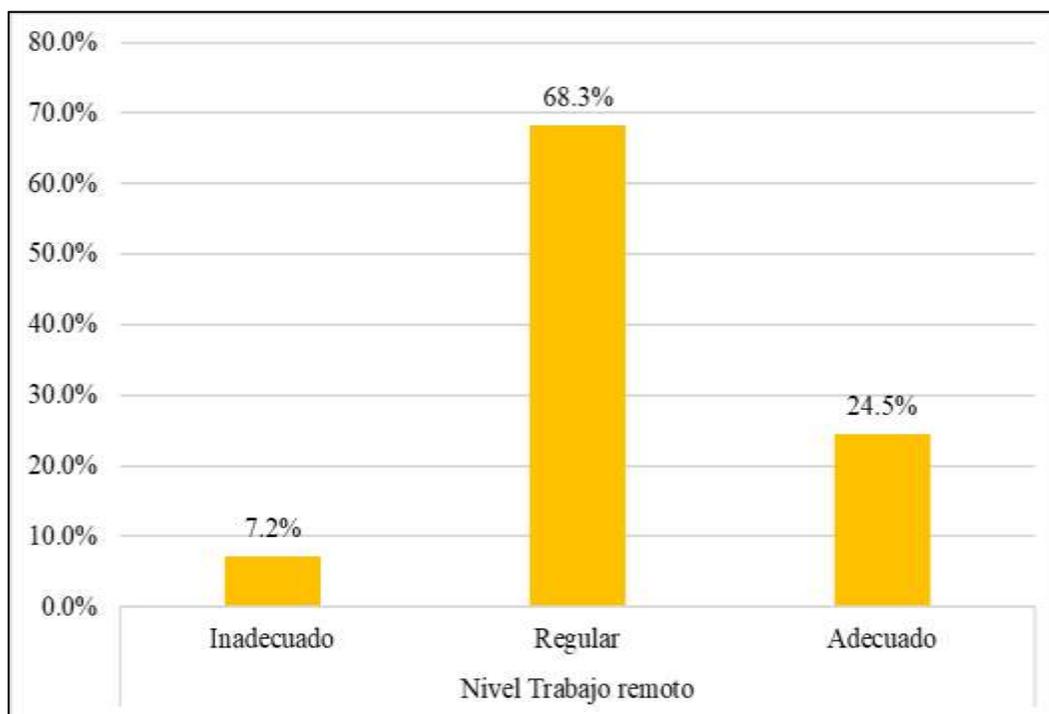
## Nivel de trabajo Remoto en los docentes

		f	%
Nivel de Trabajo remoto	Inadecuado	10	7.2%
	Regular	95	68.3%
	Adecuado	34	24.5%
	Total	139	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 11

## Nivel del trabajo Remoto en los docentes



Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

En la siguiente figura se observa que un 68.3% de docentes se encuentran en un nivel de trabajo remoto regular por lo que podemos deducir que esta nueva metodología de enseñanza en gran parte fue un desafío tanto para el docente como el estudiante ya que se tuvo que hacer uso de herramientas digitales que fomenten un trabajo colaborativo y de manera didáctica, por lo tanto un 24.5% presenta un nivel adecuado frente a la inserción del trabajo remoto, dado que tanto docentes jóvenes como adultos tuvieron que optar una modalidad educativa tecnológica implementando nuevas metodologías de enseñanza adaptándose a las necesidades de la institución, tomando como último un 7.2% que encuentra inadecuado el trabajo remoto debido a que se les hizo difícil el acceso e adaptación a la enseñanza virtual, si bien es cierto la falta de apoyo y orientación al acceso de las TIC y compra de materiales didácticos ha originado un desgaste socioemocional por lo que asumiendo su labor vocacional se encarga de presentar un clase de la manera posible eficiente para el aprendizaje de los estudiantes.

TABLA N° 12

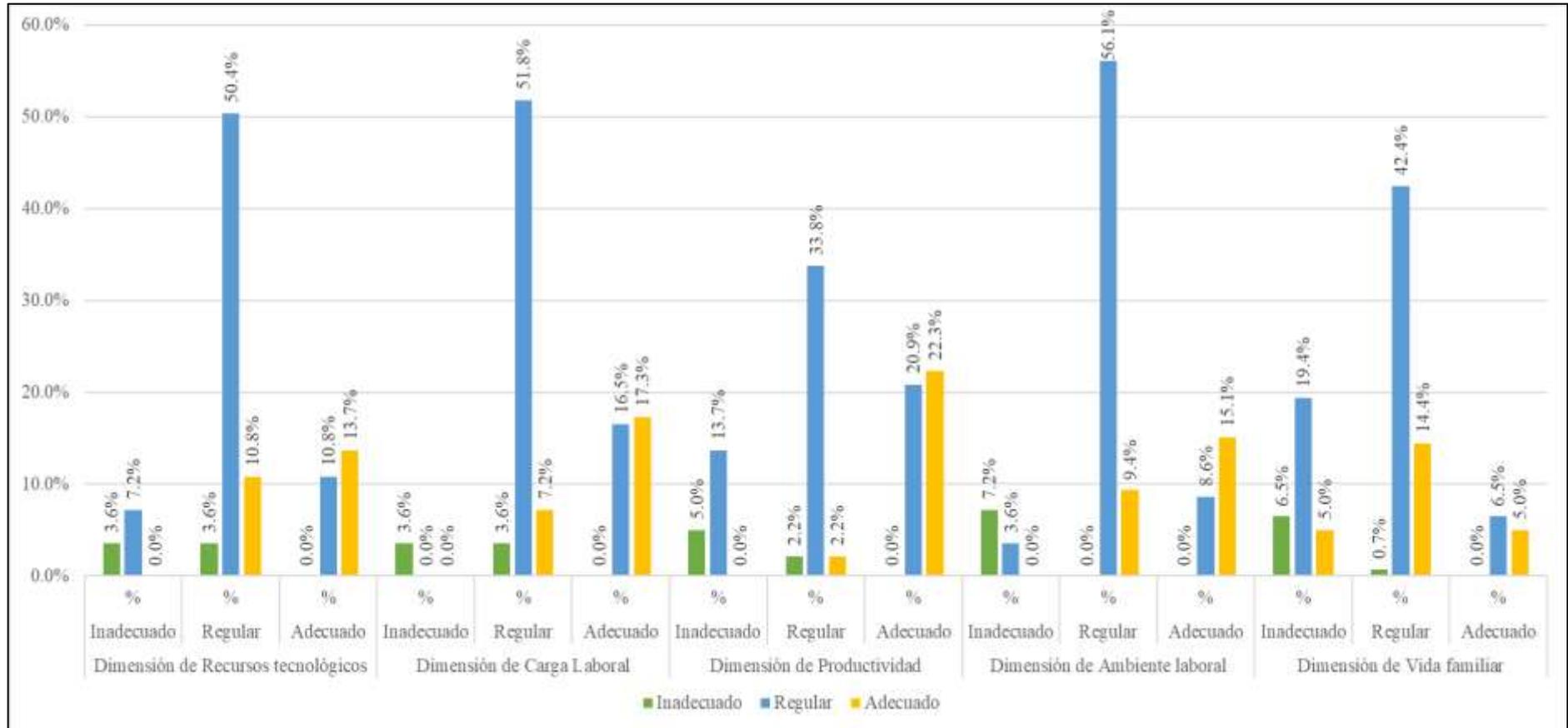
## Dimensiones según el Trabajo Remoto en los docentes

		Trabajo Remoto			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Dimensión de Recursos tecnológicos	Inadecuado	f	5	10	0	15
		%	3.6%	7.2%	0.0%	10.8%
	Regular	f	5	70	15	90
		%	3.6%	50.4%	10.8%	64.7%
	Adecuado	f	0	15	19	34
		%	0.0%	10.8%	13.7%	24.5%
Dimensión de Carga laboral	Inadecuado	f	5	0	0	5
		%	3.6%	0.0%	0.0%	3.6%
	Regular	f	5	72	10	87
		%	3.6%	51.8%	7.2%	62.6%
	Adecuado	f	0	23	24	47
		%	0.0%	16.5%	17.3%	33.8%
Dimensión de Productividad	Inadecuado	f	7	19	0	26
		%	5.0%	13.7%	0.0%	18.7%
	Regular	f	3	47	3	53
		%	2.2%	33.8%	2.2%	38.1%
	Adecuado	f	0	29	31	60
		%	0.0%	20.9%	22.3%	43.2%
Dimensión de Ambiente laboral	Inadecuado	f	10	5	0	15
		%	7.2%	3.6%	0.0%	10.8%
	Regular	f	0	78	13	91
		%	0.0%	56.1%	9.4%	65.5%
	Adecuado	f	0	12	21	33
		%	0.0%	8.6%	15.1%	23.7%
Dimensión de Vida familiar	Inadecuado	f	9	27	7	43
		%	6.5%	19.4%	5.0%	30.9%

<b>Regular</b>	f	1	59	20	80
	%	0.7%	42.4%	14.4%	57.6%
<b>Adecuado</b>	f	0	9	7	16
	%	0.0%	6.5%	5.0%	11.5%
<b>Total</b>	F	10	95	34	139
	%	7.2%	68.3%	24.5%	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA N° 12**  
**Dimensiones según el Trabajo Remoto en los docentes**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En la gráfica se observa que frente a al acceso de recursos tecnológicos durante el trabajo remoto el 50.4% de docentes tienen un nivel regular por lo que en segundo ocupa un 13.7% de docentes que presentan un nivel adecuado identificando que si adaptaron y tuvieron acceso a la tecnología, sin embargo un 7.2% manifestó un nivel inadecuado debido a la falta de acceso en recursos tecnológicos. Consiguiente frente a la dimensión de carga laboral en docentes se muestra un 51.8% de docentes que presentan carga laboral frente al trabajo remoto por lo que presentan un nivel regular, dado que un 17.3% indican que su carga laboral fue minotario lo que indica un nivel adecuado. En la dimensión de productividad se puede observar que un 33.8% de docentes encuentran un nivel regular de productividad en su horario laboral, por lo que un 22.3% indica que tuvieron un adecuado nivel de productividad frente a su área laboral, a pesar de que un 13.7% presento un nivel inadecuado frente a su productividad con esta modalidad. Frente a la cuarta dimensión según el ambiente laboral un 56.1% de docentes se encuentran con un nivel regularmente adaptados a la nueva modalidad de trabajo considerando las relaciones regulares que tiene con sus superiores y con sus compañeros. Así mismo un 15.1% de docentes presentan un nivel adecuado. En cambio, un 7.2% obtuvo un nivel inadecuado de no sentirse a adaptado con las relaciones débiles pudiendo tener la sensación de sentirse en aislamiento. A continuación, frente a la dimensión familiar caracterizándose frente a las relaciones de comunicación y apoyo dentro de la familia en el horario de trabajo un 42.4% indica que presentan un nivel regular, siguiendo de un 19.4% que presentan un nivel inadecuado lo que se describe como una débil comunicación y apoyo familiar, aunque se haya identificado un 6.5% de docentes que presentan una vida familiar adecuada.

### 3.3. Resultados de las dimensiones del síndrome de Burnout en relación al nivel de trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano.

TABLA N° 13

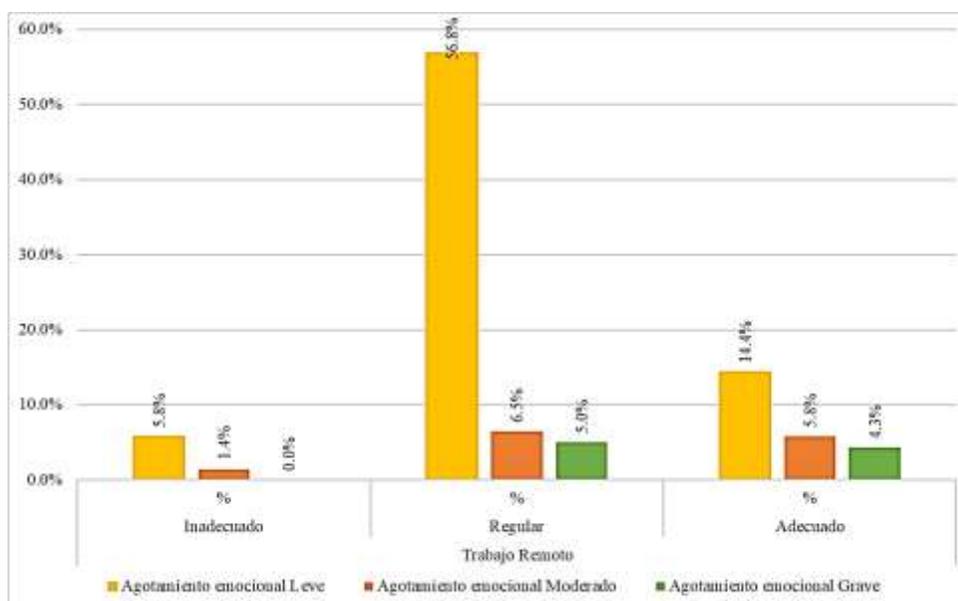
#### Trabajo remoto según dimensión del Agotamiento emocional en los docentes

			Agotamiento emocional			Total
			Leve	Moderado	Grave	
Trabajo Remoto	Inadecuado	f	8	2	0	10
		%	5.8%	1.4%	0.0%	7.2%
	Regular	f	79	9	7	95
		%	56.8%	6.5%	5.0%	68.3%
	Adecuado	f	20	8	6	34
		%	14.4%	5.8%	4.3%	24.5%
Total		F	107	19	13	139
		%	77.0%	13.7%	9.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 9

#### Trabajo remoto según dimensión del Agotamiento emocional en los docentes



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Según los resultados, el 56,8% de los docentes experimentan un nivel regular de trabajo remoto y agotamiento emocional leve, frente al 6.5% en un nivel regular y moderado agotamiento emocional; mientras el 14.4% se encuentran en un nivel adecuado y leve nivel de agotamiento emocional. Esto contrasta con los niveles que muestran en términos de agotamiento emocional.

Según Gómez (2015) nos expresa que se entiende como el contexto donde los trabajadores manifiestan que están agotados y no brindan energías más allá de sus capacidades dentro del entorno en que trabajan. El agotamiento emocional también se define como agotamiento y fatiga que se manifiesta de manera física y psicológicamente, así mismo como una combinación de las mismas. Da alusión a encontrar sentimientos de sobre exigencia y vacío de recursos emocionales y físicos en el individuo y que los sumerge a los estados de debilidad, agotamiento, con carencia de energía para afrontar cualquier problema o circunstancia. Así mismo alega que esta dimensión tiene como fuente principal el exceso laboral y el conflicto personal en el trabajo.

Como resultado, a través de los datos anteriormente presentados se puede precisar que los docentes evidenciaron que presentan un nivel regular de agotamiento emocional, ya sea por el agotamiento de energías o de sus recursos emocionales, dependiendo del trabajo a distancia que realizaban, o por el contacto diario con sus seres queridos.

TABLA N° 14

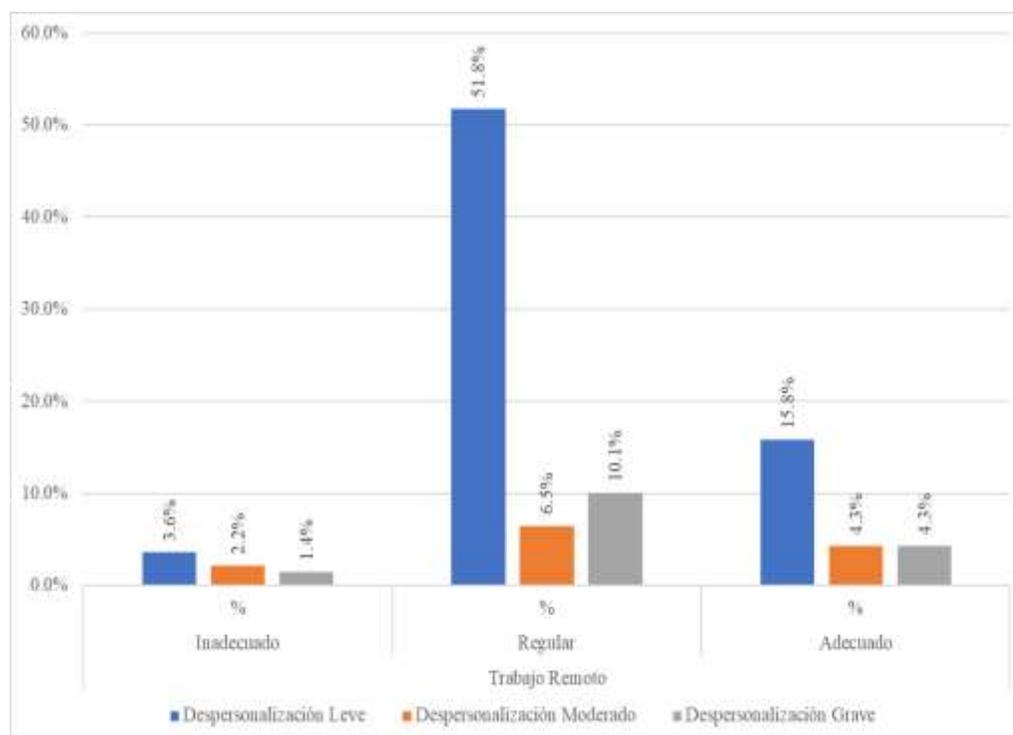
## Trabajo remoto según dimensión de Despersonalización en los docentes

			Despersonalización			Total
			Leve	Moderado	Grave	
Trabajo Remoto	Inadecuado	f	5	3	2	10
		%	3.6%	2.2%	1.4%	7.2%
	Regular	f	72	9	14	95
		%	51.8%	6.5%	10.1%	68.3%
	Adecuado	f	22	6	6	34
		%	15.8%	4.3%	4.3%	24.5%
Total		F	99	18	22	139
		%	71.2%	12.9%	15.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 10

## Trabajo remoto según dimensión de Despersonalización en los docentes



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

En el cuadro podemos analizar que, según los resultados, el 51.8% de los docentes presentan trabajo remoto regular y leve nivel de despersonalización, el 10.1% presenta un nivel regular y grave de despersonalización, el 6.5% presenta un nivel regular y moderado de despersonalización; frente al 15.8% en un nivel adecuado y leve de despersonalización.

Con respecto a esta dimensión de despersonalización, los maestros afectados por el Burnout, se convierten en el centro desestiman la atención al otro como formas de rechazo, las actitudes negativas también afloraron producto del COVID-19, debido al aislamiento sintieron limitada su libertad (Broche Pérez et al., 2020), esto se manifestó en el desinterés por sus estudiantes disminuyendo determinó su calidad educativa (Salas et al., 2020).

Respecto de los datos que corresponden a la dimensión de despersonalización, en la mayoría de los casos, los efectos del agotamiento están relacionados con las emociones. Esto se debe a que la investigación realizada se basa en la definición de Maslach, donde 12 de los 22 ítems de su escala indican factores emocionales comúnmente asociados con la depresión, sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, agresión, ira.

TABLA N° 15

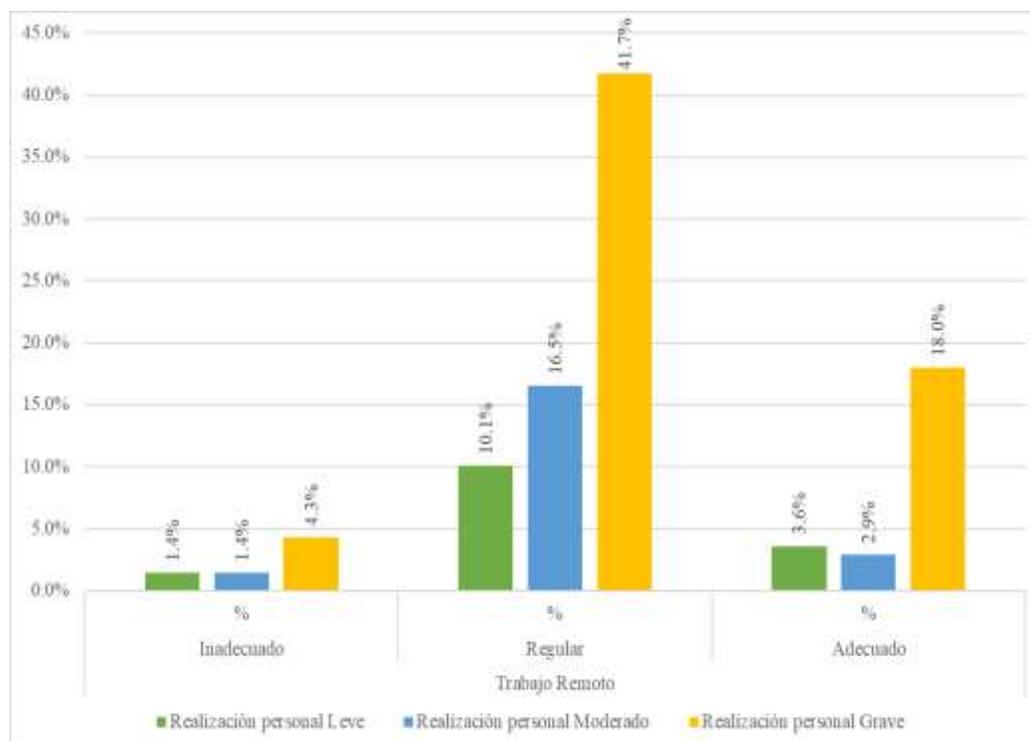
## Trabajo remoto según el nivel del Realización personal en los docentes

		Realización personal			Total	
		Leve	Moderado	Grave		
Trabajo Remoto	Inadecuado	f	2	2	6	10
		%	1.4%	1.4%	4.3%	7.2%
	Regular	f	14	23	58	95
		%	10.1%	16.5%	41.7%	68.3%
	Adecuado	f	5	4	25	34
		%	3.6%	2.9%	18.0%	24.5%
Total		F	21	29	89	139
		%	15.1%	20.9%	64.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 11

## Trabajo remoto según el nivel del Realización personal en los docentes



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Según los resultados, el 41.7% de los docentes presentan un nivel de trabajo remoto regular y nivel grave de realización personal, el 16.5% presenta un nivel regular y moderado de realización personal, el 10.1% presenta un nivel regular y leve de realización personal; frente al 18.0% en un nivel adecuado y grave de realización personal.

Según Maslach (1981) la dimensión Realización Personal, es un sentimiento de incompetencia que aparece cuando el sujeto siente que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales. Si bien puede surgir el efecto contrario: una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable. Este sentimiento de inadecuación acerca de las propias habilidades personales puede conducir a un veredicto de fracaso autoimpuesto.

En este sentido, dados los datos presentados anteriormente, es claro que los docentes muestran un nivel grave de realización personal, lo que conduce a una sensación de disminución de éxito y de productividad en tareas donde surge la percepción de fracaso porque sienten que no avanza con el resultado, espera lograr un progreso, lo que puede conducir a una pérdida de autoestima y una incapacidad para soportar el estrés. Mostrar un nivel de realización grave, según Mézerville (2011) nos da a conocer que es algo subjetivo que tiene el profesional valorándose de forma negativa, perturbando al contenido de sus tareas y la relación con sus semejantes.

La realización personal se logra dándose cuenta de las propias capacidades y desarrollándolas al máximo, siendo lo mejor que se pueda ser.

### 3.4. Resultados de las dimensiones del trabajo remoto en relación al nivel síndrome de Burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano

TABLA N° 16

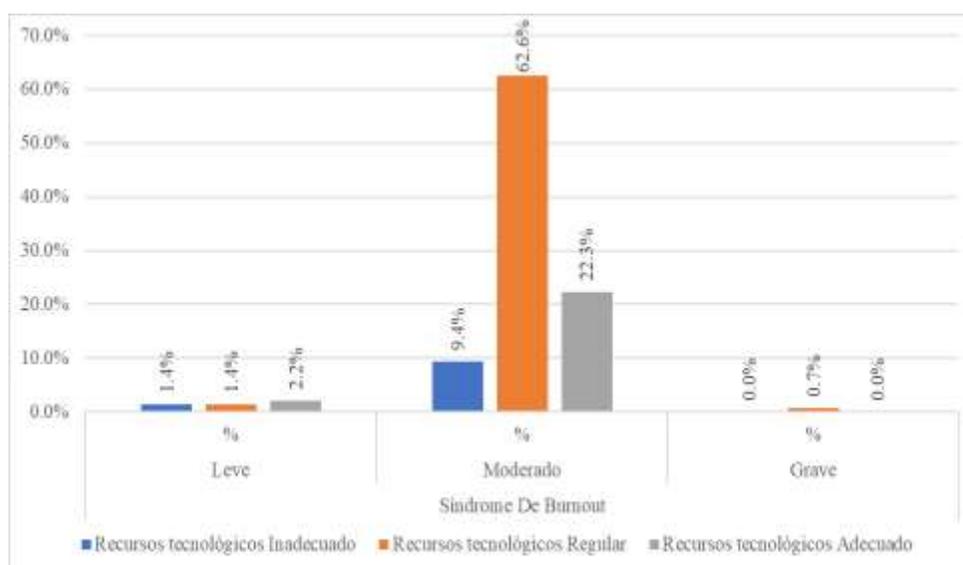
Síndrome de Burnout según dimensión de Recursos tecnológicos que tienen los docentes

			Recursos tecnológicos			Total
			Inadecuado	Regular	Adecuado	
Síndrome de Burnout	Leve	f	2	2	3	7
		%	1.4%	1.4%	2.2%	5.0%
	Moderado	f	13	87	31	131
		%	9.4%	62.6%	22.3%	94.2%
	Grave	f	0	1	0	1
		%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%
Total		F	15	90	34	139
		%	10.8%	64.7%	24.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 12

Síndrome de Burnout según dimensión de Recursos tecnológicos que tienen los docentes



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Según los resultados, el 62.6% de los docentes presentan nivel moderado de Síndrome de Burnout y nivel regular recursos tecnológicos, el 22.3% presenta un nivel moderado y adecuado de recursos tecnológicos, el 9.4% presenta un nivel moderado e inadecuados recursos tecnológicos.

Es así que Rojas, Pérez, Torres y Peláez (2014), mencionan que “los recursos tecnológicos son plataformas que se han posicionado en la última década, sirve de apoyo a la docencia.” (p.233). (Bustos & Coll, 2010, p.175) sostiene lo siguiente, “(...) las TIC, se crea un espacio, lugar o aula virtual donde se produce el encuentro y en donde se llevan a cabo los intercambios comunicativos de profesores y alumnos en torno a los contenidos y tareas de aprendizaje”.

Los docentes refieren que los recursos tecnológicos son una herramienta de uso constante, herramientas permanentes, el acceso al uso del uso tecnológico y virtual es lo que les permite realizar sus funciones y actividades de trabajo de una manera correcta y óptima.

TABLA N° 17

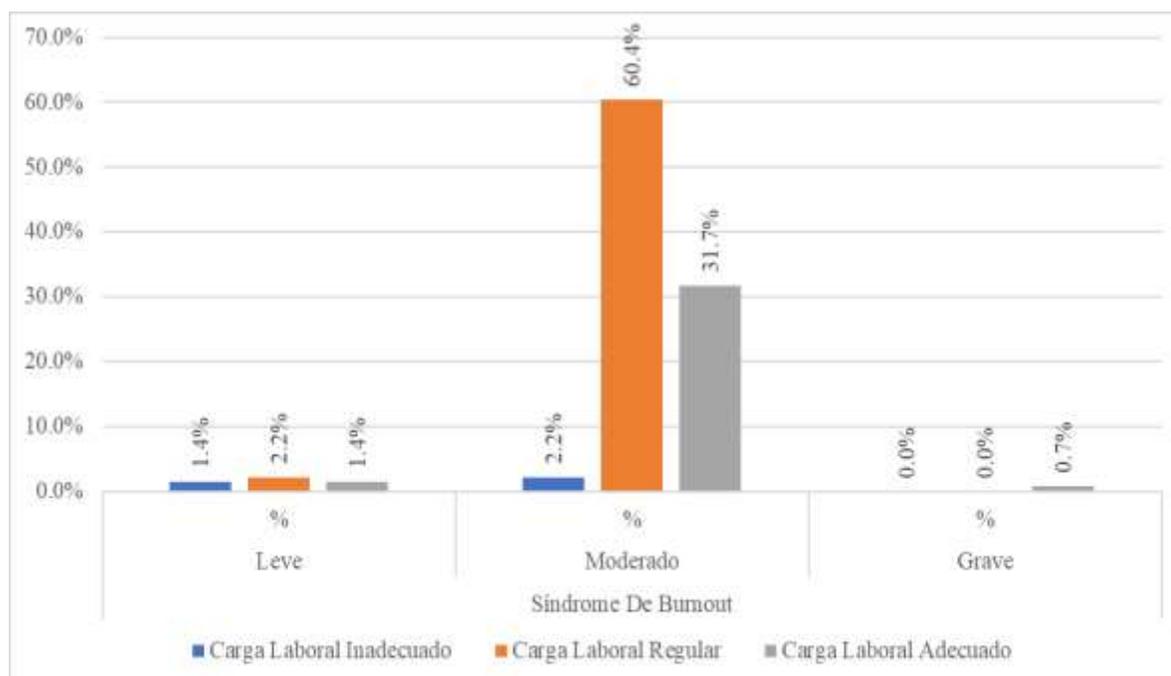
Síndrome de Burnout según dimensión de Carga Laboral que presentan los docentes

			Carga Laboral			Total
			Inadecuado	Regular	Adecuado	
Síndrome de Burnout	Leve	f	2	3	2	7
		%	1.4%	2.2%	1.4%	5.0%
	Moderado	f	3	84	44	131
		%	2.2%	60.4%	31.7%	94.2%
	Grave	f	0	0	1	1
		%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%
Total		F	5	87	47	139
		%	3.6%	62.6%	33.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 13

Síndrome de Burnout según dimensión de Carga Laboral que presentan los docentes



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Según los resultados, el 60.4% de los docentes presentan carga laboral regular y síndrome de Burnout en nivel moderado, frente al 31.7% que presenta un nivel moderado síndrome de Burnout y nivel adecuado de carga laboral.

Siendo así que por carga laboral esta se define como la interacción entre el grado de movilización de la capacidad del colaborador con el nivel de exigencia que realiza la tarea asignada en el cumplimiento de sus funciones laborales (Tovalín y Rodríguez, 2011). En términos de análisis cuantitativo, se puede definir como la cantidad de tareas que se pueden realizar en un tiempo determinado, mientras que el análisis cualitativo se refiere a la complejidad de las funciones a realizar y los recursos que requiere para realizarlas. Se encontró que un alto nivel de carga de trabajo crea estrés y riesgo psicosocial debido a las constantes exigencias físicas y mentales del trabajo.

Es así que, el exceso de trabajo en los docentes no solo genera problemas de salud por estrés, sino que también afecta su desempeño, brindando un mal servicio académico, por lo que recomienda fortalecer a los docentes y administrar adecuadamente las funciones asignadas de acuerdo a la virtualidad de sus funciones.

TABLA N° 18

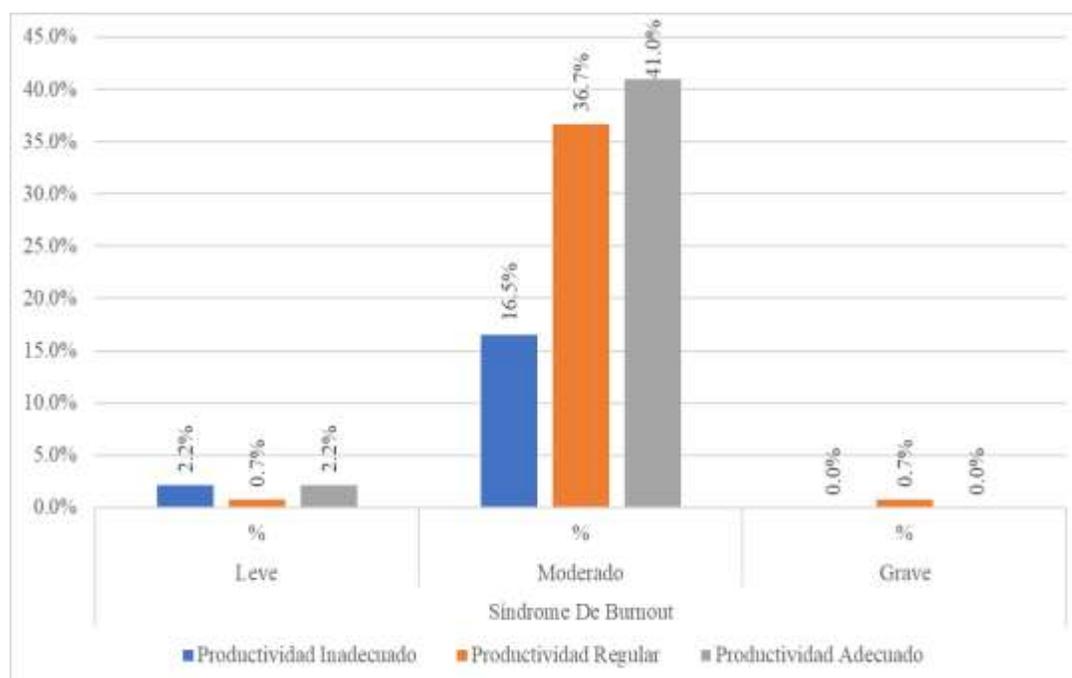
Síndrome de Burnout según dimensión de Productividad que realizan los docentes

			Productividad			Total
			Inadecuado	Regular	Adecuado	
Síndrome de Burnout	Leve	f	3	1	3	7
		%	2.2%	0.7%	2.2%	5.0%
	Moderado	f	23	51	57	131
		%	16.5%	36.7%	41.0%	94.2%
	Grave	f	0	1	0	1
		%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%
Total		F	26	53	60	139
		%	18.7%	38.1%	43.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 14

Síndrome de Burnout según dimensión de Productividad que realizan los docentes



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Según los resultados, el 41.0% de los docentes presentan síndrome de Burnout moderado y un nivel productividad adecuado, el 36.7% presenta un nivel moderado de síndrome de Burnout y regular nivel de productividad, mientras que el 16.5% presenta un nivel moderado síndrome de Burnout e inadecuado nivel de productividad.

Diversas investigaciones, relacionan la influencia del factor humano en la productividad y la eficiencia de las empresas, esto implica procesos psicológicos y psicosociales de una alta complejidad (Robbins & Judge, 2009; Jones & Chung, 2006; Quijano, 2006; Parra, 1998), por lo que para los directivos de las empresas, es importante saber que variables motivan a las personas a trabajar de manera equilibrada y sostenida, para compensar sus necesidades personales y grupales y por ende satisfacer los objetivos organizacionales.

Siendo así que el trabajo de un docente requiere mucha energía, aunque todavía hay gente que no cree en esto, el problema radica en la demanda de tiempo para preparar las clases, y los materiales necesarios y por ende hay menos tiempo para preparar todas estas cosas importantes que la mayoría de docentes realiza fuera del horario lectivo. Todo esto se agrava si la organización y sistema de productividad es un desastre o inexistente.

Por motivos laborales, un gran número de docentes tienen que enfrentarse a problemas de salud tanto mentales como físicos. Otro gran porcentaje experimentó depresión o ansiedad como resultado de su trabajo. Los docentes afirman que una de las causas de estos problemas de salud es la gran carga de trabajo y el tiempo disponible limitado.

TABLA N° 19

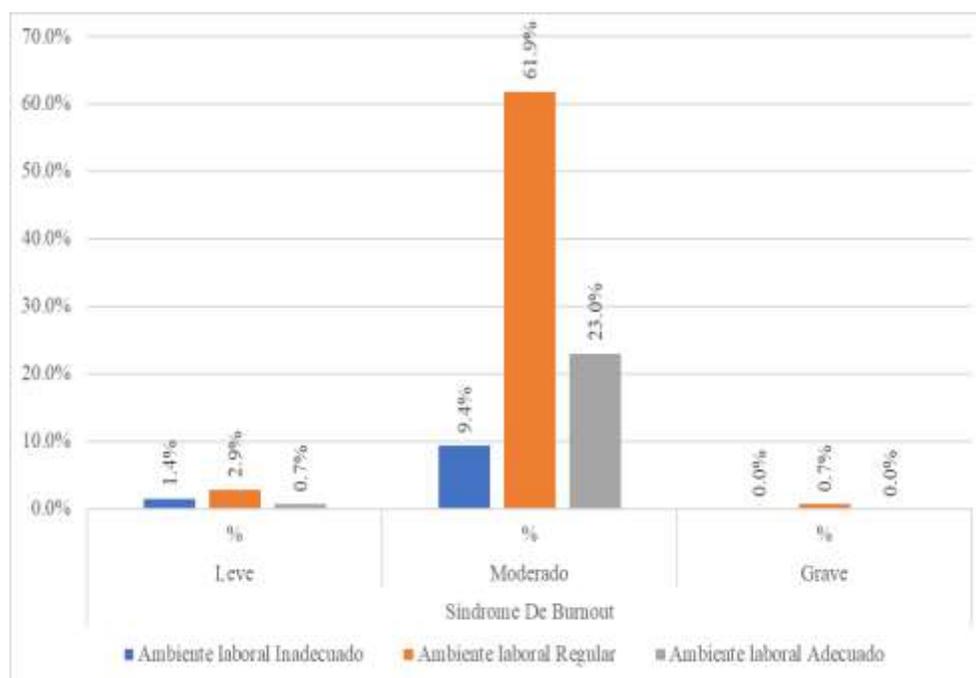
**Síndrome de Burnout según dimensión de Ambiente laboral que presentan los docentes**

			Ambiente laboral			Total
			Inadecuado	Regular	Adecuado	
Síndrome de Burnout	Leve	f	2	4	1	7
		%	1.4%	2.9%	0.7%	5.0%
	Moderado	f	13	86	32	131
		%	9.4%	61.9%	23.0%	94.2%
	Grave	f	0	1	0	1
		%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%
Total		F	15	91	33	139
		%	10.8%	65.5%	23.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 15

**Síndrome de Burnout según dimensión de Ambiente laboral que presentan los docentes**



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Según los resultados, el 61.9% de los docentes presentan síndrome de Burnout moderado y regular ambiente laboral, el 23.0% presenta un nivel moderado y adecuado ambiente laboral, mientras el 9.4% presenta un nivel moderado síndrome de Burnout e inadecuado ambiente laboral.

Según Pérez y Merino (2014) “trabajo por su parte, es la medida del esfuerzo que realizan las personas. Se trata de la actividad productiva que un sujeto lleva a cabo y que es remunerada pro medio de un salario” (párr. 2). Definiéndolo como todas aquellas condiciones de vida que giran en nuestro entorno laboral, las cuales tienen una influencia positiva o negativa en todas las actividades que realizamos.

Una de las características básicas para un buen ambiente laboral de los docentes, es la realización de trabajo en equipo pedagógico que combine innovación, motivación; definiendo y fomentando políticas que creen un ambiente de cooperación y responsabilidad compartida, a través de políticas de delegación de funciones considerado a los cambios internos y externos. Para crear un buen ambiente laboral para los docentes es importante la previsión y la planificación.

TABLA N° 20

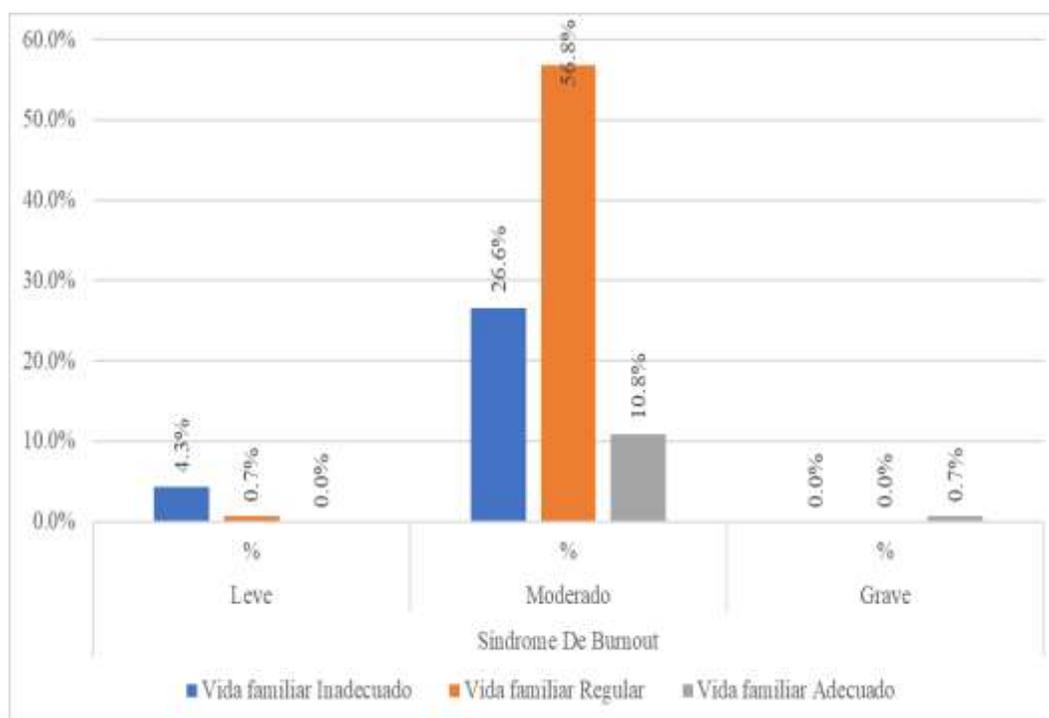
Síndrome de Burnout según dimensión de Vida familiar que presentan los docentes

			Vida familiar			Total
			Inadecuado	Regular	Adecuado	
Síndrome de Burnout	Leve	f	6	1	0	7
		%	4.3%	0.7%	0.0%	5.0%
	Moderado	f	37	79	15	131
		%	26.6%	56.8%	10.8%	94.2%
	Grave	f	0	0	1	1
		%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%
Total		F	43	80	16	139
		%	30.9%	57.6%	11.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

FIGURA N° 20

Síndrome de Burnout según dimensión de Vida familiar que presentan los docentes



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:**

Según los resultados, el 56.8% de los docentes presentan moderado síndrome de Burnout y regular nivel de vida familiar, el 26.6% presenta un nivel moderado e inadecuada vida familiar, mientras el 10.8% presenta un nivel moderado de síndrome de Burnout y adecuada vida familiar.

Según Álvarez, la familia se ha denominado como una institución básica de la sociedad ya que constituye la unidad de reproducción y mantenimiento de la especie humana. Para este propósito cumple funciones importantes en el desarrollo biológico, psicológico y social del hombre, y ha asegurado, junto a otros grupos sociales, la socialización y educación del individuo para su incorporación en la vida social y la transmisión de valores culturales de generación en generación. La sociedad descansa en la familia como entidad llamada a garantizar la vida organizada y armónica del hombre.

De acuerdo a los resultados, se presenta que hay un nivel regular de vida familiar, ya que estas familias también enfrentan problemas relacionados con el cumplimiento de los límites, el espacio y la autoridad personal, conciliar las tensiones laborales y familiares, no es un problema nuevo, es un hecho que está relacionado a la falta de equilibrio entre la vida familiar y el trabajo, siendo así más visibles en el actual entorno.

TABLA N° 21

**Prueba de Normalidad del Nivel de Síndrome de Burnout y el Nivel de Trabajo remoto**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p-valor	Estadístico	gl	p-valor
<b>Síndrome De Burnout</b>	0.522	139	0.000	0.277	139	0.000
<b>Trabajo Remoto</b>	0.381	139	0.000	0.710	139	0.000

**a. Corrección de significación de Lilliefors**

Criterios:

- Existe distribución normal cuando el p valor de la variable es superior al valor alfa

(0,05).

- No existe distribución normal cuando el p valor de la variable es inferior al valor

alfa (0,05).

Conforme a los resultados de la prueba de normalidad, lo que corresponde es la prueba

Rho de Spearman por lo que concierne a la distribución normal según los resultados.

TABLA N° 22

**Nivel de Correlación entre el Nivel de Síndrome de Burnout y el Nivel de Trabajo remoto**

Nivel de correlación		Trabajo Remoto
<b>Rho de Spearman</b>	Coeficiente de correlación	0.164
	Síndrome de Burnout	p-valor
		N
		0.054
		139

Hi= Es probable que exista una relación estadísticamente significativa y positiva entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2022.

Ho= Es probable que no exista una relación estadísticamente significativa y positiva entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2022.

Según a los resultados se puede evidenciar en relación a la prueba Rho de Spearman; 0.164, es una correlación positiva muy baja; p-valor = 0.054 es menor que 0.05, es decir, existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2022.

Criterios de interpretación de la prueba de hipótesis de correlación:

Si valor  $p <$  valor alfa (0.05), entonces, se aprueba la hipótesis de correlación y se rechaza la hipótesis nula.

Si valor  $p \geq$  valor alfa (0.05), entonces, se aprueba la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Criterios de interpretación de dirección e intensidad de correlación Rho de Spearman:

<b>PUNTAJE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99-	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.10 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
<b>0.10 a 0.19</b>	<b>Correlación positiva muy baja</b>
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### 3.5.Verificación de hipótesis de la investigación

Se ha planteado la siguiente hipótesis es probable que exista una relación estadísticamente significativa y positiva entre el Síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno, 2022.

La correlación entre las variables es positiva muy baja;  $p$ -valor = 0.054 es menor que la 0.05, estos resultados se pueden observar en la tabla N°20 es decir existe una relación

estadísticamente significativa y positiva entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno, 2022.

Con respecto a la variable Síndrome de Burnout los resultados por dimensiones manifiestan que el 71.9 % presenta un nivel leve de agotamiento emocional, lo que sería un indicador de que los docentes se sienten ligeramente agotados, cansados y que no tienen una fuente de recarga de impulsos o estímulos y pueden perder la energía para trabajar; el 66.2% de docentes presentan un nivel leve de despersonalización, este resultado señala que los docentes presentan algunas actitudes y conductas de cinismo hacia los estudiantes, mostrándose en ocasiones distantes y el 62.6% de docentes presenta un nivel grave de realización personal, lo que indica la percepción de disminución del sentimiento de éxito y productividad en la tarea produciendo una deficiencia en las propias habilidades personales y profesionales propias de la enseñanza educativa, teniendo como consecuencia problemas de relación con las personas de su entorno más próximo como son los estudiantes. Estos resultados se pueden comprobar en la tabla N° 8.

De acuerdo al análisis de la variable Trabajo Remoto, se observa que frente a la dimensión de acceso a recursos tecnológicos durante el trabajo remoto el 50.4% de docentes tienen un nivel regular de acceso, es decir que han tenido acceso a las tecnologías de la información y la comunicación que de alguna manera no soluciona los problemas que se presentan en el proceso educativo, sino se han convertido en un apoyo para realizar las actividades académicas en pandemia, convirtiéndose en una necesidad y una herramienta más utilizada por los estudiantes y docentes para transformar sus hogares en un entorno de aprendizaje. A la vez en las dimensiones de carga laboral en docentes se muestra un 51.8%

de docentes que presentan carga laboral frente al trabajo remoto por lo que presentan un nivel regular, ya que los docentes a través de esta nueva modalidad presentan diversas condiciones de trabajo que influyen directamente en la carga laboral, esto afecta negativamente a su calidad de vida, por ello, es importante ser más conscientes del entorno y de las condiciones de trabajo y la necesidad de implementar cambios en el ambiente de trabajo.

En la dimensión de productividad se puede observar que un 33.8% de docentes encuentran un nivel regular de productividad en su horario laboral, esto debido a que los docentes han estado expuestos a diversas necesidades laborales y a nuevos retos, es por ello que para tener éxito en la productividad existen factores importantes, como las buenas condiciones de trabajo, estabilidad emocional, satisfacción social y trabajo en equipo. Frente a la cuarta dimensión según el ambiente laboral un 56.1% de docentes se encuentran con un nivel regularmente adaptados a la nueva modalidad de trabajo remoto considerando las relaciones regulares que tiene con sus superiores y con sus compañeros, es importante el apoyo psicosocial, pues las buenas relaciones interpersonales contribuirían a la mejora del ambiente laboral e impactarían positivamente en el desempeño. Por último, la dimensión de dimensión familiar caracterizándose frente a las relaciones de comunicación y apoyo dentro de la familia en el horario de trabajo un 42.4% indica que presentan un nivel regular, esto debido a la capacidad de resiliencia de las familias en el proceso de organizar sus actividades, ahora que el trabajo de los docentes se comparte en el espacio del entorno familiar. Estos resultados se pueden comprobar en la tabla N° 9.

Finalmente, con estos datos presentados y debidamente analizados se acepta la hipótesis y se concluye que: Existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre el Síndrome

de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno, 2022.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se concluye que ambas variables síndrome de Burnout y trabajo remoto guardan relación de manera inversa y correlación positiva muy baja, según Rho de Spearman 0.054, ya que los docentes presentan nivel bajo de síndrome de Burnout debido al nivel leve según los resultados reflejados en las dimensiones del Síndrome de Burnout en los docentes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, siendo la situación en los docentes que presentan un desgaste profesional que se ve reflejado en un estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por el estrés y la ansiedad que surge en el trabajo aun en nivel leve.

**SEGUNDA:** Frente al nivel del Síndrome de Burnout en los docentes podemos decir que como resultado, se presentó en gran medida un nivel moderado, ya que un 94.2% de 131 docentes manifestaron el trabajo, el ambiente laboral y las situaciones personales que enfrentaban bajo presión para obtener buenos resultados. Simultáneamente podemos decir que el resultado de las características sociodemográficas en los docentes, frente al síndrome de Burnout influyen ya que se observa de cómo evoluciona o perjudica en cierta medida el aspecto socio emocional y entorno del docente, por lo tanto con una obtención en mayoría de 63.3% se indica que los docentes de sexo masculino de estado civil “soltero” al no tener una doble responsabilidad frente al cuidado de la familia permanecen laborando teniendo la oportunidad de adaptarse de manera eficaz al tipo de enseñanza. Por el contrario, las mujeres de sexo femenino al tener obligaciones y responsabilidades velan más por el bienestar de la familia por lo que frente al Covid 19 el estrés y agotamiento emocional llegando a inferir que originaría el menor índice de docentes mujeres que laboran.

**TERCERA:** Se precisa respecto del nivel del Trabajo Remoto que el 68.3% de docentes se encuentran en un nivel de trabajo remoto regular según las dimensiones del Trabajo Remoto, por lo que podemos deducir que esta nueva metodología de enseñanza en gran parte fue un desafío para el docente. Esta modalidad trae beneficios como consecuencias para el docente dependiendo de los factores tales como: la edad, sexo, número de horas que enseña, el acceso a recursos tecnológicos, carga laboral, nivel de productividad, ambiente laboral y vida familiar.

**CUARTA:** Frente a las dimensiones del síndrome de Burnout en relación del trabajo remoto un 71.9% de docentes manifestó que presento un agotamiento emocional y un 66.2% presento la dimensión de despersonalización por lo que a pesar de que estos valores en los docentes presenten un nivel leve se puede confirmar que los factores que caracterizan el agotamiento y despersonalización como estrés, la fatiga, la irritación frente a los obstáculos o malos momentos, las actitudes frías, así como la preocupación, desórdenes alimenticios y problemas de sueño han sido participes en la vida de cada uno de ellos, por lo que de alguna manera se tiene que trabajar en proyectos para disminuir en un total o mantener el control para evitar que se agrave, por tanto se puede observar que frente a la dimensión de realización personal un 62.6% de docentes presentan un nivel grave considerando que la frustración en las metas o proyectos de vida se muestran vulnerables en ellos, generando una baja autoestima, depresión, menor productividad, sintiéndose no realizados en su persona y trabajo, considerando que la pandemia trajo mucha incertidumbre y desgano por el temor a enfermarse y perder el trabajo afectando su economía, así mismo los desafíos que se presentaron por la inserción al mundo virtual llevando a muchos adaptarse obligatoriamente a ese trabajo.

**QUINTA:** Las dimensiones del trabajo remoto más predominantes en relación al nivel síndrome de Burnout que presentan los docentes del centro preuniversitario según los resultados, es el 62.6% de los docentes presentan nivel regular de recursos tecnológicos nivel moderado de Síndrome de Burnout.

Según los resultados, el 60.4% de los docentes presentan carga laboral regular y síndrome de Burnout en nivel moderado. De acuerdo a los resultados, el 41.0% de los docentes presentan síndrome de Burnout moderado; y un nivel productividad adecuado, el 36.7% presenta un nivel moderado de síndrome de Burnout y regular nivel de productividad; el 61.9% de los docentes presentan síndrome de Burnout moderado y regular ambiente laboral, el 23.0% presenta un nivel moderado y adecuado ambiente laboral, mientras el 9.4% presenta un nivel moderado síndrome de Burnout e inadecuado ambiente laboral.

Por los resultados mencionados, se evidencia según las dimensiones del trabajo remoto, un nivel regular de ciertas limitaciones para llevar a cabo un trabajo adecuado en el hogar, consecuentemente los docentes tienen más dificultades a la hora de realizar su trabajo.

## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** Se sugiere implementar la nueva Ley N° 37572, Ley de Teletrabajo, que establece nuevas disposiciones para los empleadores y trabajadores en relación con esta modalidad de servicios. Esta implementación trae beneficios ya que regulará el teletrabajo y el trabajo remoto en el marco del trabajo decente y la conciliación entre la vida personal, familiar, laboral; permitiendo así reducir el nivel de Síndrome de Burnout.

**SEGUNDA:** Se sugiere promover asistencia social y preventiva a través de un equipo multidisciplinario, con la coordinación del área de bienestar social Universitario de la Universidad Nacional del Altiplano para la realización de campañas de información y prevención de manera virtual frente al síndrome de Burnout y sus efectos durante y después del trabajo remoto o semipresencial, así como brindando talleres y actividades de inteligencia emocional para fortalecer el autoestima y autonomía del docente, Elaboración de un proyecto para que el docente pueda tener de una tutoría personal con el apoyo y coordinación equipo multidisciplinario con el fin detectar las conductas de desgaste laboral, profesional y/o familiar que tiene frente al trabajo remoto y/o presencial a largo plazo.

**TERCERA:** Se sugiere realizar una coordinación con el área de bienestar universitario de la Universidad Nacional del Altiplano para realizar programas y capacitaciones para fortalecer los lazos intrapersonales y el vínculo entre compañeros de trabajo, para prevenir el desgaste emocional así mismo sentirse en confianza de crear un ambiente con mayor comunicación entre el docente y estudiante con la institución docente, gestionar actividades de entretenimiento y ocio virtuales, así mismo con la entrega de premios para generar la satisfacción personal y profesional en el docente. Conjuntamente creando redes de apoyo institucionales para fortalecer el proyecto de vida, como productividad en el ámbito laboral.

**CUARTA** Se sugiere abordar el síndrome de Burnout globalmente a partir de un plan de actuación que contemple iniciativas de cambio tanto a nivel institucional como psicológico. Además, proveer a los docentes herramientas útiles que le permitan afrontar sus tareas y proyectos diarios sin estrés y reduciendo la ansiedad.

**QUINTA** A través del área de Recursos Humanos se sugiere promover la participación significativa y construcción de relaciones laborales semanales entre los docentes pertenecientes a las distintas sedes, esto ayudara a crear y fortalecer a que los docentes se sientan más seguros y cómodos trabajando juntos, brindando también un entorno seguro para expresarse de manera que alienten y promuevan un mejor trabajo; reduciendo la sensación de aislamiento provocada por el trabajo remoto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudo Moreno, M. J. (2014). El Teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*, 172-187.

Broche, Y., Fernández, E. y Reyes, D. (2020). Consecuencias psicológicas de la cuarentena y el aislamiento social durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46, 1–14. [https:// orcid.org/0000-0002-0613-3459](https://orcid.org/0000-0002-0613-3459)

Buendía, j. y Ramos, F. (2001): Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide.

Buunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A prospective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Merck (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-69). London: Taylor y Francis

Carver, C.S. y Scheier, M.F. (1992). Effects of optimism on psychological and physical wellbeing: Theoretical overview and empirical update. *Cognitive therapy and research*, 16(2) 201-228

Celio, J. (2021). Burnout y satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por COVID-19. *PURIQ*, 3(1), 185-212.

Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout*. London: Sage Publications.

Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek. (Eds.), *Professional Burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.

Dimitriu MCT, Pantea - StoianA, Smaranda AC, Nica AA, CarapAC, ConstantinVD, etal. Burnout syndrome in Roma-nian medical residents in time of the COVID-19 pandemic. Med Hypotheses. 2020;144:10-22, <http://dx.doi.org/10.1016/j.mehy.2020.109972>

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. Nueva York: Human Sciences Press.

Expreso. (28 de septiembre de 2020). Burnout en tiempo de coronavirus: ¿Cómo evitarlo durante el teletrabajo? Obtenido de <https://www.expreso.ec/buenavida/burnout-tiempos-coronavirus-evitarlo-teletrabajo-90786.html>.

Gallegos, C., & Campos, D. (2013). Teletrabajo: medio ambiente, economía y calidad de vida. Informe Investigación, Club de Investigación Tecnológica, San José.

García, Carlos (2020) Futuro y perspectivas del trabajo en el marco del Covid-19, revista jurídica D´Filippo, Colombia, pág. 402.

Gil, P. y Peiro, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Anales de psicología. 15(2), 261-268. Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)

Gobierno de la República de Colombia. (2017). Libro Blanco. El ABC del Teletrabajo en Colombia. 97 pp. Bogotá, Colombia.

Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site co-variants: Critical issues in OD research and praxis. Journal of Applied Behaviour Science, 19(4), 461- 481.

Guzman Duque, a. P., & Abreo Villamizar, c. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. Bucaramanga.

Inciarte, A., Paredes-Chacín, A. J., & Zambrano, L. M. (2020). Docencia y tecnologías en tiempos de pandemia covid-19. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25,195–215. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4087411>

José Eduardo López Ahumada (2021) Trabajo remoto y derecho a la desconexión digital ante el riesgo de la flexibilidad horaria, Universidad de Alcalá - Madrid, España, pág. 81

Lauracio Claudia (2020) Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud, *Rev. Innova Educación* Vol. 2 Núm. 4. Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua-Moquegua, Perú

Manassero, M.A., García, E., Vázquez, A., Ferrer, V., Ramis, C. y Gili, M. (2000). Análisis causal del burnout en la enseñanza. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2) 173- 195.

Mansilla, F., & Favieres Alejandra. (2016, June). *El estrés laboral y su prevención*.

Manzano, G., (2007): “Estrés específico. "Burnout" en cuidadores formales e informales de personas mayores dependientes”, en GIRÓ, J., Envejecimiento, autonomía y seguridad, Universidad de La Rioja, pp. 197-216.

Maslach, C. y Leiter, M. P. (2008). Pronosticadores tempranos de agotamiento laboral y compromiso. *Revista de Psicología Aplicada*, 93, 498-512.

Mayor Sanchez, J. (2016). El teletrabajo como impacto positivo en la vida citadina de los trabajadores de la ciudad de lima. telework 2016 Lima. Teletrabajo: Oportunidades sin Fronteras (págs. 7-9). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Mézerville, Lopez (2011) Sacerdocio y Burnout: el desgaste en la vida sacerdotal, Bogota, San Pablo, pág. 50, 51

Molina, Oscar & Godino Alejandro (2021) El control EL TELETRABAJO EN TIEMPOS DE COVID-19, Centro de estudios sociológicos sobre la vida cotidiana y el trabajo, Instituto de Trebal, Universidad autónoma de Barcelona - España

Montero Betzaida (2020) Teletrabajo: Fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por covid-19, Revista de Comunicación y Salud, 2020, Vol. 10, nº 2, pp. 109-125, Editado por Cátedra de Comunicación y Salud.

Monterrosa, Á., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. y Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. MedUNAB, 23(2), 195-213.

Moreno, M. N. (2012). Novedades en materia de modalidades contractuales: contrato indefinido para pequeñas empresas, trabajo a tiempo parcial y trabajo remoto. Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social, (115), 193-220. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3936390>

Organización Internacional del Trabajo. (2011). Manual de buenas prácticas en teletrabajo (Primera Edición ed.). Buenos Aires, Argentina. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_143.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf)

Pines, A. y Aaronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.

Quirate, M., Carvajal, & Almanza, J. (2017). Síndrome de Burnout en el personal de residentes de Ginecología y Obstetricia en el Hospital Militar de Especialidades de la Mujer y Neonatología. *67*(6).

Ramirez, D. A. (2019). Calidad de vida laboral en docentes de una institución educativa en la ciudad de Medellín. *Revista Humanismo*

Rivera Gonzalo (2021) Síndrome Burnout en docentes y el compromiso organizacional durante la emergencia sanitaria por el covid-19, *Revista UCV Scientia*, Universidad Cesar Vallejo – Perú, pág. 11

Rudow, B. (1999). Stress and burnout in the teaching profession: European studies, issues, and research perspectives. In R. Vandenberghe & A. M. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice* (pp. 38–58). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511527784.004>

Salas, G., Santander, P., Precht, A., Scholten, H., Moretti, R. y López, W. (2020). COVID-19: impacto psicosocial en la escuela en Chile. *Desigualdades y desafíos para Latinoamérica* TT - COVID-19: Psychosocial Impact on School in Chile. Inequalities and Challenges for Latin America TT - COVID-19: impacto psicossocial na escola no Chile. *Avances En Psicología Latinoamericana*, *38*(2), 4–20. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S179447242020000200004&lang=pt%0Ahttp://www.scielo.org.co/pdf/apl/v38n2/2145-4515-apl-38-02-4.pdf](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179447242020000200004&lang=pt%0Ahttp://www.scielo.org.co/pdf/apl/v38n2/2145-4515-apl-38-02-4.pdf)

Salcedo, H., Cárdenas, Y., Carita, L. y Ledesma, M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes en un contexto de emergencia sanitaria, Lima. *Alpha Centauri*. Vol. 1, N°3, 44–56. Recuperado de: <https://doi.org/10.47422/ac.v1i3.18>

Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245–264). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10474-012>

Thompson, M. S., Page, S. L. y Cooper, C. L. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.

Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R. y Cruz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 55, 344–354

Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek. (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.

## ANEXOS

### INSTRUMENTOS DEL SINDROME DE BURNOUT Y TRABAJO REMOTO



Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

Escuela Profesional de Trabajo Social



Un cordial Saludo el siguiente cuestionario es realizado por las bachilleres en TRABAJO SOCIAL a fin de analizar la relación entre el síndrome de Burnout con la modalidad de trabajo remoto de los docentes del Centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, información que será usada exclusivamente con fines académicos y de manera confidencial, por favor seleccione la alternativa que considere Ud. apropiada para una de las siguientes preguntas e ítems.

#### Cuestionario del Trabajo Remoto

#### Características Sociodemográficas

**1. Sexo**

a) Masculino	b) Femenino
--------------	-------------

**2. ¿Cuál es su edad?**

a) De 20 a 30 años	b) De 31 a 40 años	c) De 41 a 50 años	d) Más de 51 años
--------------------	--------------------	--------------------	-------------------

**3. ¿Cuál es su estado civil?**

b) Soltero	b) Casado	c) Otros
------------	-----------	----------

**4. Grado de instrucción**

a) Licenciatura	b) Maestría	c) Doctorado	d) Ph.D
-----------------	-------------	--------------	---------

**5. Número de cursos que enseña**

a) Solo un curso	b) dos cursos	c) Tres cursos	d) Más de cuatro cursos
------------------	---------------	----------------	-------------------------

**6. Número de horas que enseña al día**

a) Una hora	b) Dos horas	c) Tres horas	d) Más de cuatro horas
-------------	--------------	---------------	------------------------

A continuación, se presenta un conjunto de situaciones referidas a los sentimientos que experimenta acerca de su trabajo. Le pedimos que marque con una "X" en qué medida cada situación refleja lo que usted siente, a través de la siguiente escala:

1	2	3	4	5
<b>Nunca</b>	<b>Difícilmente</b>	<b>Pocas Veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Siempre</b>

	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Recursos Tecnológicos</b>						
7	Durante el trabajo remoto realizado, usted ha contado con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.					
8	El equipo utilizado satisface sus necesidades					
9	La conexión a internet le ha sido satisfactoria					
10	Con el correo electrónico y el teléfono ha sido suficiente para realizar correctamente su trabajo.					
<b>Carga Laboral</b>						
11	El número de horas trabajadas a la semana es suficiente para cumplir con su carga laboral.					
12	Siente que su carga laboral aumenta a consecuencia del trabajo remoto.					
13	La jornada laboral le permite alcanzar las actividades programadas					
14	Le dan a conocer las actividades a realizar con anticipación.					
15	Considera usted que puede realizar el 100% de su trabajo en casa.					
16	Su trabajo le requiere dedicarse más de 48 horas a la semana.					
17	Su trabajo le requiere trabajar adicionalmente los fines de semana					
<b>Productividad</b>						
18	Se logran las metas según los plazos estimados sin dificultad					
19	La organización del trabajo contribuye a la productividad.					
20	Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores.					
21	Considera que el trabajo remoto mejoró su productividad					
22	Considera que el trabajar en casa mejora la calidad del trabajo					
<b>Ambiente Laboral</b>						
23	Considera que la relación con sus jefes y superiores es mejor realizando trabajo remoto					
24	Considera que la relación con sus compañeros es mejor realizando trabajo remoto					
25	Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos					
26	La institución es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador					
27	El trabajo remoto le provoca sensación de aislamiento					
<b>Vida Familiar</b>						
28	El trabajo remoto afecta su vida familiar.					
29	Su familia siente que el trabajo remoto interfiere con la interacción y comunicación familiar					
30	Es inevitable que su familia interrumpa sus labores.					
31	El ahorro de tiempo de traslado al trabajo lo dedica a su familia.					
32	El horario de trabajo es respetado por su familia.					

### Test de Síndrome de Burnout

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

<b>0</b>	Nunca
<b>1</b>	Pocas veces al año o menos
<b>2</b>	Una vez al mes o menos
<b>3</b>	Unas pocas veces al mes
<b>4</b>	Una vez a la semana
<b>5</b>	Pocas veces a la semana
<b>6</b>	Todos los días

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente	

11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

## ANEXO 02

### VALIDACIÓN EVIDENCIA SINDROME DE BURNOUT

#### FICHA TÉCNICA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

##### BURNOUT MASLACH INVENTORI

- **Nombre:** Burnout Maslach Inventori - MBI
- **Autoras:** C. Maslach y S.E. Jackson 1981
- **Procedencia:** Consultyng Psychologists Press, Inc, Palo Alto, California, USA
- **Items:** 22 ítems
- **Aplicación:** Individual y Colectiva, en adultos
- **Duración:** 10 a 15 Minutos
- **Finalidad:** Evaluación el Síndrome Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

**Descripción del Inventario:** El inventario está constituido por 22 ítems, con formato de tipo Likert, de siete puntos de calificación, en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas a las que tiene que atender.

Las dimensiones que mide el inventario se detallan a continuación:

- **Agotamiento Emocional:** Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo. Corresponde a los ítems 01, 02, 03, 06, 08, 13, 14, 16, 20.

- **Despersonalización:** Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia las personas con quienes trabaja. Corresponde a los ítems 05, 10, 11, 15, 22.
- **Realización personal.** Contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. Corresponde a los ítems 04, 07, 09, 12, 17, 18, 19, 21.
- **Instrucciones:** Al sujeto se le presenta una serie de frases y se le solicita indicar la frecuencia con la que ha experimentado ese sentimiento con un valor de 0 a 6, donde (0) nunca, (1) alguna vez al año o menos, (2) una vez al mes o menos, (3) algunas veces al mes o menos, (4) una vez por semana, (5) algunas veces por semana, (6) todos los días.
- **Calificación:** Se utiliza una plantilla de respuestas dividida en las tres dimensiones, la calificación se realiza sumando todos los números anotados en los recuadros de acuerdo a los ítems correspondientes a cada dimensión. Luego de obtener la puntuación total para cada dimensión de acuerdo a los siguientes criterios:

<b>DIMENSIONES DEL BURNOUT</b>	<b>NIVELES</b>		
<b>Cansancio emocional</b>	<b>&lt;=18</b>	<b>19-26</b>	<b>&gt;=27</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>&lt;=5</b>	<b>6-9</b>	<b>&gt;=10</b>
<b>Realización personal</b>	<b>&lt;=33</b>	<b>34-39</b>	<b>&gt;=40</b>

<b>SINDORME DE BURNOUT</b>	
<b>GRAVE</b>	<b>90 -132</b>
<b>MODERADO</b>	<b>45-89</b>
<b>LEVE</b>	<b>0-44</b>

## **VALIDACIÓN EVIDENCIA – TRABAJO REMOTO**

### **Descripción:**

El presente cuestionario está constituido por 26 preguntas, dividido en 5 factores distribuido de la siguiente manera: Recursos tecnológicos (4 preguntas), Carga laboral (7 preguntas), Productividad (5 preguntas), Ambiente laboral (5 preguntas) y Vida familiar (5 preguntas), para el presente estudio, se adaptó el cuestionario modificando algunas de las preguntas para que permita un mejor entendimiento de parte del encuestado y mejore su aplicación, así mismo se modificaron las alternativas de respuesta, modificando los criterios asignados en la escala 1 nunca, 2 difícilmente, 3 pocas veces, 4 frecuentemente y 5 siempre.

Para la presente investigación se utilizará el cuestionario elaborado por Lucero Sofia Zegarra Zegarra, cuyos datos son:

**Año:** 2021

**Procedencia:** Arequipa

**Forma de aplicación:** Individual o Colectiva

**Edades de aplicación:** Adultos de 18 a más

**Tiempo de aplicación:** 10 minutos

**Ámbito de aplicación:** Sujetos Adultos

Las dimensiones que mide el cuestionario se detallan a continuación:

**Factores**

**Factor I:** Recursos tecnológicos (4 Ítems) referido al acceso a equipo informático y servicio de comunicaciones acordes con las actividades asignadas.

**Factor II:** Carga Laboral (7 Ítems) referido a la cantidad de trabajo, al nivel de dificultad y tiempo necesario para realizar las tareas.

**Factor III:** Productividad (5 Ítems) referido al grado en que se culminan las tareas a tiempo y con calidad.

**Factor IV:** Ambiente laboral (5 Ítems) referido a la relación con los integrantes de la oficina. 63

**Factor V:** Vida familiar (5 Ítems) referido al grado en que el trabajo remoto impacta sobre aspectos de la vida familiar.

La puntuación total para cada dimensión será de acuerdo a los siguientes criterios:

	RECURSOS TECNOLÓGICOS	CARGA LABORAL	PRODUCT IVIDAD	AMBIENTE LABORAL	VIDA FAMILIA	GENERA L
INADECUAD O	<=11	<=18	<=14	<=13	<=13	<=75
REGULAR	12--16	19--26	15--18	14--18	14--18	75--95
ADECUADO	>=17	>=27	>=19	>=19	>=19	>=96

## ANEXO 03

# MEMORANDO: OTORGANDO AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
CENTRO DE ESTUDIOS PREUNIVERSITARIO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puno, 26 de abril del 2022

**OFICIO N° 088-2022-P-CEPREUNA-PUNO.**

Señor:  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**  
Universidad Nacional San Agustín - AREQUIPA.

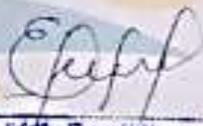
Presente -

**ASUNTO : ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL CEPREUNA.**  
**REFERENCIA: Solicitud Srta.: BRENDA KAREN CORNEJO CONCHA**  
**Srta.: LUZ ALEJANDRA ALA RAMIREZ**

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que la Srta. **BRENDA KAREN CORNEJO CONCHA** y la Srta. **LUZ ALEJANDRA ALA RAMIREZ**, han sido **ACEPTADAS** en nuestra institución del CEPREUNA y **AUTORIZADAS** para realizar su trabajo de investigación titulado **INFLUENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN LA MODALIDAD DEL TRABAJO REMOTO DE LOS DOCENTES DEL CENTRO PREUNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO**.

En espera de su gentil atención al presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi estima personal.

Atentamente,



Dr. **Edilberto Flores Vela**  
PRESIDENTE COMISIÓN 2021-2022

Cc:  
Asesor 2022  
27/04/2022

 Teléfono: 051 - 363884       [www.cepreuna.edu.pe](http://www.cepreuna.edu.pe)  
 Cepreuna Puno - Oficial       Dirección: Jr. Acora N° 235

## ANEXO 04

### GALERIA DE FOTOS

#### Fachada del Centro Preuniversitario



**Ambiente interno del Centro Preuniversitario Universidad del Altiplano**

