



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Niveles de Síndrome de Burnout en trabajadores en el sector
telecomunicaciones en la pandemia Covid-19

TESIS

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

AUTORA

Andrade Liryo, Maiana (0009-0002-9867-0979)

ASESORA

Cossío Ale de Preciado, Ana María (0000-0002-7112-5340)

Lima, Perú

2024

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos de autor

AUTORA: Andrade Liryo, Maiana

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: CE

Número de documento de la AUTORA: 001359863

Datos de asesor

ASESOR: Cossío Ale de Preciado, Ana María

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 10061754

Datos del jurado

JURADO 1: Espíritu Salinas, Natividad Marina. DNI 09136467. ORCID 0000-0001-6621-4405

JURADO 2: Arispe Montoya Vda. de García, Elizabeth Vertudes. DNI 06719319. ORCID 0000-0003-3276-1755

JURADO 3: Reyes Romero, Carlos Antonio. DNI 25836251. ORCID 0000-0001-7446-9467

JURADO 4: Cossío Ale de Preciado, Ana María. DNI 10061754. ORCID 0000-0002-7112-5340

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Maicene Andrade Lirio
con código de estudiante número _____, con CE. N° 001359863,
con domicilio en Posay tupec Amaru 120, Surco,
distrito Surco, provincia y departamento de Lima,
en mi condición de bachiller en Psicología de la Facultad
Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:
" Niveles de Síndrome de burnout en trabajadores en el
sector telecomunicaciones en la pandemia covid 19 "

es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Ana Maria Corrojo Ab de Preciado
y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de
investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución
académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y
tiene el 10% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el
contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo
responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y
autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y
soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo
Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 10 de Junio de 2024

Maicene Andrade Lirio
Nombres y Apellidos:

CE. N° 001359863

Niveles de Síndrome de Burnout en trabajadores en el sector telecomunicaciones en la pandemia Covid-19

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Student Paper	2%
2	hdl.handle.net Internet Source	1%
3	repositorio.unfv.edu.pe Internet Source	1%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.upao.edu.pe Internet Source	1%
6	repositorio.upla.edu.pe Internet Source	1%
7	repositorio.urp.edu.pe Internet Source	<1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Internet Source	<1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	<1%



Mg. Leslie Denise Tantaleán Olliva
Unidad de Grados y Títulos
JEFA

DEDICATORIA

Dedico a
Mi familia,
Mis profesores,
Mi hija y esposo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis familiares por su incondicional apoyo, a mis maestros por todo lo enseñado.

A mi asesora Mag. Ana María Cossío quién ha sido guía en el presente trabajo.

A la Universidad Ricardo Palma por abrirme las puertas a un mejor futuro y darme la oportunidad de crecer profesionalmente.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda como problemática el aparecimiento de señales y síntomas de lo que podría ser considerado el síndrome de Burnout durante los tiempos de la pandemia del COVID 19 como consecuencia de los trabajos remotos. El cuestionario socioeconómico y el Maslach Burnout Inventory (MBI) se administraron a personas que trabajaban a distancia desde el inicio de la pandemia utilizando una muestra intencionada no probabilística para poder evidenciar lo que se está expresando.

El presente estudio está estructurado en cinco capítulos, el primero de los cuales ofrece una visión general de la metodología de investigación y contextualiza el tema de investigación. Sus objetivos fueron definir los objetivos generales y específicos y describir el Síndrome de Burnout y el tipo de base sobre la que entendemos el fenómeno.

El marco teórico que sustenta la investigación es discutido en el segundo capítulo, presentando perspectivas sobre diversos autores y conceptos básicos que apoyan el tema, hipótesis y variables que integran el trabajo con los autores escogidos y que sirvieron de base para la elaboración de las hipótesis.

La metodología que se emplea en el presente estudio, incluido su enfoque cuantitativo con preguntas cerradas y un enfoque cuantitativo de preguntas abiertas con muestreo intencional no probabilístico, se expuso en el tercer capítulo.

En el cuarto capítulo, se vieron los resultados provenientes del estudio, con sus tablas y datos estadísticos, luego se analizan los resultados.

En el quinto y último capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones en base al análisis correspondiente.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
ÍNDICE	2
ÍNDICE DE TABLAS	4
CAPÍTULO I.....	6
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	6
1.1. Formulación del problema	6
1.2. Objetivos	9
1.2.1. Objetivo general	9
1.2.2. Objetivos específicos.....	9
1.3. Importancia y justificación del estudio	10
1.4. Limitaciones del estudio	10
1.5. Viabilidad.....	11
CAPITULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	12
2.1.1. Investigaciones nacionales relacionadas con el tema.....	12
2.1.2. Investigaciones internacionales relacionadas con el tema.....	14
2.2. Bases teórico-científicas del estudio	17
2.2.1. Histórico sobre el síndrome de Burnout	17
2.2.2. Síndrome de Burnout (SB)	19
2.2.3. Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	21
2.2.4. Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout	22
2.2.4.1. Modelo de Competencia de Harrison (1983).....	22
2.2.4.2. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993).....	23
2.2.4.3. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993). ...	23
2.2.4.4. Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)	24
2.2.4.5. Modelo tridimensional del MBI Maslach (1982).....	24
2.2.5. Fases del Síndrome de Burnout.....	25
2.2.6. Trabajo Remoto.....	26
2.3. Definición de términos básicos.....	28

CAPÍTULO III	30
VARIABLE DE ESTUDIO.....	30
3.1. Supuestos Científicos.....	30
3.2. Variables de estudio o áreas de análisis	30
3.2.1. Definición Operacional de la Variable.....	31
CAPÍTULO IV	32
MÉTODO	32
4.1. Población.....	32
4.2. Muestra	32
4.3. Criterios de inclusión	32
4.5. Criterios de exclusión	33
4.5. Tipo y Diseño de Investigación.....	33
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	34
4.6.1. Técnica de recolección de datos.	34
4.6.2. Inventario de Burnout de Maslach	35
4.6.2.1 Descripción de la prueba.....	35
4.6.2.2 Interpretación de la Prueba	37
4.7. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos.....	38
4.7.1. Procedimiento	38
4.7.2. Procedimiento de análisis de datos	38
CAPÍTULO V	40
RESULTADOS.....	40
5.1. Resultados descriptivos.....	40
5.2. Análisis de confiabilidad	50
5.3. Análisis y discusión de resultados.....	50
CAPITULO VI.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
6.1. Conclusiones generales y específicas.....	53
6.2. Recomendaciones.....	53
6.3. Resumen	54
6.4. Abstract	55
6.5. Referencias bibliográficas	56

6.6.	Anexos	63
6.6.1.	Inventario de Burnout de Maslach	63
6.6.2.	Consentimiento Informado	65
6.6.3.	Carta de autorización para realizar la investigación	66
6.6.4.	Carta de autorización para el uso de instrumentos de evaluación	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definición operacional de Burnout	31
Tabla 2.	Inventario de Burnout de Maslach – Ficha Técnica	36
Tabla 3.	Escala de Frecuencia.....	38
Tabla 4.	Tabla de Interpretación	38
Tabla 5.	Sexo de la población encuestada	40
Tabla 6.	Grado de Instrucción de la población encuestada	40
Tabla 7.	Ingreso salarial de la población encuestada	41
Tabla 8.	Modalidad de trabajo de la población encuestada	41
Tabla 9.	Distribución de Niveles del Inventario de Burnout de Maslach acorde al resultado total en la muestra total.	42
Tabla 10.	Distribución de Niveles del Inventario de Burnout de Maslach en la Subescala de Agotamiento Emocional en la muestra total	42
Tabla 11.	Distribución de Niveles del Inventario de Burnout de Maslach en la Subescala de Realización Personal en la muestra total	43
Tabla 12.	Distribución de Niveles del Inventario de Burnout de Maslach en la Subescala de Despersonalización en la muestra total.....	43
Tabla 13.	Distribución de resultados del Inventario de Burnout según el número total de participantes	44
Tabla 14.	Distribución de Niveles del Inventario de Burnout de Maslach acorde al resultado total según la modalidad de trabajo.....	45
Tabla 15.	Distribución de Resultados de la subescala de Agotamiento Emocional según la Modalidad de trabajo	46

Tabla 16. Distribución de Resultados de la subescala de Realización Personal según la Modalidad de trabajo	47
Tabla 17. Distribución de Resultados de la subescala de Despersonalización según la Modalidad de trabajo	48
Tabla 18. Distribución de resultados del Inventario de Burnout de Maslach según la modalidad laboral	49
Tabla 19. Nivel de confiabilidad del Inventario de Burnout	50

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

Hoy en día las actividades de búsqueda de empleo y estabilidad laboral han fomentado una mayor exigencia en el rendimiento laboral de las personas, debido a que existen situaciones ante las cuales pueden estar asociadas de manera directa y/o indirecta como: El incremento en la tasa de natalidad, migración interna y externa de personas, creación, expansión y finalización de diversos modelos de negocios, avance exponencial de tecnología, disminución de puestos laborales debido al desarrollo tecnológico y también exigencias sanitarias.

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria derivada del COVID 19, donde se presentaba la dificultad entre realizar labores de manera habitual y establecer el aislamiento social obligatorio, fue que se creó como una nueva modalidad de empleo denominada trabajo remoto, donde el trabajador podía laborar desde su hogar, trasladando su oficina a su hogar, como una medida preventiva para el cumplimiento de sus labores. Sin embargo, ello implicaba que el empleado debería contar con herramientas tecnológicas y un espacio dentro de su vivienda que le permitan cumplir con sus funciones. Esta modalidad laboral ocasionó dos condiciones, la primera fue brindar una nueva alternativa de trabajo considerando la situación de pandemia. La otra condición fue el aumento en los niveles de estrés por el trabajo, debido que no todos podían acceder a esta modalidad laboral, agregando que aquellas personas que poseían la posibilidad de laborar de manera remota debían realizar una convivencia simultánea entre sus funciones de trabajo, labores del hogar y el contexto de incertidumbre del COVID-19, factores que en conjunto desencadenan síntomas de síndrome de Burnout.

El estrés por el trabajo surgía debido a las condiciones que debía cumplir el empleado en caso decida acceder a la modalidad de Trabajo remoto, donde el colaborador decía poseer un ambiente en su domicilio que le permita laborar, dentro de los cuales se podían considerar la sala de estudios, sala, u otras habitaciones que puedan funcionar como oficinas temporales, así mismo debía tener una computadora o laptop en el hogar, con cámara web y acceso a internet que le permita realizar de manera continua y sin interrupciones sus actividades laborales, en caso de no cumplir con estas condiciones no se podría aplicar la ejecución de esta modalidad laboral.

Por lo que el empleador tenía dos opciones: establecer licencias con goce de haber hasta que se levante la cuarentena y/o brinden instrucciones que permitan realizar labores con aforo, o caso contrario tener personal en condición de suspensión perfecta de funciones, el cual fue modalidad implementada en caso el trabajador realice funciones que no contemplen uso de la virtualidad y el empleador pueda considerar no indispensables durante el periodo de cuarentena. Ello conlleva a que tanto personal que se encontrará activo, como inactivo laboralmente manifestará agotamiento emocional, frustración y desmotivación frente al contexto que experimentaba por parte de la pandemia suscitada durante el 2020 al 2021. Demostrando su influencia en la salud y la economía de las naciones al repercutir en la economía mundial, tanto en las naciones desarrolladas como en las que están en vías de desarrollo. (Maguiña, Gastelo, & Tequen, 2020).

Los principales sectores laborales que tuvieron una mayor demanda y presión laboral fueron el sector salud, telecomunicaciones, call center y abastos. Debido a la necesidad de la población por mantener cuidados de salud, mantenerse informados, realizar compras y ventas de productos, consumos y servicios en línea, además de alimentos y recursos para el hogar.

La situación en mención es proclive a generar problemas en la persona, por lo que de acuerdo con la definición que establecieron Maslach y Jackson (1981),

el síndrome de Burnout es un grupo de síntomas o afecciones que repercuten en la persona a través cansancio físico y emocional, agotamiento mental, insatisfacción ante las actividades realizadas, disminución en establecer metas a corto, mediano y largo plazo, baja autoestima. Siendo complementado por Pintado (2016), quien refirió que existe una mayor predisposición en personas que laboran en actividades que involucran contacto directo y atención a otras personas, como es el caso de personal teleoperador, quienes deben brindar atención al cliente, quienes tendrán que convivir con las emociones que transmiten los clientes en sus consultas y reclamos.

Expok News, (2017), señaló que en el año 2016 la Organización Mundial de la Salud (OMS), realizó una pesquisa en diversos países acerca de la prevalencia de la población a presentar síntomas del síndrome de burnout, señalando que 3 países se hallan con un alto índice, siendo México con 75% de su población, China con 73% y finalmente Estados Unidos con 59%.

Información corroborada por Moreno (2021), se observó que, síntomas severos de estrés laboral, correspondieron al 71% de personas de la Ciudad de México en el 2020, debido a las condiciones que presentaba dicha población ante la inseguridad sanitaria y laboral en uno de los países y ciudades más poblados de Latinoamérica.

Hualde & Micheli (2018) señalaron que las empresas de call center tienen un gran número de trabajadores, pero presentan, altos niveles de inestabilidad laboral, debido a poco reconocimiento al desempeño del empleado y a los niveles de estrés que debe afrontar al atender llamadas telefónicas de clientes para resolver dudas y problemas, donde deben afrontar los diversos estados emocionales que manifiestan las personas.

En el caso peruano uno de los principales agentes con los que se encuentra propensa la persona a generar estrés laboral, es debido a bajos niveles de satisfacción laboral, de acuerdo con Toribio, (2022) quien citó el estudio

realizado por el economista (2018), que realizó un censo a diversas empresas del sector de telecomunicaciones y call center, donde se registró que el 60% de los colaboradores se siente insatisfecho con sus labores y ha desarrollado síntomas de burnout. A ello se le agrega la inestabilidad laboral existente en el sector y el índice de rotación de personal, que en el Perú es del 18%, siendo el país con más cambio de empleados en Latinoamérica.

A través de todo lo expuesto se formuló el siguiente problema de investigación:
¿Cuáles son los niveles predominantes del síndrome de Burnout en trabajadores del sector telecomunicaciones en la pandemia Covid-19?

Problemas específicos

- ¿Qué niveles se presenta con mayor predominio de Agotamiento Emocional en empleados del sector telecomunicaciones en la pandemia del Covid-19?
- ¿Qué niveles se presenta con mayor predominio de Despersonalización en trabajadores del sector telecomunicaciones en la pandemia del Covid-19?
- ¿Qué niveles se presenta con mayor predominio de Realización Personal en trabajadores del sector telecomunicaciones en la pandemia del Covid-19?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Describir el nivel de predisposición hacia el Síndrome de Burnout de los Trabajadores del sector telecomunicaciones.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel predominante de Agotamiento Emocional en trabajadores del sector telecomunicaciones en la pandemia la Covid-19.

- Identificar el nivel predominante de Despersonalización en trabajadores del sector telecomunicaciones en la pandemia del Covid-19.
- Identificar el nivel predominante de Realización Personal en trabajadores del sector telecomunicaciones en la pandemia del COVID-19.

1.3. Importancia y justificación del estudio

La presente investigación tuvo como propósito indagar los niveles de Burnout, constructo que es un tema de atención en los ámbitos de psicología organizacional y psicología de la salud, debido a la factores internos y externos asociados al entorno, cultura y clima laboral.

La investigación se propuso conocer las características manifestadas en el contexto de la pandemia, donde las personas tuvieron que adaptarse a laborar desde sus hogares, realizar trabajo remoto, generando un espacio físico, horario laboral y obtener implementos que requieren para ejercer sus funciones.

La importancia del problema de investigación del síndrome de burnout y los efectos del trabajo a distancia en las personas del sector de las telecomunicaciones hace que este estudio sea digno de mención.

En esta línea de trabajo, el empleo del instrumento utilizado en la evaluación de este constructo permitió destacar y apreciar el manejo del estrés en trabajadores, además de ver hasta qué puntos fueron afectados en su salud mental.

1.4. Limitaciones del estudio

La presente investigación presentó como principal limitación, tener un público reducido de participantes debido que la empresa optó por asumir las medidas de emergencia sanitaria que avaló el Gobierno Peruano, en la cual las

empresas tenían la potestad de aplicar la suspensión perfecta de funciones al personal que no pudiera laborar en modalidad remota, ceses de personal y en el caso de población de riesgo aplicar vacaciones pagadas hasta que culmine el periodo de emergencia y el Estado de Emergencia Sanitaria por COVID-19. Por este motivo el personal activo fue drásticamente reducido.

Por ello, se decidió evaluar a los empleados únicamente en función de su capacidad para prestar servicios a la empresa dentro de los parámetros permitidos durante la pandemia. Para ello, se utilizaron evaluaciones virtuales en las que participaron 34 empleados que trabajaron durante la pandemia COVID-19 y demostraron un uso eficaz de las herramientas tecnológicas.

La participación de los trabajadores fue en su totalidad virtual a consecuencia de que los empleados de las organizaciones estuvieron confinados debido a las restricciones por salud, por ese motivo existió la limitación de acceder a ellos de manera presencial.

Es importante comprender y tener en cuenta los resultados del estudio a la luz de las consecuencias de la pandemia de COVID-19. Del mismo modo, los resultados sólo permiten determinar la prevalencia del síndrome de Burnout entre empleado del sector de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

1.5. Viabilidad

La organización donde se realizó la investigación permitió que sus trabajadores respondan los cuestionarios de manera remota y ellos aceptaron contestar la encuesta, mediante un consentimiento informado. Además de permitir el tratamiento de sus datos con el objetivo de ser usados para una investigación científica.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

2.1.1. Investigaciones nacionales relacionadas con el tema.

Un estudio sobre Burnout y Engagement fue realizado por Miranda (2020) con una muestra de 85 conductores de transporte interprovincial que utilizaban la ruta Tarma - Huancayo. Encontrar la conexión entre el Engagement y el síndrome de Burnout fue el objetivo. En este estudio se utilizó un Diseño Transversal - No Experimental, Cuantitativo Descriptivo-Correlacional. Los resultados obtenidos indicaron la asociación entre Burnout y el engagement ($p = 0.041$) y de manera específica entre agotamiento y el engagement ($p=0.056$). Se concluyó que, los conductores presentan una relación directa entre las variables debido a las características de su trabajo.

Vásquez (2020). Estudió las cualidades psicométricas del Inventario de Maslach para Burnout en empleados de una empresa paraestatal de la ciudad de Trujillo. El objetivo principal del estudio fue conocer las cualidades psicométricas del Inventario de Burnout y objetivos particulares como conocer la validez de constructo y la confiabilidad de consistencia interna del Inventario. La investigación realizada es de Tipo Descriptivo - Tecnológico y tuvo un diseño No Experimental. La muestra fue conformada por 199 personas y se utilizó el método de criterio de jueces para determinar la validez de contenido y así mismo, para poder determinar la validez de constructo, se consideró el análisis factorial confirmatorio. Los resultados indicaron que existe cohesión de los ítems en relación a las subescalas consideradas para comprender el Burnout. En cuanto la confiabilidad por consistencia interna, estimada por el método coeficiente omega, obtuvo los siguientes valores:

- 0.866, en la subescala de Agotamiento Emocional,

- 0.814 en la subescala de Despersonalización,
- 0.874 en la subescala de Realización personal.

Por lo tanto, se concluyó que el instrumento cuenta con un alto nivel de confiabilidad interna y su validez se encuentra dentro del rango esperado, así mismo se ratificaron las categorías establecidas previamente como Bajo, Medio y Alto para los Niveles de Burnout.

Para determinar las cualidades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en instructores de instituciones educativas estatales de La Esperanza, Zamora (2021) realizó un estudio de tipo descriptivo-tecnológico. 348 instructores de las escuelas fiscales de La Esperanza conformaron la muestra. Con relación a los resultados, se observó que los índices de homogeneidad de los 22 ítems del MBI oscilaron entre 0.307 y 0.682. Finalmente, se utilizó el método de consistencia interna para evaluar la fiabilidad. El resultado fue un valor de 0.971, lo que demuestra que los ítems tienen un alto grado de fiabilidad en la identificación de rasgos de Burnout en las personas. Se encontró que el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) tiene una estructura de ítems sólida que apoya su fiabilidad y validez como herramienta psicométrica.

Oyola (2021). Con el objetivo identificar la existencia de señales de Burnout y determinar las propiedades psicométricas del MBI-HSS por sus siglas en inglés del Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey, realizó un estudio en médicos de nacionalidad peruana que participaron en la ENSUSALUD en el año 2016. Sobre una muestra conformada por de 2216 médicos provenientes de 184 establecimientos de salud, se llevó a cabo la investigación la cual fue de tipo descriptivo – psicométrico y bajo un diseño de tipo no experimental. Los resultados indicaron que, en nivel de confiabilidad alcanzado por el coeficiente Alfa de Cronbach, posee un valor de 0.908, indicando una confiabilidad con un nivel superior, demostrando entonces que los ítems recopilan información relevante y significativa sobre Burnout.

La investigación de Samaniego, A. (2023) tuvo por objetivo determinar si la autoeficacia profesional y el Síndrome de Burnout están relacionados entre profesores de educación primaria. Para ello se llevó a cabo un estudio cuantitativo, no experimental y transversal, utilizando un diseño correlacional. En la muestra había 106 profesores, tanto hombres como mujeres. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI-GS) y el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU - 10). Los resultados revelaron una conexión significativa de tipo inverso y nivel moderado bajo ($p = 0.022$, $\rho = -0.222$) entre las dos variables, así como una correlación inversa sustancial entre el desgaste emocional y la eficacia profesional. Además, se encontró que el 49,1% de los participantes tenían un nivel medio de síndrome de burnout y que este nivel predominaba en las dimensiones de agotamiento emocional, indiferencia y eficacia profesional. Las diferencias de género resultaron significativas ($p < 0.05$) al comparar las dimensiones de agotamiento emocional y eficacia profesional.

Montestruque (2018) realizó una investigación con el objetivo de conocer la confiabilidad del MBI. Dicha investigación se basó en un diseño Descriptivo-Tecnológico y como tipo, No Experimental Transversal. La muestra se conformó con 93 profesores de una escuela parroquial de un nivel socioeconómico medio-bajo. Los resultados del análisis de confiabilidad del instrumento, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach y el método de consistencia interna, revelaron los siguientes valores de alfa:

- 0.78 para Fatiga emocional.
- 0.42 para Despersonalización
- 0.85 para Realización Personal.

Por lo tanto, el estudio determinó que el MBI tiene un grado suficiente de fiabilidad interna.

2.1.2. Investigaciones internacionales relacionadas con el tema

Quintana, et al (2022) con el objetivo de identificar los rasgos del síndrome de Burnout en contadores públicos independientes en el periodo de la pandemia

Covid-19, realizaron una investigación de tipo exploratorio-descriptivo, donde se utilizó el cuestionario MIB como instrumento. Se conformó la del estudio con 85 personas. Los resultados mostraron que los empleados tenían niveles bajos en el área de realización personal y niveles altos en las áreas de cansancio emocional y despersonalización. Al comparar los datos en función del sexo, se observó que existían disparidades en los niveles, siendo las mujeres las más afectadas.

Morocho y Patiño, (2022), llevaron a cabo un estudio para determinar el grado de burnout experimentado por los operadores del call center de un centro de seguridad ciudadana de Cuenca (Ecuador). La pesquisa fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo-no experimental y de tipo transversal. 87 personas que laboran como Teleoperadores en una empresa de Call Center conformaron la muestra y su muestreo fue No Probabilístico – Intencional. Según las conclusiones del estudio, el 44,8% de los participantes presentaba niveles significativos de agotamiento emocional, que está estrechamente relacionado con la realización personal. De ellos, el 55,2% afirmó que no se sentía realizado en su vida personal o profesional o que no alcanzaba sus objetivos. El estudio llegó a la conclusión de que existe, de hecho, un vínculo inverso interno entre las dimensiones del cansancio emocional y la realización personal, estando el grado de cansancio positivamente correlacionado con el grado de descontento y frustración a la hora de alcanzar los objetivos personales.

Carranza, (2021), realizó un estudio cuyo propósito fue conocer si los trabajadores pueden manejar el estrés laboral y establecer si existe relación entre el síndrome de Burnout y las técnicas de afrontamiento en operadores de una empresa de call center de la ciudad de La Paz, Bolivia. Haciendo un muestreo no probabilístico- intencional, se conformó una muestra 40 empleados que estuvieron laborando en la época de la pandemia COVID-19 y haciendo uso del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y del Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) para la recopilación de datos, los resultados

arrojaron que existe una relación inversa ($r=-0.741$), entre el síndrome de burnout y el uso de las estrategias de afrontamiento en los empleados que participaron. Como conclusión, el estudio determinó que a mayor uso y/o conocimiento de estrategias de afrontamiento activas como la búsqueda de soluciones y expresión emocional, menor es probabilidad en desarrollar síntomas del llamado síndrome de Burnout.

En el año 2020, Gómez e Ixcot realizaron un estudio con el objetivo de determinar los efectos psicológicos del síndrome de burnout en empleados jóvenes de un call center ubicado en la Ciudad de Guatemala. La muestra estuvo conformada por 27 empleados que formaron parte de la organización durante toda la época de la pandemia del COVID-19 y fueron elegidos mediante una técnica de muestreo No Probabilístico Intencional. En la investigación se utilizó un diseño descriptivo y una metodología mixta. Una guía de entrevista y el Maslach Burnout Inventory (MBI) fueron los instrumentos utilizados para la recolección de datos.

Como resultados se obtuvo que el 43% de los participantes estimaron encontrarse con un Cansancio Emocional en nivel medio y el 63%, un nivel medio en Realización Personal; así mismo señalaron que la alta presión que implica laborar en una empresa del rubro Call Center, conlleva a renuncias y despidos masivos, generando fatiga en el trabajador debido que sus labores reducen sus oportunidades de realizar otras actividades como estudios de manera efectiva, así mismo, consideraron que la remuneración no es equitativa la complejidad de las funciones. El estudio concluyó que existen factores psicológicos como fatiga emocional, insatisfacción personal, trabajo a presión, sobre exigencia de empatía y estrés que influyen en el surgimiento de burnout en los empleados del sector Call Center.

Dreos, (2022), realizó una investigación con el objetivo de determinar la conexión entre el burnout, el aislamiento y la soledad en los empleados que trabajan en call centers en la Capital y ciudad argentina de Buenos Aires, durante la pandemia de COVID-19. Este estudio se estructuró con un enfoque

Cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y además un diseño no experimental-transversal. La muestra se compuso de 100 trabajadores de una empresa de call center, elegidos mediante una técnica de muestreo intencional no probabilística. El Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Aislamiento y Soledad [CAS] fueron los instrumentos usados para recopilar los datos. Los resultados señalaron que existe un vínculo directo entre la Soledad y la dimensión Agotamiento Emocional ($r= 0.403$), además de una relación inversa entre realización personal y soledad ($r= -0.273$). Así mismo se identificó que también existe un vínculo directo entre el Aislamiento y el Agotamiento emocional ($r= 0.398$) y relación inversa respecto a el Aislamiento y Realización Personal ($r=-0.100$). El estudio concluyó que la situación de la mencionada pandemia que vivió la población al tener que realizar un aislamiento social forzoso, impactó en sus actividades diarias, como es el caso de las actividades laborales, donde a mayor cantidad de días de aislamiento el resultado fue aminorar de forma significativa la percepción en las metas a futuro en sus labores, como parte del impacto emocional por la incertidumbre ocasionada en el año 2020, repercutiendo en la realización personal de los participantes.

2.2. Bases teórico-científicas del estudio

2.2.1. Histórico sobre el síndrome de Burnout

Schmitz, (2015), señaló que el médico psiquiatra Herbert Freudenberger dio a conocer los primeros indicios del Síndrome de Burnout. Freudenberger empezó a observar un fenómeno que aparecía en jóvenes trabajadores al cabo de un período de uno y tres años, quienes mostraban indicadores de fatiga y desmotivación, además de síntomas de depresión y ansiedad. Los mencionados jóvenes desarrollaban trabajo bajo condiciones de ausencia de un horario fijo de trabajo y con una cantidad de horas muy alto, sumándose también un sueldo bajo y un clima exigente y tenso por lo que utilizó el término Burnout que significa apagado, consumido, estar quemado, para designar el fenómeno descrito, esta misma palabra era usada para describir el efecto del uso crónico de sustancias tóxicas de abuso. Para Freudenberger, las personas

más propensas a desarrollar el Burnout eran aquellas con gran carga de trabajo y horario laboral, donde se dedicaban de manera excesiva intentando responder las necesidades de otros (Schmitz,2015).

Algunas variables ambientales fueron consideradas en el Burnout, como ritmo intenso, poco control del ambiente de trabajo, funcionamiento monótono, falta de recompensa, conflicto con valores y exceso de trabajo (Schmitz, 2015). Los primeros estudios del que se caracterizaría como Burnout fue originario de una perspectiva clínica, donde el autor enfatizaba que la relación trabajo individuo era lo que propiciaba el SB, él individuo tendría características en que sería fácil desarrollar el Burnout, no explicando que características serian estas. En una concepción clínica, Freudenberger (1974) definió el síndrome como un estado, que es resultado de un trabajo intenso del individuo, el cual no atiende sus necesidades. En esa concepción, el síndrome es definido en función del tipo de actividad laboral, pero su desenvolvimiento es influenciado por características personales del trabajador (Carlotto,et al, 2015).

Coincidiendo con lo expuesto por Pines & Aronson (1981) quienes indicaron que el Burnout es una etapa de decadencia desatada por problemas en el entorno laboral y factores internos de la persona que se evidencian a nivel corporal, emocional e intelectual; manifestándose a través de la fragilidad emocional, aislamiento, fatiga, frustración e incertidumbre, además de sentirse insatisfecho e incómodo en su desarrollo personal y laboral.

Schmitz, (2015), citando a Maslach y Leiter (1999), refiere que un desacuerdo entre la naturaleza del trabajo y de la persona que lo realiza provocó el surgimiento del Síndrome de Burnout. El desgaste de los trabajadores sería un problema del ambiente laboral y ocurriría en función de la mala organización del trabajo. Describen como factores causales para o Burnout, el exceso de actividades laborales, la ausencia de: control en el ambiente ocupacional, recompensa, unión entre los colaboradores, equidad en la imparcialidad de

gestores y colegas para reconocer el derecho de cada uno y conflicto de valores en el ambiente de trabajo.

Es por ello por lo que Gil-Monte & Pieró (1999) cree que comprender las dimensiones del síndrome de burnout es crucial para entender la conexión entre la generación de estrés y el comportamiento humano.

2.2.2. Síndrome de Burnout (SB)

El síndrome de Burnout es una dolencia estrechamente relacionada a la vida laboral de la persona, que significa que empieza a enfermar por características directamente relacionadas a las funciones que ocupa en su trabajo. Enfatizando que la persona puede presentar otros problemas que están relacionados como depresión y la ansiedad, siendo factores desencadenantes. (Roazzi y Santana, 2021)

Schmitz (2015), quien cita a Benavides y Pereira (2002), establecen que los siguientes síntomas y comportamientos componen el síndrome de Burnout:

- **Síntomas físicos:** sensación de cansancio constante y progresivo, disturbios del sueño, molestias musculares y gastrointestinales, inmunodeficiencia, entre otros.
- **Factores psíquicos:** Alteración en la atención, concentración y memoria, alienación, soledad, insuficiencia, impaciencia, desánimo, desconfianza y paranoia; irritabilidad, agresividad, dificultad para relajarse, dificultad para la aceptación de cambios, falta de iniciativa, incremento en el consumo de sustancias como el tabaco, alcohol; inclinación por el aislamiento, ocio y cinismo, sensación de omnipotencia, falta de interés por el trabajo.

Morocho y Patiño (2022) indicaron que existen 02 causas asociadas al Síndrome de Burnout.

- Causas Personales: Son habilidades propias de las personas que pueden disminuir o estar condicionadas al contexto en el que se encuentre, como Tolerancia, Paciencia, Capacidad de afrontamiento al estrés. Así mismo existen características que influyen como son: el perfeccionismo, búsqueda de reconocimiento de logros, control emocional y su capacidad de realizar sus metas propias a corto, medio y largo plazo.
- Causas Organizacionales: Se trata de situaciones condicionadas por el contexto laboral y cultura organizacional de la empresa, donde se pueden mencionar dificultades en el acceso a los materiales para realizar las labores, estilos de comunicación agresiva o pasiva, los cuales afectan convivencia laboral, exigencia laboral sin capacitación previa, falta de reconocimiento a los logros obtenidos, entre otros factores que afecten en la valoración de la persona hacia la organización y viceversa.

De manera que, se observa que el Burnout compromete a diversos campos psíquicos, de manera específica a la motivación, atención, comprensión y manifestado de emociones, las cuales pueden afectar de manera directa y/o indirecta al el cuerpo a través de alteraciones en la percepción del “yo” y que trae enorme sufrimiento para el individuo, llevándolo incluso a paralizar áreas de su vida y pasar a ser alguien que incluso necesita largas licencias laborales por incapacidad de poder ejercer su trabajo.

Otro detalle a considerar es la existencia de una diferencia entre las vivencias laborales entre hombres y mujeres, lo cual fue expuesto por Moderado et al.(2020) quien a través de un estudio realizado por el IBGE - Instituto Brasileño de Geografía y Estadística, que las mujeres tienen más carga laboral que los hombres, dónde por ejemplo en el estudio del 2018, se vio que las mujeres dedican en promedio 20,9 horas/semanales, mientras los hombres

destinan 10,8 horas/semanales al trabajo doméstico. Esta información puede ser un detalle importante a ser considerado en la presente investigación, dado que esto puede sugerir que las mujeres, durante la pandemia, pueden haber aumentado su carga laboral y, por lo tanto, ser más susceptibles.

2.2.3. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Las personas que experimentan el síndrome de burnout suelen mostrar baja productividad, desapego emocional de las actividades, un comportamiento frígido e indiferente hacia sus compañeros de trabajo y cansancio físico y psicológico como principal rasgo. Maslach y Jackson (1981) identificaron tres dimensiones del síndrome de burnout, que son las siguientes:

- a) El Agotamiento Emocional: Es la principal causa del síndrome de burnout, caracterizado por una sensación de fatiga de la actividad laboral, impidiendo que la persona se motive y brinde con mayor esplendor su trabajo profesional, considerando que ha agotado todas sus herramientas. Es la pérdida progresiva de la energía, agotando físico y mentalmente el organismo del ser humano. Para Font, Corti y Berger (2015) sostienen que es la respuesta del organismo ante situaciones laborales que se presentan como amenazantes, pero estas circunstancias no ameritan para definir que es el burnout, el cansancio emocional muestra una relación significativamente positiva con la relación del ámbito laboral, afectando progresivamente la salud.

- b) Cinismo o Despersonalización: Se trata de una mentalidad y actitud negativa o pesimista provocada por el cansancio y despreocupación hacia otras personas a lo largo del tiempo. El cinismo se manifiesta a través de actitudes pesimistas y arrogantes desencadenando que el profesional brinde un mal trato a las personas que gozan de un servicio. Según Enrique et al. (2015), el cinismo se caracteriza por actitudes frías y pesimistas hacia clientes y compañeros de trabajo. El profesional cínico se

aísla, se retrae en sus acciones, presenta baja productividad, actúa de forma irrespetuosa y agresiva, forma un anticuerpo profesional para afrontar los conflictos y desarrolla un autoconcepto de que los demás no le entienden como consecuencia de la sobrecarga de trabajo.

- c) **Realización Personal.** En esta dimensión, un profesional siente que las exigencias de su trabajo superan su capacidad para manejarlas. Si esto se mantiene, puede conducir a sentimientos de inadecuación e inferioridad, lo que puede llevar a una autopercepción negativa y a cuestionarse que no se ha realizado a sí mismo. En otros casos, sin embargo, ocurre lo contrario, dando lugar a un sentimiento exagerado de autoestima y capacidades, así como a un compromiso agotado con el trabajo y con los demás (Gómez y Ruáz, 2015). Para que un empleado experimente realización personal, debe desarrollar plenamente sus habilidades y virtudes para satisfacer las demandas de su puesto de trabajo, lo que implica tanto una adaptación profesional y personal al puesto como una adaptación pertinente a dichas expectativas (Mendocilla, 2016).

2.2.4. Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout

De acuerdo con Huamán y Rodríguez, (2017), existen los siguientes modelos teóricos, referentes al Burnout:

2.2.4.1. Modelo de Competencia de Harrison (1983)

La explicación que da el autor del síndrome de burnout se basa en la competencia y la eficacia. Afirma que, aunque la mayoría de los empleados que empiezan a trabajar en servicios de asistencia están muy motivados para ayudar a los demás, habrá obstáculos y/o elementos de apoyo en el trabajo que afectarán a la productividad del empleado. Si un componente es útil, aumentará la productividad y las habilidades sociales; si es un obstáculo, impedirá el cumplimiento de los objetivos laborales y si persiste en el tiempo, se manifestará el síndrome de burnout. Los objetivos de trabajo realistas, la

formación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del trabajo, la disponibilidad de recursos, la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos o la escasez de estos, las disputas interpersonales, etc. son ejemplos de factores tanto de ayuda como obstaculizadores.

2.2.4.2. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)

Este modelo destaca la mecánica y determinados procesos de afiliación, comparación con los compañeros de trabajo y explica por qué se produce el burnout. Estos autores afirman que los siguientes mecanismos de interacción social pueden ser estresantes: 1) Incertidumbre; la ausencia o imprecisión de sus ideas y sentimientos para informar sus acciones. 2) La idea de justicia describe cuánto se da y se recibe en sus relaciones como si estuviera en equilibrio. 3) La falta de control aclara la capacidad y posibilidad del trabajador de mantener el autocontrol mientras trabaja. Según estos autores, la mayoría de los empleados evitan pedir ayuda a los demás en situaciones de mucho estrés para no ser tachados de incompetentes.

2.2.4.3. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

Esta teoría motivacional se basa en la idea de que cuando la motivación fundamental de un empleado se ve socavada o cuestionada, se produce tensión y, en última instancia, burnout. La hipótesis afirma que aumentar los recursos de los trabajadores les ayudará a no perderlos y a disminuir su vulnerabilidad, lo que reducirá los niveles de burnout. Así mismo, en un esfuerzo por disminuir los niveles de estrés percibido y burnout, se intenta también alterar positivamente sus pensamientos y percepciones. De este modo, se activan los mecanismos de afrontamiento descritos por estos autores. Según esta teoría, los trabajadores se esfuerzan por construir y preservar recursos que consideran valiosos; el burnout surge cuando estos recursos se ven amenazados o cuando invierten en recursos, pero no obtienen los

resultados que esperaban. Esta teoría sostiene que un trabajador experimenta agotamiento físico y mental como resultado de una exposición prolongada a entornos de alta exigencia, lo que constituye un elemento clave del burnout. Según Hatinen, M. & Cols (2004), referenciado por Martínez (2010), identifica cuatro categorías fundamentales de recursos: propósitos (capacidad innata para afrontar situaciones), condiciones, características humanas y capacidad física.

2.2.4.4. Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)

Según este modelo, el tiempo progresa secuencialmente y el estado de un componente influye en el desarrollo de otro. Así, la despersonalización marca el inicio del burnout, al que sigue una disminución de la realización personal y un aumento del cansancio emocional. Según Golembiewski (1986), las disfunciones de rol son importantes porque provocan que los trabajadores reduzcan su nivel de responsabilidad laboral cuando se enfrentan al estrés en el trabajo. Estos procesos incluyen la pobreza del rol, el conflicto y la ambigüedad de rol. Durante la etapa inicial, se pierden los sentimientos de control y autonomía como consecuencia del estrés provocado por la pobreza de rol y la sobrecarga de trabajo. Como resultado, se experimenta cansancio, irritación y una disminución de la imagen positiva de uno mismo.

A continuación, el trabajador elabora planes para enfrentarse a la circunstancia amenazante y afrontarlas durante la segunda fase. Dependiendo de su naturaleza, esta estrategia puede resultar productiva o no, si se produce despersonalización, aparecerá el agotamiento, lo que provocará una falta de realización personal y, en última instancia, agotamiento emocional.

2.2.4.5. Modelo tridimensional del MBI Maslach (1982)

Demuestra que evaluar la manifestación del estrés es una función que se asocia al cansancio emocional, a la baja productividad individual en el lugar de trabajo y a la sensación de que nada es auténtico y de que está aislado de su

contexto. Implemento un modelo electivo que, de acuerdo con el MBI, ilustrará adecuadamente el surgimiento del burnout e hipotéticamente, reforzará las relaciones de conexión asociadas a él. (1994, Gil - Monte). Se creía que el burnout es percibido como una reacción ansiosa e interminable en el lugar de trabajo, exhibiendo la continua reevaluación cognitiva.

2.2.5. Fases del Síndrome de Burnout

Cherniss (1980) identifica las siguientes fases en las que se describe la evolución del Síndrome de Burnout:

- a. Fase de Entusiasmo: en que un trabajador se incorpora a la empresa (inicio) y la encuentra apasionante, es decir, estimulante.
- b. Fase de Estancamiento: El empleado empieza a dudar de su esfuerzo, sacrificio y empeño de su trabajo; al mismo tiempo, los objetivos y expectativas iniciales se desvanecen. Como consecuencia, se produce un alistamiento y una comprensión negativa de las ideas.
- c. Fase de Frustración: El empleado entra en la fase de dificultades psicosomáticas persistentes y progresivas, se irrita y empieza a dudar y a sentirse inadecuado a la hora de completar las tareas. Así, todas las posibilidades mencionadas pueden materializarse o este escenario puede evitarse de forma favorable gracias a los recursos de la organización y del individuo.
- d. Fase de Apatía: Cuando el empleado empieza a utilizar los días de baja (ausencia justificada), muestra resignación ante la posibilidad de que las cosas cambien o por el contrario, se vuelve cínico ante los clientes porque le cuesta decir que no.

- e. Fase de quemado: La enfermedad se refleja en sus aspectos más prevalentes y contundentes porque el trabajador muestra un colapso corporal y mental del que es incapaz de recuperarse.

Apiquian (2017), sugirió que existen tres tipos de síntomas diferentes que pueden aparecer de forma gradual o a la vez y que están relacionados con el síndrome de burnout:

- **Síntomas psicossomáticos:** entre otras cosas, agotamiento persistente, dolores de cabeza, molestias en las articulaciones, la espalda y el pecho, insomnio, dolencias gastrointestinales, pérdida de peso, frecuencia cardíaca elevada e hipertensión.
- **Síntomas emocionales:** Irritabilidad, ansiedad relacionada con el rendimiento laboral, momentos de estado depresivos, insatisfacción, sensación de soledad, pérdida rápida de la paciencia, aburrimiento prolongado, problemas de orientación, inestabilidad emocional.
- **Síntomas conductuales:** Apatía, ironía y sarcasmo, cinismo, actitud sombría, evitación del contacto social, absentismo laboral, frivolidad y menor aprecio por el cuidado de las relaciones sociales en la interacción.

2.2.6. Trabajo Remoto

En el contexto de pandemia, muchas organizaciones cerraron sus operaciones, mientras que otras se adaptaron al contexto, lo cual permitió que la empresa siga funcionando y que el empleado conserve su empleo laborando desde casa. De manera que se observó un cambio en la dinámica y percepción del centro de labores, donde se realizó una migración interna, donde se exponía el interior de los hogares, lo cual de cierta manera fue una invasión en el espacio personal de cada trabajador. Esto se debe a que el trabajo no se limitaría más al ambiente físico terminando en la hora de salida, ahora lo que sucede es una mezcla con la vida personal nunca antes visto o vivido y con esto aparece nuevos fenómenos psicosociales (Araújo y Lua, 2021).

De esta manera surge un nuevo paradigma, debido que anteriormente el hogar representaba el escape y refugio ante el trabajo coercitivo hasta el siguiente día, una vez terminada su jornada laboral; siendo ahora la casa además del lugar de refugio, también el lugar donde se puede ejercer presión a distancia (Araújo y Lua, 2021).

En relación con el párrafo anterior, la condición en mención de observó en el contexto del COVID-19, donde surgieron cambios relevantes, como fue el traslado del ambiente laboral, donde la casa se tornó un espacio público, la jornada de trabajo sin límites temporales se mezcló con las tareas cotidianas, más lo medios de proveer las herramientas o espacio necesario en casa para hacer el trabajo remoto. Es en este ambiente que el individuo se verá afectado en su disposición para poder separar y alejarse del estímulo aversivo.

Es así que Roazzi y Santana (2021), destacaron los efectos negativos del trabajo remoto está en el ambiente de trabajo siempre activo y disponible, que invade así el ambiente familiar, en el cual se genera un supuesto control del trabajador sobre su desempeño, pero también los conlleva a vivenciar conflictos debido que deben aprender a distribuir su vida personal y profesional en un mismo espacio geográfico y con ambas condiciones conviviendo en paralelo y por considerar un ejemplo es trabajar en horarios imprevisibles sin ganancia adicional.

Continuando con lo expuesto por Roazzi y Santana (2021), se esperaba que el trabajo remoto brindará beneficios reflejados en un buen desempeño en el trabajo, mayor control sobre su vida y reducción de estrés. Sin embargo, cuando el trabajo remoto fue asociado a un contexto pandémico se resaltó el aspecto negativo del mismo, como síntomas de un exhaustivo emocional, sobre posición de demandas familiares y del trabajo en un mismo espacio.

De acuerdo con Schade, et al. (2021), el trabajo remoto voluntario es un protector de la salud mental, pero no; cuando este está asociado al trabajo involuntario con horarios variables, en el caso de pandemia, el cambio para la modalidad remota en pandemia fue un acto casi experimental y fortuito, que puso todos en una misma condición, siendo que cada uno tenía condiciones personales y sociales distintas.

2.3. Definición de términos básicos

- **Síndrome de Burnout**

La despersonalización, el desgaste emocional y la disminución de la realización personal son las tres dimensiones interrelacionadas que lo definen como una reacción sostenida a las continuas presiones interpersonales en el trabajo. Perniciotti, año 2020.

- **Agotamiento físico y emocional**

Es la sensación de un cansancio extremo y la sensación de no tener energía para afrontar el día de trabajo; ya el agotamiento físico es percibido por síntomas de sensación de cansancio persistente y progresivo, perturbación del sueño, dolencias musculares y gastrointestinales, inmunodeficiencia, trastornos cardiovasculares, trastornos del sistema respiratorio, disfunciones sexuales y alteraciones musculares en la mujer. (Schmitz, 2015)

- **Despersonalización:**

adopción de una actitud de insensibilidad u hostilidad hacia las personas que deben recibir el servicio/cuidado; (Vieira, 2010)

- **Falta de realización personal:**

sentimientos de incompetencia y frustración personal y profesional. (Vieira, 2010)

- **Dimensión intrínseca o motivacional:**

Está vinculado con la satisfacción laboral y la clase de actividades laborales que tiene que realizar el trabajador, lo que sugiere que está bajo

el control del individuo y por lo tanto relacionado con lo que hace. (Schmitz, 2015)

- **Dimensión extrínseca o higiénica:**

es definida como un problema ambiental y se produciría por la mala organización del trabajo. Reportan como factores causales por Burnout, exceso de actividades laborales, carencia de control en el entorno laboral, la ausencia de recompensa, unidad entre los colaboradores, equidad y etc. (Schmitz, 2015).

CAPÍTULO III

VARIABLE DE ESTUDIO

3.1. Supuestos Científicos

Teniendo en consideración de cómo el mundo se ha transformado con la pandemia que trajo el COVID-19 y con ello la relación de las personas con el trabajo, hemos observado la aparición del discurso de cansancio y agotamiento sentido por muchas personas, incluso aquellas que estaban ejerciendo el trabajo remotamente.

Siendo que una de las características del SB no solamente es el relato de una sensación de agotamiento físico y mental, sino también cambios comportamentales como: pasar la mayor parte del tiempo que no se está trabajando, echados, con tendencia a irritarse con más facilidad, alejamiento social, entre otros. Pensamos que sería interesante investigar si la relación laboral durante la pandemia ha favorecido a la aparición de más personas con SB.

Dependiendo de adonde los resultados apunten, es posible que podamos entender que la relación de satisfacción laboral no depende exclusivamente del espacio físico en el cual se está, sino de qué tipo de arreglo se maneja en determinados lugares y el grado de exigencia de las empresas hacia sus trabajadores.

3.2. Variables de estudio o áreas de análisis

El Síndrome de Burnout es la variable de estudio considerada para la presente investigación.

3.2.1. Definición Operacional de la Variable

Tabla 1. Definición operacional de Burnout

Variable de Estudio	Dimensión	Características	Ítems	Instrumento de Medición
Burnout	Agotamiento Emocional	Fatiga, Estrés, Sueño continuo, Falta de motivación	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Inventario de Burnout de Maslach (MIB)
	Realización Personal	Diseño de metas personales Crecimiento profesional	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	
	Despersonalización	Identidad laboral, Problemas en el rendimiento laboral Apatía	5, 10, 11, 15 y 22.	

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Población

Un total 34 de trabajadores activos de una empresa de telecomunicaciones de Lima – Perú han constituido la población. Estas personas laboraron en la empresa en modalidad de Trabajo Remoto durante el tiempo decretado como Emergencia Sanitaria por la pandemia de COVID-19.

Sólo se tuvieron en cuenta para esta investigación los empleados de una empresa de telecomunicaciones con un contrato activo durante la epidemia COVID-19.

Sólo se tuvieron en cuenta para esta investigación los empleados de una empresa de telecomunicaciones con un contrato activo durante la pandemia COVID-19, desempeñando sus funciones en alguna de las 03 modalidades permitidas considerando las medidas sanitarias: presencial, remoto o mixto.

4.2. Muestra

Se contempló la muestra total de participantes por motivo de las restricciones establecidas por el gobierno en el periodo de pandemia, que afectó el número de empleados activos en la empresa. La muestra se conformó por 34 trabajadores en el sector de telecomunicaciones que estuvieron laborando durante la pandemia Covid-19, para ello se consideró el tipo de muestreo no probabilístico intencional (Huaraz y Ramos,2021), debido que el investigador selecciona un público exclusivo a evaluar que es de su interés, por lo que fija parámetros o mejor llamados criterios tanto de inserción o inclusión y exclusión con características específicas para los participantes que selecciona.

4.3. Criterios de inclusión

- Trabajadores en el sector de telecomunicaciones que estuvieron trabajando de manera remota, presencial o mixta durante el estado de emergencia causado por la pandemia del Covid-19.
- Trabajadores del sector de telecomunicaciones con un contrato vigente durante el periodo de la pandemia.
- Trabajadores del sector de telecomunicaciones, que tengan acceso a internet y dispositivos electrónicos
- Consentimiento informado: disposición voluntaria de los trabajadores y afirmando su participación en este estudio.

4.4. Criterios de exclusión

- Elección voluntaria del participante en no aceptar de evitar realizar la encuesta de investigación.
- Trabajadores que ingresarán a la empresa posterior al periodo de inicio de la pandemia.
- Personas que presenten algún tipo de comorbilidad.
- Personas que se encuentren en condición suspensión perfecta de funciones, vacaciones con goce de haber o exempleados.
- Personas que no tienen acceso a internet y dispositivos electrónicos.

4.5. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación utilizó un diseño descriptivo y de tipificación no experimental transversal, que de acuerdo con Hernández et al, (2014), el tipo no experimental se realiza y se aplica en único momento. El diseño descriptivo de acuerdo con Huaraz y Ramos (2021), es debido a que solo se observa y se registra información del fenómeno en su contexto natural.

El esquema del diseño descriptivo simple:

M - O

Donde:

- M: Muestra de empleados de una compañía de telecomunicaciones realizando trabajo remoto en la pandemia Covid-19.
- O: Observación y/o análisis de la variable Burnout

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica de recolección de datos.

La aplicación de encuesta es la técnica recurrida para la investigación. En este caso, las limitaciones del periodo de cuarentena COVID-19 hicieron necesaria la aplicación virtual de las evaluaciones.

El instrumento utilizado para fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), compuesto por 22 preguntas que debe ser respondido en una escala de 7 puntos, subdividido en tres categorías: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, al cual se le agregaron sociodemográfico con preguntas sobre edad, ocupación profesional, renta familiar, sexo, nivel de grado académico, y como parte inicial se presentó el consentimiento informado donde se indicó el propósito de la investigación y se solicitó la participación libre y voluntaria de los participantes para realizar la evaluación.

En primer lugar, se presentó un formulario de consentimiento informado en el que se exponía el objetivo de la investigación y se solicitaba la participación voluntaria y libre de los participantes en la realización de la evaluación. El El Maslach Burnout Inventory (MBI) fue instrumento utilizado, que constaba de 22 preguntas a responder en una escala de 7 puntos, divididas en tres categorías: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Además, se añadieron preguntas sociodemográficas sobre edad, ocupación profesional, ingresos familiares, género y nivel de grado académico.

4.6.2. Inventario de Burnout de Maslach

4.6.2.1 Descripción de la prueba

Este cuestionario del inventario de Burnout está conformado por 22 ítems expresado en situaciones recurrentes que una persona experimenta en su centro de labores. Las preguntas se clasifican en 03 dimensiones:

- Agotamiento emocional, relacionada con la percepción sobre la fatiga, uso de los recursos emocionales enfocados en el cumplimiento de labores y el desgaste de energía en las actividades de trabajo. La dimensión está conformada por 09 ítems.
- Despersonalización: Es el cúmulo de actitudes, pensamientos y emociones negativas que tiene la persona afectada ante su entorno (compañeros de trabajo, jefes y personas con las que interactúa en la empresa), donde puede expresar distanciamiento, insensibilidad y apatía. La dimensión está compuesta por 05 ítems.
- Realización personal: Es el conjunto de emociones que permite a la persona identificar sus niveles de satisfacción, compromiso y valoración al trabajo, asociados en su formación profesional y personal, los cuales pueden brindar altos o bajos niveles de realización. Se examinan los bajos niveles de realización personal, el bajo rendimiento laboral, la reticencia a asumir nuevas responsabilidades, el malestar en el lugar de trabajo y el incumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo. Hay 8 ítems componiendo esta dimensión.

La escala de medición que el inventario dispone es de tipo Likert con 07 puntos en sus alternativas de respuesta, siendo:

- 0= Nunca
- 1=Algunas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Algunas veces al mes

- 4= Una vez a la semana
- 5= Algunas veces a la semana
- 6= Diariamente

Los valores de cada dimensión deben ser sumados para determinar sus niveles los cuales se clasifican en 03: bajo, medio y alto.

- Agotamiento emocional: Con mínimo puntaje 0 y máximo 54.
- Despersonalización: Con mínimo puntaje 0 y máximo 30.
- Realización Personal: Con mínimo puntaje 0 y máximo 48.

Ficha técnica

Tabla 2. Inventario de Burnout de Maslach – Ficha Técnica

Ficha Técnica	
Nombre	Inventario de Burnout de Maslach
Autores	C. Maslach y S. E. Jackson
Administración	Colectiva o individual
Procedencia	Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA
Adaptación Peruana	Arias Gallegos, Walter.
Duración de la prueba	15 minutos
Finalidad	Evaluación de las tres categorías Síndrome de Burnout - Escala Cansancio Emocional (CE). - Escala Despersonalización (DP). - Escala Realización Personal (RP).
Ámbitos de aplicación	Psicología Clínica Psicología Educativa Psicología Organizacional
Validez y Confiabilidad	Valores obtenidos en la adaptación realizada por Llaja, V. Sarria, C. y García, P. (2007).: Validez por V de Aiken =0.89 Confiabilidad por Alfa de Cronbach =0.80
Significación	Evaluar en valores cuantitativos las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y percepción de la realización personal en los trabajadores de una empresa y/o institución.

4.6.2.2 Interpretación de la Prueba

El MBI permite detectar si la persona o grupos de personas sometidos al cuestionario, presentan el SB partiendo del análisis de 3 categorías o escalas.

Escala de Agotamiento Emocional: incluye los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 en sus nueve preguntas. Evalúa la sensación de tener las reservas emocionales agotadas debido a obligaciones relacionadas con el trabajo. 54 es la puntuación más alta posible. El grado del síndrome está relacionado directamente proporcional con su puntuación. El encuestado experimenta un mayor grado de burnout y cansancio emocional cuanto mayor es su puntuación en esta subescala.

Escala de Despersonalización: Hay 5 preguntas en total y son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Evalúa en qué medida cada individuo puede identificar actitudes despersonalizadas. La subescala tiene una puntuación máxima de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación, más despersonalización y burnout ha experimentado el sujeto.

Escala de Realización Personal: Conformada por 8 preguntas en total, con los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Evalúa el grado de autorrealización y autoeficacia que sienten las personas en el trabajo. La subescala tiene una puntuación máxima de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación, mejor es la autorrealización porque la puntuación en este caso está correlacionada negativamente con el nivel de burnout. Dicho de otro modo, cuanto más impactado está un sujeto, menor es su puntuación en realización personal o logro.

La escala se mide con la suma de los valores mostrados en la tabla 3 y que serán escogidos por los sujetos para cada una de las preguntas:

Tabla 3. Escala de Frecuencia

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una Vez a la Semana	Algunas veces a la semana	Diariamente

La sumatoria de los valores asignados a cada respuesta escogida por la persona a prueba, permitirá determinar la existencia del SB en ellos de acuerdo con los siguientes rangos establecidos y mostrados en la tabla 4.

Tabla 4. Tabla de Interpretación

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	0 a 18	19 a 36	37 a 54
Despersonalización	0 a 10	11 a 20	21 a 30
Realización Personal	0 a 15	16 a 31	32 a 48

4.7. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

4.7.1. Procedimiento

Los instrumentos fueron aplicados por medio un Cuestionario de Google forms de manera online a los todos los participantes. El uso de instrumentos virtuales se consideró debido al contexto de la pandemia del COVID-19.

4.7.2. Procedimiento de análisis de datos

Se hizo uso del software estadístico SPSS v.27 para el procesamiento, análisis e interpretación de los datos. Para ello, se realizó un análisis descriptivo de los resultados de la muestra, teniendo en cuenta tanto la información sociodemográfica (como edad, sexo y grado académico) como las dimensiones

de la Escala de Burnout. Para evaluar la validez de la información extraída del Maslach Burnout Inventory, se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach.

El instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad, como lo indica el coeficiente determinado por el Alfa de Cronbach de $\alpha=0.78$ para la adaptación de la escala peruana del Maslach Burnout Inventory realizado por Fernández (2002), la cual fue corroborada por Llaja, Sarriá y García (2007) con un $\alpha=0.80$.

La validez de constructo y el criterio de los jueces determinó la validez de contenido de la adaptación peruana, mientras que el coeficiente V de Aiken, que tiene un valor de 0,82. Demostrando que la variable de estudio de recolección de datos utilizada por el instrumento arroja resultados confiables.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Se utilizó el Inventario de Maslach para Burnout (MBI) para analizar los datos que demuestran el objetivo de este trabajo. La muestra estaba formada por 34 personas con una edad media de 34 años que trabajaban en modalidades de tipo remota, presencial o mixta. A continuación, se presentan algunos rasgos de los participantes:

Los datos expuestos en la Tabla 5. indican que de la muestra, la cual estuvo conformada por 34 participantes en total, participaron 26 (76,5%) varones y 8 (23,5%) mujeres.

Tabla 5. Sexo de la población encuestada

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Varón	26	76,5
Mujer	8	23,5
Total	34	100

En la tabla 6, se indica el grado de instrucción de la muestra, donde 32 (94%) participantes tienen nivel superior completo y 2 (6%) participantes tienen secundaria completa.

Tabla 6. Grado de Instrucción de la población encuestada

Sexo	Educación superior completa	Secundaria completa	Porcentaje
Varón	31	1	96
Mujer	1	1	4
Total	32	2	100

La Tabla 7 muestra lo siguiente en relación con los ingresos salariales de los encuestados: 68% (23 personas) percibe más de 3 sueldos mínimos como ingreso salarial. El 20% de los encuestados (7 personas) percibe más de 2 sueldos mínimos, 9% (3 personas) percibe más de 1 sueldo mínimo y 3% (1 persona) percibe 1 sueldo mínimo.

Tabla 7. Ingreso salarial de la población encuestada

Ingreso salarial	Varón	Mujer	Frecuencia	Porcentaje
Más de tres sueldos mínimos	20	3	23	68
Más de dos sueldos mínimos	4	3	7	20
Más de un sueldo mínimo	2	1	3	9
Un sueldo mínimo	0	1	1	3

En la Tabla 8, se muestra la segmentación de las modalidades laborales, las cuales son 3 tipos, distribuidos en Trabajo Remoto, Trabajo Presencial y Trabajo Mixto, los cuales tuvieron la siguiente cantidad de personas: 79% (27 personas) ha pasado la mayor parte de la pandemia realizando trabajo de tipo remoto, el 12 % (4 personas) ha pasado la mayor parte de la pandemia realizando trabajo presencial y un 9% (3 personas) realizando trabajo mixto.

Tabla 8. Modalidad de trabajo de la población encuestada

Modalidad de trabajo	Frecuencia	Mujer	Varón	Porcentaje
Mixta	3	1	2	9
Presencial	4	1	3	12
Remota	27	6	21	79

De los resultados de la muestra de 34 personas que se registraron en la Tabla 9, se observó que 26 encuestados presentaban un nivel medio de características vinculadas al síndrome de burnout, seguidos de 7 individuos con un nivel alto y uno solo con un nivel bajo.

Tabla 9. Distribución de Niveles del Inventario de Burnout de Maslach acorde al resultado total en la muestra total.

Niveles		Número de Participantes	Rango de acuerdo con el Puntaje Directo
Inventario de	Bajo	1	0 a 36
Burnout de	Medio	26	37 a 72
Maslach	Alto	7	73 en adelante

n=34

Los resultados de la subescala de Agotamiento Emocional se registraron para cada participante en la Tabla 10, donde se descubrió que 17 individuos tenían niveles bajos, 13 tenían niveles medios y 4 tenían niveles altos de síntomas de agotamiento emocional.

Tabla 10. Distribución de Niveles del Inventario de Burnout de Maslach en la Subescala de Agotamiento Emocional en la muestra total

Nivel		Número de participantes	Rango de acuerdo con el Puntaje Directo
Inventario de Burnout de Maslach	Bajo	17	0 a 18
	Medio	13	19 a 36
	Alto	4	37 a 54

n=34

Los resultados relativos a la subescala de realización personal se muestran en la Tabla 11. De los participantes, 24 tienen una puntuación alta y creen que han alcanzado sus objetivos vitales, 9 tienen un nivel medio de realización personal y 1 tiene una puntuación baja y cree que su trabajo le impide cumplir su proyecto de vida.

Tabla 11. Distribución de Niveles del Inventario de Burnout de Maslach en la Subescala de Realización Personal en la muestra total

Niveles		Número de Participantes	Rango de acuerdo con el Puntaje Directo
Inventario de Burnout de Maslach	Bajo	1	0 a 15
	Medio	9	16 a 31
	Alto	24	32 a 48

n=34

En la Tabla 12, se registró los resultados de la muestra total referente a la subescala de Despersonalización, donde se ha observado que 25 participantes obtuvieron nivel bajo, quienes consideran que el trabajo no afecta en su percepción personal, 6 personas con un nivel medio y 3 personas encontrándose con nivel alto, quienes consideran que el trabajo durante la época de la pandemia ha afectado en aspectos personales.

Tabla 12. Distribución de Niveles del Inventario de Burnout de Maslach en la Subescala de Despersonalización en la muestra total

Niveles		Número de Participantes	Rango de acuerdo con el Puntaje Directo
Inventario de Burnout de Maslach	Bajo	25	0 a 10
	Medio	6	11 a 20
	Alto	3	21 a 30

n=34

Se distingue en la Tabla 13 la distribución de datos descriptivos obtenidos al aplicar el Inventario de Maslach para Burnout (MIB) en la muestra de Teleoperadores. Se observa que de acuerdo con la muestra el valor promedio de Agotamiento emocional fue 21,94, en el caso de Realización Personal 35,79, para Despersonalización 6.79 y Resultado total de 64,52 el cual lo sitúa en un nivel medio de rasgos asociados al Burnout.

Tabla 13. Distribución de resultados del Inventario de Burnout según el número total de participantes

	Subescala de Agotamiento Emocional	Subescala de Realización Personal	Subescala de Despersonalización	Resultado Total
Media	21.94	35.79	6.79	64.52
Mediana	18.50	37	3.50	58
Desviación	13.63	7.80	7.43	18.66
Varianza	185.82	60.90	55.14	348.31
Percentil 25	12.75	29.75	1.75	53.25
50	18.50	37	3.50	58
75	27.75	41	11	69.50

n= 34

En la Tabla 14, se exhiben los resultados totales del Inventario de Burnout de Maslach, tomando en consideración las modalidades de trabajo, el cual estuvo conformado por 27 personas en trabajo remoto, 4 personas en trabajo presencial y 3 personas en trabajo mixto. Donde se apreció en Trabajo remoto que 21 personas presentan rasgos asociados al Síndrome de Burnout en un nivel medio, 5 niveles altos y 1 persona con nivel bajo, de manera que, en el trabajo remoto, existe predominancia a tener síntomas leves de Burnout. En el caso de personal presencial, 3 personas presentan nivel medio y 1 nivel alto, mientras que, en modalidad mixta, 2 personas registraron un nivel medio y 1 persona nivel alto de rasgos referentes al Burnout.

Tabla 14. Distribución de Niveles del Inventario de Burnout de Maslach acorde al resultado total según la modalidad de trabajo

Modalidad de Trabajo	Niveles	Número de Participantes	Rango de acuerdo con el Puntaje Directo
Remoto	Bajo	1	0 36
	Medio	21	37 a 72
	Alto	5	73 en adelante
Total de Participantes		27	
Presencial	Bajo	0	0 36
	Medio	3	37 a 72
	Alto	1	73 en adelante
Total de Participantes		4	
Mixta	Bajo	0	0 36
	Medio	2	37 a 72
	Alto	1	73 en adelante
Total de Participantes		3	

n= 34

En lo que respecta a la subescala de Agotamiento emocional, se exhiben los resultados en la Tabla 15. En el caso de trabajadores en modalidad remoto, se registró que 14 personas manifestaron niveles bajos de rasgos asociados, 9 personas dentro del nivel medio y 4 personas en un alto nivel de agotamiento emocional. En lo que respecta a personas que laboraron en modalidad presencial, se observó que no existen niveles altos, solamente 2 personas indicaron nivel bajo y 2 personas nivel medio. Finalmente, los colaboradores en modalidad mixta registraron 1 persona con nivel bajo y 2 personas restantes, dentro del nivel medio de agotamiento emocional.

Tabla 15. Distribución de Resultados de la subescala de Agotamiento Emocional según la Modalidad de trabajo

Modalidad de Trabajo Durante Pandemia de COVID-19	Nivel	Número de Participantes	Rango según el Puntaje Obtenido
Remoto	Bajo	14	0 18
	Medio	9	19 a 36
	Alto	4	37 a 54
Total de Participantes		27	
Presencial	Bajo	2	0 18
	Medio	2	19 a 36
	Alto	0	37 a 54
Total de Participantes		4	
Mixta	Bajo	1	0 18
	Medio	2	19 a 36
	Alto	0	37 a 54
Total de Participantes		3	

n= 34

Los datos que corresponden a la Realización Personal se obtuvieron en la Tabla 16, donde se apreció que, en los trabajadores en modalidad remoto, predominó el nivel Alto, con 19 personas, en el nivel Medio se registraron 7 personas y 1 persona con nivel Bajo. Se observó que 3 personas se encuentran en el nivel Alto de Realización Personal y 1 persona en el nivel Medio en el caso de trabajadores en la modalidad presencial. Finalmente, los trabajadores en modalidad mixta, 2 personas indicaron tener un alto nivel y 1 persona nivel Medio de Realización personal.

Tabla 16. Distribución de Resultados de la subescala de Realización Personal según la Modalidad de trabajo

Modalidad de Trabajo Durante Pandemia de COVID-19	Nivel	Número de Participantes	Rango según el Puntaje Obtenido
Remoto	Bajo	1	0 a 15
	Medio	7	16 a 31
	Alto	19	32 a 48
Total de Participantes		27	
Presencial	Bajo	0	0 a 15
	Medio	1	16 a 31
	Alto	3	32 a 48
Total de Participantes		4	
Mixta	Bajo	0	0 a 15
	Medio	1	16 a 31
	Alto	2	32 a 48
Total de Participantes		3	

n= 34

Los datos obtenidos en la Tabla 17, corresponden a los niveles de Despersonalización, donde se aprecia que las personas que se desempeñan en modalidad de trabajo remoto, en un nivel Bajo se ubican 19 personas, 5 personas en un nivel Medio y 3 personas en un nivel Bajo, mientras que los colaboradores en modalidad Presencial los 4 participantes indicaron nivel Bajo, y en el caso de los trabajadores en modalidad mixta, 2 poseen nivel Bajo y una persona nivel alto de despersonalización.

**Tabla 17. Distribución de Resultados de la subescala de
Despersonalización según la Modalidad de trabajo**

Modalidad de Trabajo Durante Pandemia de COVID-19	Nivel	Número de Participantes	Rango según el Puntaje Obtenido
Remoto	Bajo	19	0 a 10
	Medio	5	11 a 20
	Alto	3	21 a 30
Total de Participantes		27	
Presencial	Bajo	4	0 a 10
	Medio	0	11 a 20
	Alto	0	21 a 30
Total de Participantes		4	
Mixta	Bajo	2	0 a 10
	Medio	0	11 a 20
	Alto	1	21 a 30
Total de Participantes		3	

n= 34

Hay más participantes en la modalidad de trabajo a distancia que en las modalidades presencial y mixta, como indica la distribución de datos descriptivos de la Tabla 18 correspondiente a la muestra segmentada en la modalidad de trabajo.

Considerando el valor promedio de cada subescala y resultado total se obtuvieron los siguientes datos:

Para las personas que laboran en modalidad remoto: Agotamiento Emocional, con un valor promedio de 21,93, Realización personal con un valor promedio de 35,41, Despersonalización con un valor de 7.07 y en resultado de 64,41, lo cual permite conocer el valor medio que registraron.

En los participantes de modalidad presencial se registró que, en Agotamiento Emocional, 19,25 fue el valor promedio, en el caso de Realización personal 37,75, Despersonalización 4,75 y el resultado total 61,75.

Finalmente, en el caso de personas que laboran en modalidad mixta se registró que el valor promedio de Agotamiento Emocional fue 25,67, en Realización Personal 36,67, Despersonalización 7 y Resultado Total 69,33.

Tabla 18. Distribución de resultados del Inventario de Burnout de Maslach según la modalidad laboral

Modalidad de Trabajo Durante Pandemia de COVID-19		Agotamiento Emocional	Realización Personal	Despersonalización	Resultado Total	
Remoto	Participantes	27	27	27	27	
	Media	21.93	35.41	7.07	64.41	
	Desviación	14.73	8.41	7.79	19.95	
	Varianza	216.99	70.79	60.61	398.17	
	Percentiles	25	12	28	2	54
		50	18	36	3	57
		75	26	41	11	68
Presencial	Participantes	4	4	4	4	
	Media	19.25	37.75	4.75	61.75	
	Desviación	9.81	5.74	3.59	15.59	
	Varianza	96.25	32.92	12.92	242.92	
	Percentiles	25	10.50	31.75	1	49.25
		50	18	39	5.50	58
		75	29.25	42.50	7.75	78
Mixta	Participantes	3	3	3	3	
	Media	25.67	36.67	7	69.33	
	Desviación	8.08	4.93	9.64	12.50	
	Varianza	65.33	24.33	93	156.33	
	Percentiles	25	17	31	0	57
		50	27	39	3	69
		75				

n= 34

5.2. Análisis de confiabilidad

La confiabilidad de cada subescala se determinó aplicando el método del coeficiente de fiabilidad de consistencia interna alfa de Cronbach, que arrojó un coeficiente que permite afirmar que cada subescala es confiable.

En la Tabla 19, se aprecia el resultado obtenido al realizar la exploración de los 22 ítems, 03 subescalas y el resultado total obtenido del Inventario de Maslach para Burnout, obteniendo 26 elementos a ser analizados, los cuales indicaron un valor de $\alpha=.799$, que señala que el instrumento utilizado posee ítems que recopilan información fiable referente al constructo Burnout de manera integral.

Tabla 19. Nivel de confiabilidad del Inventario de Burnout

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.799	26

5.3. Análisis y discusión de resultados

Los resultados obtenidos en el nivel de confiabilidad, expuestos en la Tabla 19, establecen que los datos conseguidos del Inventario de Burnout en todos los participantes, brinda datos confiables, que permiten conocer la existencia de síntomas del Burnout en ellos considerando el periodo de cuarentena y aislamiento social que se vivenció en el año 2020.

El número total de los participantes fue el personal activo en la empresa durante el periodo COVID-19, que laboró en 03 modalidades, las cuales fueron permitidas por el Gobierno Peruano. En lo que corresponde a la exploración de la dimensión de Agotamiento Emocional, Tablas 10 y 15 se registró que las personas indicaron tener menor nivel de cansancio y/o fatiga al esperado, menor disposición factores que generen preocupación, lo cual puede ser una respuesta que contrarresta la incertidumbre que generó el contexto de la pandemia, debido que los participantes tuvieron la posibilidad de mantener sus

empleos siendo capaz de elegir si deseaban laborar de manera remota, presencial o mixta, ello fue un motivo para sostener el rendimiento laboral y adaptarse a los cambios que surgieron. Ante ello la presente investigación refuta lo expuesto por Quintana et al (2022) y Morocho y Patiño (2022).

Para caso de la subescala de Realización personal Tabla 11 y 16, se observó que, los participantes indicaron tener un nivel alto, es decir que consideraron que su empleo les brindó estabilidad que les permitió lograr sus metas a corto y mediano plazo, brindándole seguridad para cumplir con sus objetivos propuestos, ello puede deberse a que, en base al contexto de la pandemia, donde numerosas compañías se encontraron en la necesidad de suspender sus operaciones, cambiar de giro de negocio o mantener el modelo de negocio acorde a las disposiciones establecidas por el gobierno; los participantes al poder continuar con sus puestos de trabajo, el cual les permitió cubrir gastos y también tener reservas económicas ante posible emergencia, además de otros factores que en base a la casuística acontecida por el COVID – 19, la medida de realizar labores de manera remota, presencial y/o mixta, representaba seguridad para el trabajador y cumplir con sus responsabilidades, considerando en un nivel alto, que las demandas laborales estaban alineadas con su desempeño, y también valorando su labor realizada, refutando lo expuesto por Roazzi y Santana (2021), Morocho y Patiño (2022) y coincide con lo expuesto por Schade (2021) y Gómez e Ixcot (2020).

En lo que concierne a la subescala de Despersonalización, Tabla 12 y 17, se observó que los participantes predominaron en un nivel Bajo, tanto en la muestra total como en la segmentación por modalidad laboral. Por lo que para los participantes no consideran que su empleo les genere conductas negativas hacia el trabajo, compañeros, superiores ni público usuario, es posible que existiera una menor posibilidad de una visión pesimista sobre el trabajo y la jornada laboral, lo cual está relacionado con la Realización Personal, las subescalas en mención debido a su contenido poseen una relación inversa. A ello es necesario sumar el contexto durante el cual fue aplicado la evaluación

donde, por lo cual no cumple con la fase de Apatía propuesta por Cherniss (1980) ni con los rasgos propuestos por Maslach y Jackson (1981).

En base a lo expuesto, se determinó que los trabajadores presentaban un nivel de Predisposición medio al Síndrome de Burnout, debido a la dinámica de sus funciones. Así mismo en lo que corresponde a los niveles que se encuentran acorde a cada subescala los participantes, en especial los empleados en modalidad de trabajo remoto se encuentran en nivel bajo, debido a la información descrita en párrafos anteriores.

Finalmente respondiendo a la pregunta de investigación, los empleados de una empresa dedicada al rubro de las telecomunicaciones, presentaron niveles bajos de Burnout durante la época del COVID – 19, debido que existieron niveles bajos de las dimensiones de Agotamiento Emocional, Despersonalización y altos niveles en Realización Personal en referencia a su centro de labores en el periodo de COVID-19, donde analizaron la influencia de factores económicos y personales que actuaron como reforzadores positivos siendo contrario a lo indicado por los autores referenciados. De manera que, ante situaciones adversas, el contexto puede generar una actitud contraria, en la cual se debe destacar la motivación intrínseca de la persona y su capacidad de afrontamiento al estrés.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones generales y específicas

- La pesquisa identificó los niveles de Burnout en trabajadores de una empresa de Call Center en circunstancias de la Pandemia del COVID-19.
- Los resultados obtenidos indicaron que en situación de la Pandemia de COVID-19, los participantes obtuvieron niveles altos de realización personal, debido a la continuidad de sus labores considerando el acceso a nuevas modalidades de trabajo que permitieran el cumplimiento de sus funciones.
- Se determinó que los factores externos pueden asumir un rol importante, siendo una variable que extraña a tener en cuenta para futuras investigaciones.
- Por medio del alfa de Cronbach, la cual tuvo un valor de $\alpha=0.79$, se corroboró la confiabilidad del instrumento.
- La muestra desarrollo de manera inconsciente y espontanea técnicas de afrontamiento hacia el Burnout.
- Se destaca el nivel Alto de Realización Personal, registrado por la muestra a lo largo de la época de la pandemia del COVID – 19.

6.2. Recomendaciones

- Considerar las evidencias obtenidas de la investigación como antecedente al momento de realizar estudios de burnout en teleoperadores y/o poblaciones con características similares.
- Fomentar la realización de nuevas investigaciones asociadas al tema.

- Considerar el diseño de investigaciones donde se identifique la existencia de relación entre estilos de afrontamiento y Síndrome de Burnout, considerando los resultados extraídos de la presente investigación.
- Replicar este estudio abarcando personas de diferentes situaciones económicas y con diferentes tipos de trabajos.

6.3. Resumen

La presente investigación titulada como Síndrome de Burnout en trabajadores del sector telecomunicaciones realizando trabajo remoto durante la pandemia del COVID-19, expuso una propuesta de indagar los niveles de Burnout que pudieron presentar los trabajadores durante la época de la pandemia, con ese propósito se realizó una investigación descriptiva, tomando una muestra no aleatoria intencional de 34 participantes y se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (MIB) como instrumento de medición.

Los resultados indicaron que existen una prevalencia a nivel Medio de sintomatología de Burnout en los trabajadores, no obstante, se observó que el escenario de la pandemia de COVID – 19, permitió que los trabajadores tuvieran una nueva perspectiva sobre su trabajo y desarrollar de manera inconsciente y espontanea técnicas de afrontamiento.

Palabras claves: Burnout, trabajo remoto, pandemia.

6.4. Abstract

The current thesis titled Burnout Syndrome in workers in the telecommunications sector performing remote work during the COVID-19 pandemic. He presented a proposal to investigate the levels of Burnout that workers could present during the time of the pandemic. For this purpose, a descriptive research was carried out, with an intentional non-random sample of 34 participants and the Maslach Burnout Inventory (MIB) was applied. as a measuring instrument.

The results indicated that there is a medium level prevalence of Burnout symptoms in workers, however, it was observed that the context of the COVID-19 pandemic allowed workers to have a new perspective on their work and unconsciously develop and spontaneous coping techniques.

Keywords: Burnout, remote work, pandemic.

6.5. Referencias bibliográficas

Apiquian, A. (2017). *El Síndrome del Burnout en las Empresas*. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anahuac. 1–7, Yucatán. Editorial Mérida.
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>

Araujo.T. y Lua.I.(2021) *O trabalho mudou-se para casa: trabalho remoto no contexto da pandemia de COVID-19* [El trabajo se traslada al hogar: el trabajo remoto en el contexto de la pandemia del COVID-19]. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. 46(27).
<https://doi.org/10.1590/2317-6369000030720>

Asitimbay, F. (2015). *Agotamiento o síndrome de burnout en docentes de Bachillerato* [Tesis de Grado, Universidad de Cuenca]. Repositorio - Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23468/1/Tesis.pdf>

Carlotto, M., Spiendler, S., Ogliari, D., & Giordani, K. (2015). *Estressores Ocupacionais Em Psicólogos Clínicos Brasileiros* [Estresores ocupacionales en psicólogos clínicos brasileiros]. *Psicogente*, 18(33),104-116.
<https://doi.org/10.17081/psico.18.33.59>

Carranza, G. (2021). *Síndrome Burnout y estrategias de afrontamiento en operadores de call center de Datacom SRL* [Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio - Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia

- Catania, A. (1999). *Aprendizagem: Comportamento, linguagem e cognição* [Aprendizaje: comportamiento, lenguaje y cognición]. [4ª ed.] Porto Alegre. Editorial Artmed.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services* [Personal Burnout: Estrés laboral en los servicios humanos]. London. Editorial Sage Publications.
- Dreos, A. (2022). *Síndrome de Burnout, aislamiento y soledad en operadores de Call Center de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en contexto de Pandemia COVID-19* [Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta Interamericana]. Repositorio - Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina.
- El Economista (2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. Recuperado de:
<https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-de-Síndrome-de-Burnout.html>
- Expok News. (2017). *Quienes sufren mayor estrés em el mundo*. Recuperado de:
<https://www.expoknews.com/quienes-sufren-mayor-estres-laboral-en-el-mundo/>
- Fernández, M. (2002). *Desgaste psíquico burnout en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana*. Revista Persona. 5(1),27-66.
- Font, A., Corti, V., & Berger, R. (2015). *Burnout in Healthcare Professionals in Oncology* [Burnout en profesionales de la salud en oncología]. Procedia Economics and Finance, 23, 228–232. [http://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00320-2](http://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00320-2)

- Gamero, J. & Pérez, J. (2020). *Perú Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. Organización Internacional del Trabajo.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- Gil-Monte, P. (2002). *Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey*. *Revista Salud Publica de México*, 44(1), 33–40.
<http://doi.org/10.1590/S0036-36342002000100005>
- Gómez, K. & Ixcot, D. (2020). *El Burnout y sus implicaciones psicológicas en jóvenes de un Call Center de Guatemala* [Tesis de Grado, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio – Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Gómez, M., & Ruiz, M. (2015). *Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo - 2014*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*, México. Editorial McGraw Hill Education.
- Hualde, A. & Micheli, J. (2018). *Call center en México: dinámicas del trabajo y el empleo*. *Revista Anuario IET de Trabajo y Relaciones Laborales*, 5, 257-269.
<https://doi.org/10.5565/rev/aiet.76>
- Huamán, J. y Rodríguez, E. (2017). *Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad de Alonzo de Alvarado Roque y la*

Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio – Universidad Peruana Unión, Tarapoto.

Huaraz. C.& Ramos, M. (2021). *Metodología de la Investigación*. [1ª ed.] Editorial Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT) – Fondo Editorial

Llaja, V. García, P. y Sarriá, C. (2007). *MBI Inventario Burnout De Maslach & Jackson, Muestra Peruana*. Lima, Pinedo Grafic.

Martínez, A. (2010). *The Burnout Syndrome. Overview and Development of the Concept* [El Síndrome de Burnout. Descripción General y Desarrollo del Concepto]. *Revista Vivat Academia*, 112, 1–40.

Mendocilla, M. (2016). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del distrito de Juliaca, 2015* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio – Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Miranda, Y. (2020). *Burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Sedes Sapientae]. Repositorio – Universidad Católica Sedes Sapientae, Lima, Perú.

Modesto, J, Souza, L, Rodrigues, T. (2020). *Agotamiento profesional en tiempos de pandemia y sus repercusiones para el trabajador*. *Revista Pegada*. 21(2). Recuperado em:
<https://revista.fct.unesp.br/index.php/pegada/article/view/7727/pdf#>

Montestruque, L. (2018). *Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo* [Tesis de pregrado, Pontificia

Universidad Católica del Perú]. Repositorio – Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Moreno, G. (2021). *Comparativa de burnout antes y después de la pandemia por COVID-19* [Tesis de Licenciatura, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey], Repositorio – Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México.

Morocho, N. y Patiño, M. (2022). *Medición del Nivel de Burnout y propuesta de un plan de mejora para los trabajadores de Call Center de una central de seguridad ciudadana en Cuenca* [Tesis de Grado, Universidad de Azuay]. Repositorio - Universidad de Azuay, Cuenca, Ecuador.

Oviedo, C. y Campos, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Revista Colombiana de Psiquiatría. (34)4. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Oyola, A. (2021). *Validación del constructo y confiabilidad de la escala de Maslach para el tamizaje de síndrome del trabajador quemado en médicos peruanos*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Mayor de San Marcos]. Repositorio – Universidad Nacional de Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Perniciotti, P., Serrano, J, Carlos, V., Guarita, R., Morales, R., & Romano, B. (2020). *Síndrome de Burnout nos profissionais de saúde: atualização sobre definições, fatores de risco e estratégias de prevenção* [Síndrome de Burnout em los profesionales de la Salud: actualización sobre definiciones, factores de riesgo y estrategias de prevención]. Revista da SBPH, 23(1), 35-52. Recuperado em 14 de agosto de 2023, de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582020000100005&lng=pt&tlng=pt.

- Quintana, L., Díaz-Ortega, N., & Torres, A. (2022). *Síndrome de Burnout en contadores públicos de Pymes durante el Covid-19*. *Revista Criterio Libre*, 20(37).
- Roazzi, A. y Santana, A. (2021). *Home Office e COVID-19: investigação meta-analítica dos efeitos de trabalhar de casa* [Home Office y el COVID-19: Investigación meta-analítica de los efectos de trabajar de casa*. *Revista Psicol., Organ. Trab.*..21(4), 1731-1738. ISSN 1984-6657.
<http://dx.doi.org/10.5935/rpot/2021.4.23198>.
- Samaniego, A. (2023). *Síndrome de burnout y autoeficacia profesional em docentes de Educação Básica Regular de Matucana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Lima]. Repositorio – Universidad Autónoma del Perú, Lima
- Schade, H., Digutsch, J., Kleinsorge, T., & Fan, Y. (2021). Having to Work from Home: Basic Needs, Well-Being, and Motivation [Tener que trabajar desde casa: necesidades básicas, bienestar y motivación]. *Revista International Journal of Environmental Research and Public Health*. 18(10),1-18. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105149>
- Schmitz, G.A. (2015). *Síndrome de burnout: Uma proposta de análise sob enfoque analítico comportamental* [Síndrome de Burnout: Una propuesta de análisis sobre el enfoque analítico comportamental] [Tesis de Maestría, Universidade de Londrina]. Repositorio – Universidad de Londrina, Brasil.
- Toribio, P. (2022). *Relación del Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral de Teleoperadores de un Contact Center en el año 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres], Repositorio - Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

- Vargas.C., Acosta.R. & Bernilla.A.(2020). *El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19*. Revista Médica Herediana. 31(1).
- Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach em colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio – Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Vieira, I. (2010). Conceito(s) de burnout: questões atuais da pesquisa e a contribuição da clínica [Concepto(s) de burnout: Cuestiones actuales de la investigación y la contribución clínica]. Revista Brasileira De Saúde Ocupacional, 35(122), 269–276. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572010000200009>
- Zamora, M. (2021). *Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) em docentes de instituciones educativas estatales de la esperanza* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio – Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

6.6. Anexos

6.6.1. Inventario de Burnout de Maslach

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)	
<p>A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.</p> <p>A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:</p>	
Nunca:..... 1	Algunas veces al año:..... 2
Algunas veces al mes:..... 3	Algunas veces a la semana:..... 4
Diariamente:..... 5	
Por favor, señale el número que considere más adecuado:	
1. AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3. AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10. D Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.	
13. AE Me siento frustrado por el trabajo.	
14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15. D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
19. RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22. D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	
AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.	

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, y la subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que, en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

6.6.2. Consentimiento Informado

Yo
de.....años. Acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado: Síndrome de Burnout en trabajadores de trabajo remoto en el sector telecomunicaciones- Pandemia Covid-19. Por lo cual declaro que he sido informado sobre la problemática de investigación, objetivos, justificación de estudio, hipótesis e información referente al proyecto de investigación. Así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y bien fundamentadas para la investigadora. Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas o ítems formulados, también he sido informado que, si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia a mi persona. La investigadora se compromete a cumplir con los principios de confidencialidad. Anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada infórmate. Habiendo recibido toda información necesaria respecto a la presente investigación doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

Lima,20.... DNI:

6.6.3. Carta de autorización para realizar la investigación

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

Yo, Diego Otárola Correa en el cargo de Ingeniero de Clientes B2B y en representación de la Institución Telefonica del Peru SAA, autorizo la aplicación del estudio Síndrome de Burnout en trabajadores con trabajo remoto en el sector telecomunicaciones en la pandemia Covid-19 a cargo del/ de los bachiller(es) Maiana Andrade Liryo

En relación con la publicación:

Autorizo que el nombre de la Institución figure en la investigación que será publicada en el repositorio Institucional de la Universidad, el cual es de acceso público.

No autorizo que el nombre de la Institución figure en la investigación que será publicada en el repositorio Institucional de la Universidad, el cual es de acceso público.

Lima, 29 de abril de 2022



Firma

DNI: 46012912

6.6.4. Carta de autorización para el uso de instrumentos de evaluación

AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Yo, Dr. Walter Lizandro Arias Gallegos, autor(a)/editor(a) de la adaptación del instrumento de evaluación para Perú Inventario de Burnout de Maslach & Jackson, autorizo la aplicación del instrumento en el estudio para la tesis de Licenciatura Niveles de Síndrome de Burnout en trabajadores en el sector telecomunicaciones en la pandemia Covid19 a cargo de la bachiller Maiana Andrade Liryo de la Universidad Ricardo Palma.

En relación a la publicación.-

Autorizo que el formato del instrumento figure en la investigación que será publicada en el repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma, el cual es de conocimiento público.

No autorizo que el formato del instrumento figure en la investigación que será publicada en el repositorio Institucional de la Universidad, el cual es de conocimiento público.

Lima, 02 de Mayo de 2024

Dr. Walter Lizandro Arias Gallegos
Universidad Católica de San Pablo
Investigador, Docente Universitario
Correo: warias@ucsp.edu.pe
Whatsapp es 940239719



Universidad Católica
San Pablo

Walter Arias Gallegos
Profesor Tiempo Completo

Urb. Campiña Paisajista S/N Quinta Vivanco - Barrio de San Lázaro
+51 - 54 - 605630 anexo 362
Arequipa - Perú
www.ucsp.edu.pe