



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno digital y síndrome de burnout en trabajadores de
Unidad de Gestión Educativa Local Trujillo, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Agreda Perez, Rosa Yanet (orcid.org/0000-0002-4719-2172)

ASESORES:

Dr. Castro Velasquez, Martin Felipe (orcid.org/0000-0002-9106-5349)

Dra. Cruzado Vallejos, Maria Peregrina (orcid.org/0000-0001-7809-4711)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a mis padres y a mi hermano por todo su apoyo y consejos brindados en todo momento a efectos de seguir creciendo en mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todas sus bendiciones y por haberme permitido conocer a personas maravillosas que me ha ayudado a seguir adelante y poder cumplir mis metas trazadas: agradezco a todos mis familiares y a mi novio por haberme apoyado y haber estado a mi lado en todo momento. Finalmente, también agradezco a mis docentes que sin ellos no hubiera logrado conseguir oportunamente esta meta trazada.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variable y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de la variable Síndrome de Burnout	22
Tabla 2. Niveles de la variable Gobierno Digital	23
Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la variable síndrome de Burnout	24
Tabla 4. Niveles de las dimensiones del Gobierno Digital	25
Tabla 5. Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov para una muestra	26
Tabla 6. Resumen del modelo de regresión	27
Tabla 7. Correlación entre la variable Síndrome de Burnout y Gobierno Digital	28
Tabla 8. Correlación entre el Gobierno digital y la dimensión Agotamiento Emocional	29
Tabla 9. Correlación entre el Gobierno digital y las dimensiones Despersonalización y Realización Personal	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación

15

RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre gobierno digital y el síndrome de burnout en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023. La metodología es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, su diseño no experimental, transversal, para determinar la correlación causal con un nivel descriptivo. Con una muestra de 55 servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local en Trujillo. La técnica de investigación es la encuesta con su instrumento el cuestionario, validado por el juicio de expertos.

Los resultados encontrados son: existe una directa relación entre el gobierno digital con el síndrome de burnout en los servidores civiles de la Unidad de Gestión Educativa Local, al aplicarse coeficiente de Correlación de Pearson con un valor de ,639. El 60 % consideran que el nivel de Síndrome de Burnout es alto. Así mismo, respecto a la variable gobierno digital el 54% consideran que se encuentra en un nivel alto afirmando el incremento de la comunicación e interacción por el medio digital. Se concluye Se concluye que el Gobierno Digital influye directa y significativamente en el síndrome de burnout en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local.

Palabras clave: Gobierno, digital, calidad, síndrome de burnout

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between digital government and burnout syndrome in civil servants of a Local Educational Management Unit, in Trujillo, 2023. The methodology is basic, with a quantitative approach, its design does not experimental, transversal, to determine the causal correlation with a descriptive level. With a sample of 55 civil servants from a Local Educational Management Unit in Trujillo. The research technique is the survey with its instrument the questionnaire, validated by the judgment of experts.

The results found are there is a direct relationship between the digital government with the burnout syndrome in civil servants of the Local Educational Management Unit, when applying Pearson's correlation coefficient with a value of ,639. 60% consider that the level of Burnout Syndrome is high. Likewise, regarding the digital government variable, 54% consider that it is at a high level, affirming the increase in communication and interaction through the digital medium. It is concluded It is concluded that the Digital Government directly and significantly influences the burnout syndrome in civil servants of a Local Educational Management Unit.

Keywords: Government, digital, quality, burnout syndrome

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, con el crecimiento de la era digital se ha incorporado el servicio de mesa de partes virtual en diferentes entidades a nivel mundial, ocasiona el ingreso de documentos las 24 horas del día los siete días de la semana, incrementando significativamente la recepción de expedientes, existiendo una considerable diferencia en la cantidad de expedientes recibidos cuando sólo se limitaba la recepción al horario de oficina, esto produce un exceso de trabajo, carga laboral y burnout en los colaboradores de dichas entidades, la problemática se evidencia al no aumentar más puestos de trabajo por el incremento de carga laboral (Granados, et. al., 2021).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que el síndrome de burnout es un estrés crónico que se asocia al trabajo, por ello los investigadores indican que el burnout afecta del total de los trabajadores a un 10% y de manera más grave, entre un 2% y 5%. Además, muchos profesionales indican que este problema afecta de manera más extensa a los colaboradores que tienen funciones que se relacionan con a la atención a los usuarios (El País, 2019).

Por otro lado, un estudio en España analiza los niveles de síndrome de burnout en docentes de Sevilla, identifica un alto nivel del síndrome de burnout en docentes con un 11,6%, se analizaron los aspectos que influyen en la aparición de burnout donde un 74% presenta un nivel medio de agotamiento emocional por el gasto emocional al realizar sus funciones, un 83% presenta un nivel medio de despersonalización por la excesiva presión en la institución, finalmente, un 86,2% presenta un nivel medio en la falta de realización, sin embargo se manifiesta el cumplimiento de sus funciones por vocación (Gallardo, et. al., 2019).

En un estudio realizado en Venezuela, analiza la incorporación del gobierno digital en instituciones de América Latina, se identifica que el servicio electrónico presenta mayor accesibilidad respecto al servicio convencional, debido en los últimos años se ha consolidado los sistemas que favorecen el uso para los usuarios, permitiendo reducir la burocracia, agilizar los procesos administrativos, mayor accesibilidad para los usuarios, sin embargo, este ha incrementado a gran medida el trabajo para los colaboradores de instituciones del gobierno (Rodríguez, 2021).

En el contexto nacional, se observa que muchas instituciones del Estado cuentan con atención al usuario en el portal digital, incrementando notoriamente el

ingreso de expedientes, pues el sistema funciona las 24 horas del día. En un estudio realizado en Lima, sobre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento del estrés, una relación significativa en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y relación personal, influyendo directamente en el cumplimiento de sus funciones (Kohama, et. al., 2021).

Dentro del ámbito local, se logró observar en muchas entidades públicas, sobre todo en el sector educación se vieron en la necesidad de implementar mecanismos relacionados al gobierno digital que permita automatizarlos trámites. Por ello el gobierno aprobó la Ley de Gobierno Digital, la cual tenía como objetivo lograr una adecuada gestión en cuanto a los datos y el uso de tecnologías digitales, seguridad y servicios digitales por parte de los gobiernos subnacionales del Sector Público (Diario El Peruano, 2018).

La Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, institución pública descentralizada del sector educación, comprende los distritos de Huanchaco y Víctor Larco; en los meses últimos, por la implementación del servicio de mesa de partes virtual, se ha quintuplicado el ingreso de expedientes, origina mayor carga laboral en los servidores civiles y no se ha establecido el aumento de los puestos de trabajo que permitan cubrir con la demanda, perjudicando al personal del área de trámite documentario. Además, el sistema de gobierno digital es deficiente en su capacidad de navegación, la facilidad para registrar el documento no cuenta con el registro necesario, evitar la duplicidad de expedientes o el debido proceso.

Luego del de realizar el análisis de la realidad problemática actual, se planteó el problema de investigación: ¿De qué manera se relaciona el gobierno digital y el síndrome de burnout en los servidores civiles de Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023?

Por esa razón es que este estudio cuenta con una justificación teórica, en esta investigación toma en cuenta metodologías y logra determinar los indicadores relevantes para poder conocer si es posible mejorar en cuanto al síndrome de burnout con la implementación de un gobierno digital. Sobre su justificación práctica, permite que el servicio en entidades públicas exista un debido proceso respecto al gobierno digital, agilizar el proceso de la atención de la documentación en entidades. Finalmente, su justificación metodológica, considera la actualización de instrumentos que permite el análisis de las variables y medir así su relación.

Este trabajo consideró como objetivo general: determinar la relación entre gobierno digital y el síndrome de burnout en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023. Como objetivos específicos: i) Analizar si el gobierno digital y la influencia con el nivel de agotamiento emocional en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo 2023; ii) Identificar si el gobierno digital y la influencia con el nivel de despersonalización en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023; y, finalmente, iii) Establecer si el gobierno digital y la influencia con el nivel de realización personal en los servidores del estado de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023.

Finalmente, la investigación tiene como necesidad la comprobación de la hipótesis general, por ello se ha establecido la siguiente: El gobierno digital influye directamente con el síndrome de burnout en los servidores civiles de la Unidad de Gestión Educativa Local, de distrito Trujillo, 2023. Como hipótesis específicas: i) El gobierno digital se relaciona directamente con el nivel de agotamiento emocional en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo 2023; ii) El gobierno digital se relaciona directamente con el nivel de despersonalización en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023; y, finalmente, iii) El gobierno digital se relaciona directamente con el nivel de realización personal en los servidores del estado de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con los antecedentes a nivel nacional, se identificó la investigación de Lalupú (2021), quien tuvo como objetivo determinar la prevalencia de SB en médicos asistentes en hospitales por la COVID-19. La metodología es descriptiva, prospectivo y transversal, la muestra fueron 97 médicos, la información se recolectó mediante un cuestionario virtual basado en Maslach Burnout Inventory. Como principales resultados la prevalencia del SB fue del 16.5%. El 53,6% experimentó un alto grado de agotamiento emocional, mientras que el 18,6% experimentó una gran despersonalización y el 29,9% experimentó bajos niveles de realización personal. Se concluye, que existe un bajo nivel de burnout, se observa que el agotamiento emocional tiene un nivel alto nivel, así como niveles medio-alto de despersonalización. Por el contrario, este estudio encontró que el nivel de realización personal de los encuestados es alto.

Por otro lado, Ccollqque & Alejo (2022) en su estudio tuvieron como objetivo identificar las diferencias significativas de SB en profesores de dos centros educativos durante la COVID-19. El método de investigación fue de nivel descriptivo y comparativo, no experimental, con corte transversal, la muestra considerada es 53 profesores, se les aplicó el cuestionario de Maslach creado por Cristina Maslach y Susan E. Jackson en 1981. Los principales resultados manifiestan que el SB se percibe con mayor repercusión en la muestra de profesores del centro educativo público ($\text{sig.} < 0.05$) concerniente a la realización personal se presenta con mayor repercusión en profesores del centro educativo privado ($p < 0.05$) y en la despersonalización y agotamiento emocional existe mayor prevalencia en los profesores del centro educativo público ($p < 0.05$). Concluyéndose que, el nivel de burnout tiene mayor prevalencia en docentes del sector público, por diversos factores que afectan en su rendimiento según los resultados encontrados después de aplicar el instrumento.

Así mismo, Pérez (2022) tiene como finalidad determinar la relación del síndrome de burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia. La metodología de esta indagación fue básica, correlacional, no experimental, con una muestra de 286 trabajadores, se aplicó el cuestionario de SB y de trabajo remoto. Los principales resultados un 40,9% de los colaboradores

señala al trabajo remoto como regular y un 11.1% de los colaboradores presentan Burnout. Concluyendo, que no se encuentra relación significativa entre las variables, pues el valor de coeficiente de Rho es 0,001 ($p= ,993$), aceptando así la hipótesis Nula (H_0).

Además, Cisneros (2020) en su estudio realizado en Lima, tuvo como objetivo determinar el efecto del síndrome de burnout y trabajo remoto en personal administrativo en Covid-19. El método de estudio fue básica, cuasiexperimental correlacional, la muestra del estudio fueron 23 trabajadores de la UGEL, aplicando el instrumento del cuestionario. Los resultados luego de aplicar el baremo de Rho Spearman fueron -0,0690, que existe una correlación significativa entre las variables, así mismo se determinó una moderada relación negativa entre las variables. Se concluye, que al existir mayor porcentaje de síndrome de burnout se manifiesta disminuye el desempeño del trabajo remoto.

Por último, Rivera & y Gálvez (2021) tuvieron como objetivo determinar la relación del síndrome de Burnout y el compromiso organizacional de profesores de educación secundaria en la emergencia sanitaria del COVID -19, La metodología fue cuantitativa correlacional, aplicada a una muestra de 323 docentes, aplicando el instrumento del cuestionario de MBI. Como principales resultados que el proceso estadístico arroja que existe una relación significativa e inversa entre el SB y el compromiso organizacional en EBR. Concluyendo que, la sobre carga laboral por el trabajo remoto afectó emocionalmente a los docentes, agudizando el síndrome del Burnout como son el agotamiento, cuadros ansiosos y dificultades de adaptación al nuevo sistema educativo.

Con relación al contexto internacional, se tiene a Quintero & Hernández (2021) en su estudio realizado en Colombia, quienes tuvieron como objetivo determinar si los síntomas de depresión se asocian con el síndrome de burnout. La metodología fue cuantitativo, no experimental, buscó determinar las dimensiones del síndrome de burnout, en profesores de instituciones públicas, la muestra tomada de este estudio fue de 194 docentes, en la que utilizaron como instrumento un cuestionario que estuvo conformado por un total de 22 preguntas. Como principales resultados se obtuvieron que un 29.9% de los docentes sufre de agotamiento emocional, un 17.6% de despersonalización y en cuanto a realización personal un 82.4%, esta última relacionada con la depresión. Se concluye que, en las instituciones públicas

del municipio de Envigado, el síndrome de burnout en cuanto a la dimensión agotamiento emocional, es aquella que aumento los niveles de depresión de los docentes.

Además, Blásquez et al. (2022) quienes tuvieron por finalidad estudiar la relación del síndrome de burnout y apoyo social en profesores de primaria en diferentes centros y comunidades autónomas en España, cuyo estudio fue de diseño transversal, exploratorio correlacional, con una muestra de 801 docentes, procedentes de distintas provincias. En esta investigación el instrumento que aplicaron fue el cuestionario, conformado por un total de 22 ítems los mismos que se distribuyeron en tres escalas, los resultados en confiabilidad alfa de Cronbach, fue de 0.62 para síndrome de burnout y para apoyo social fue de 0.85, lo que indicó que el instrumento es válido para ambos. Así también, en relación con los resultados obtenidos indicaron que los profesores que sufren de agotamiento y de mayor despersonalización, son aquellos que están en mayor contacto con las redes sociales, así como en su estudio lograron que exista relación directa entre el agotamiento emocional y el estrés. Finalmente, se puede concluir que el 20% de la muestra aplicada tenía altos niveles de burnout, ocasionados por el nivel de agotamiento, la despersonalización y realización personal baja.

Según, Ofoeda, et al. (2018) cuya finalidad fue estudiar los factores que obstaculizan la virtualización de los procesos, en donde participa el ciudadano relacionado a temas de gobierno; este estudio menciona que debido a la falta de voluntad de las personas que se niegan la utilización de los servicios digitales implementados por el gobierno y la falta de conciencia, son algunas de las razones por la que los servicios electrónicos fallan. La metodología de este trabajo aplicó a una muestra de 317 personas, que se encargó del análisis de ciertas actividades para adquirir licencias de conducir en entidades encargadas y poder lograr identificar que factores son los que los imposibilitan en cuanto a la virtualización de los trámites en Ghana, África. Los resultados encontrados son que, en la mayor parte de los proyectos de gobierno digital, en países desarrollados han fracasado parcial o totalmente, debido a la falta de voluntad de los pobladores al utilizar servicios electrónicos, así como el poco conocimiento en el manejo y uso de los servicios digitales del gobierno, generando diversas fallas en el sistema. Se concluye, que en relación con los procedimientos y los requisitos es que existe un

nivel bajo de socialización y en cuanto al comportamiento lo cual dificulta la virtualización de los procesos con el uso de Comunicación y Tecnologías de la Información.

Además, Hernández, et. al (2021) donde el objetivo fue analizar un fenómeno complejo que surge en docentes relacionados con el agotamiento físico y mental causado por la pandemia en Colombia. La metodología utilizada es cuantitativa – transversal, se aplicó el instrumento del cuestionario para analizar las repercusiones que se asocian con el ejercicio laboral durante el confinamiento y se utilizó el MBI en docentes de EBR y media de seis centros educativos en Norte de Santander. Los resultados muestran que el 55,2% de profesores presenta gran carga laboral en tiempo de confinamiento por la COVID-19, se identifica que uno de los factores es el conflicto trabajo-familia para la aparición del síndrome de burnout. Se concluye, que el estudio demuestra conflictos relacionados con la familia y el trabajo. Así mismo, se observa que los profesores aceptan que no cuentan con habilidades digitales que se necesitan para llevar a cabo las prácticas pedagógicas de forma óptima.

Por último, Alzante & Bojacá (2021) tuvieron como objetivo reducir el impacto del SB, que genera el deterioro de la calidad de vida en cuidadores informales de pacientes con Alzheimer en Colombia, mediante un producto digital. La metodología de la investigación es mixta, descriptiva causal. Los principales resultados donde el producto digital se construye sobre la base de tecnologías de profundización para la producción multimedia, que presenta contenido valioso para apoyar el autocuidado de los cuidadores informales y los conecta con otros en situaciones similares y organizaciones de apoyo social. Permitiendo identificar los efectos que causan en los cuidadores que llevan altos niveles de estrés, propiciando que el servicio que brindan de forma digital no esté logrando los objetivos esperados. Se concluye que la creación de un diseño multimedia y digital favorece en el cuidado de pacientes con Alzheimer de esa manera reducir los niveles de Burnout de sus cuidadores, así como el desgaste emocional y físico que presentan, al hacer uso de un servicio digital para el control de los pacientes, así mismo permitir una comunicación adecuada y cubrir con las necesidades de los pacientes.

Las bases teóricas del presente trabajo se describen de la siguiente manera: comenzando con el Gobierno Digital. Esta primera variable es definida por el autor Acenture, (2014); citado por Salazar (2021), quien indica que este es considerado como una gestión óptima de medios electrónicos de comunicación que permite el mejoramiento del nivel de satisfacción en personas en poder recibir servicios de calidad; así también se entiende como un paradigma del servicio público que considera la digitalización en lo que refiere a infraestructura digital, gobernanzas y procesos. Finalmente, el autor se hizo muchos interrogantes que le permitieron poder definir lo que es un gobierno digital, en la que considero el tema de estrategias, los programas digitales y las herramientas necesarias para poder brindar un buen servicio.

Además, respecto al gobierno digital existen diferentes conceptualizaciones como la que presentan Fernández y Díaz (2018), manifiestan que es el cambio de relaciones internas y externas por la cual se utilizan herramientas digitales para favorecer al servicio de comunicación e información de la institución. Su principal finalidad es agilizar el proceso y servicio que la empresa provee, permitiendo que los usuarios tengan la facilidad de acceder a ellos. (Díaz Canel & Delgado, 2021).

Por otro lado, Valenzuela & Gil (2019) definen que el gobierno digital surge de la necesidad estandarizar el control del poder en entidades tanto públicas como privadas, de esa manera poder intercambiar información que favorece para tomar decisiones correctas, esta es conocida como el Estado Red. En la actualidad, permiten la relación tanto nacional como internacional, permitiendo que los usuarios accedan a sistemas de instituciones locales y regionales. (Dávila et al., 2022).

Así mismo, otra definición del gobierno digital señala que se le conoce como la innovación de herramientas tecnológicas, permitiendo la modernización de las instituciones públicas, más conocida como gobierno digital. (Hernández, et. al., 2020). En la actualidad, más países se suman a la transformación del servicio del Estado, comportando tecnologías como el Gobierno digital, presentando muchos desafíos en las instituciones públicas, buscando solucionar los problemas para brindar un servicio óptimo. (Arana, 2021).

Otro aspecto importante sobre la variable define que implementar las herramientas tecnológicas, permiten realizar gestiones administrativas, tanto externas como internas de los proveedores, para un mejor servicio de los usuarios,

de esa manera se incrementa el acceso y la calidad del servicio, favoreciendo la eficiencia y eficacia en gestión administrativa para el servicio a la ciudadanía, (Machín et al, 2019). Hablar sobre la relación de la modernización en entidades públicas y la implementación del gobierno digital se refiere a la actualización del sistema de servicio que el Estado cuenta, es por ello que se insta en países de bajo desarrollo, para que así pueda tener un crecimiento sostenible debido a la agilización de las comunicaciones Estado y población. (Aguirre, et. al., 2019).

En el Perú, la normativa de gobierno digital prioriza el uso de datos digitales y tecnologías en la gestión pública para crear el valor público. El ecosistema incluye actores del sector público, así como ciudadanos que están interesados en apoyar iniciativas y acciones de diseño al tiempo que garantizan un equitativo respeto sobre derechos de toda la población y el público en general en el contexto del entorno digital en línea. También abarca principios, estándares, políticas y procedimientos para las instituciones que componen la Administración Pública en la gestión de tecnologías digitales y su implementación para digitalizar datos, procesos, contenidos, es decir, servicios digitales. (D.L 1412, 2018, Art. 6).

El gobierno electrónico y los problemas principales que caracterizan la construcción del gobierno digital en la administración nacional del estado. Se obtiene la información mediante el uso de las tecnologías para la gestión pública presenta obstáculos únicos que difieren de los que enfrentan las empresas privadas. Los sitios web son un componente vital del gobierno digital, ya través de su diseño altera significativamente las relaciones entre el Estado, los ciudadanos, los usuarios de los servicios públicos, etc. (Toro, et. al, 2020).

Respecto al gobierno digital, se le considera como fundamental herramienta en diversos escenarios gubernamentales. Brinda servicios a nivel público disponibles en todo momento y en cualquier lugar que el usuario tenga acceso a internet, además, permite brindar servicios efectivos, eficientes, de alta calidad y más transparentes para los ciudadanos. Se identifica al Gobierno de Australia, que se identifica por ser parte de los principales gobiernos digitales que tiene una estrategia de desarrollo y su plan de transformación digital, que permite la aceleración de la inteligencia artificial y el uso de computadoras cuánticas, etc. (Burton, 2018).

Para la variable gobierno digital, Peláez (2022) menciona cuatro dimensiones:

la primera es la comunicación externa, consiste en todas las herramientas digitales que cuenta la institución para comunicarse con los agentes externos y de esa manera poder brindar su servicio de manera óptima, facilita la interacción con los que reciben y facilitan el servicio de la entidad. Para esta dimensión se consideró los indicadores: la capacidad de respuesta y servicio al cliente, agentes externos de la entidad y comprende la información que pueden obtener los usuarios. (Peláez, 2022).

En segundo, tenemos la comunicación interna, que se refiere a las herramientas digitales que la institución tiene para interactuar con sus colaboradores, realizar ordenaciones en el departamento o áreas afines, de esa manera el cumplimiento de sus actividades se realice de manera ordenada y sistemática. Se consideró para esta dimensión los indicadores: la formación e inducción de colaboradores para manejar las TIC, generar cambios en la cultura administrativa y el sistema de motivación para el correcto uso de las TIC, permite que la entidad pueda coordinar correctamente sus funciones. (Peláez, 2022).

En tercero, la dimensión de relación, que analiza cómo interactúan en el servicio digital, comprende la manera en que se realiza la comunicación entre la entidad pública y los agentes que intervienen en ella, haciendo registro de las actividades de la institución, por medio de canales digitales y tanto de acceso público como restringido, a nivel local y nacional para un mejor control del Estado. Para esta dimensión se consideró los indicadores: relaciones internas para procesar servicios y trámites y relaciones con otras entidades privadas y públicas para procesar servicios y trámites. (Peláez, 2022).

Y, por último, la dimensión promocional, este se encarga de medir cuales son las herramientas que tiene la institución para promocionar sus servicios digitales, así como hacer de conocimiento a los agentes que intervienen las actividades y procesos del cumplimiento del plan anual, así como actividades extracurriculares, convocatorias, entre otras actividades, Además, brinda soporte a los usuarios para conocer el funcionamiento de la plataforma digital. Se ha considerado para esta dimensión los indicadores: equipamiento y desarrollo de infraestructura, desarrollo de una cultura digital en los empleados, permitiendo que los colaboradores cuenten con las necesarias herramientas para el cumplimiento de sus funciones. (Peláez, 2022).

Prosiguiendo con nuestro tema, vamos a sustentar con teorías la variable síndrome de burnout, que se interpreta como un proceso de adaptación asociado al estrés laboral, que incluye desorientación profesional, Burnout y culpa por no haber tenido éxito en su carrera, distanciamiento o enrolamiento, todo lo cual indica que reflejan el ambiente laboral. (Hernández, et. al., 2021).

El Síndrome de Burnout (SB), se le conoce como un síndrome psicológico causado por la reacción del organismo al estrés crónico relacionado con el trabajo, en personas que tienen contacto directo y prolongado con otros seres humanos, como los trabajadores de Unidades de Cuidados Intensivos (UCI). El término burnout se define, según la jerga inglesa, como aquel que deja de funcionar por falta absoluta de energía, o sea, aquel o aquel que llega a su límite, con deterioro de su desempeño físico o mental. El SB es una condición caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización e ineficiencia. (Manzano, 2020).

En el sector de la salud, actualmente muchos países están realizando investigaciones sobre el síndrome de burnout debido a su prevalencia mundial. El burnout se define a la respuesta psicológica al tener situaciones crónicas de estrés laboral, sus características se presentan actitudes y sentimientos negativos a los usuarios (despersonalización), presenta agotamiento emocional y finalmente, bajo rendimiento profesional y sentimientos de fracaso (falta de realización personal). Se encontró que el agotamiento del personal hospitalario de ocho países. El agotamiento emocional fue experimentado por hasta el 29,80%; despersonalización experimentada por el 7,3%; El 9,3% experimentó baja autoestima. La prevalencia de burnout en varios países ha aumentado en los últimos años. La condición de burnout tendrá un impacto en el estado de salud y psicológico de las personas que lo experimenten. (Prada, et. al., 2020).

Así mismo, la teoría presentada por Maslach y Jackson (1982, citado por Meza, 2022), lo clasificó como estrés crónico, que se traduce en pérdida de energía y aislamiento. Esta situación negativa se ejemplifica con el trío de factores estresantes que resultan en agotamiento emocional, pérdida de personalidad y falta de interés en el desarrollo personal. La ocurrencia del SB no se debe al estrés laboral crónico, sino a factores externos que contribuyen a la disminución del desempeño de los recursos humanos. El Inventario de Burnout de Maslach y otra literatura comparten la misma posición que SB con los autores. El SB cuenta con

las siguientes dimensiones: a) cansancio emocional, la situd, que se presenta al reducir las actividades laborales, b) pérdida de la personalidad, no se afronta correctamente los conflictos presentes, y c) desinterés en el desarrollo profesional. (Julca, 2020).

Teniendo en cuenta la significativa relación que existe entre Síndrome de Burnout y salud mental, ha sido causa de estrés profesional de los trabajadores, que pueden evolucionar al Síndrome de Burnout (SB), definido como síndrome psicológico relacionado con la prestación de servicios y debido a la sobrecarga emocional crónica en el trabajo. La vulnerabilidad al desarrollo aumenta cuando implica una carga significativa de responsabilidad, protección y cuidado de los demás. (Cardozo & Ríos, 2019).

Se ha considerado que las actividades profesionales directamente vinculadas a los pacientes desencadenan el SB. Las manifestaciones del Síndrome de Burnout pueden involucrar síntomas físicos, psicológicos, conductuales y defensivos, como fatiga, trastornos del sueño y/o del apetito, dolor muscular, ansiedad, frustración, irritabilidad, dificultad para concentrarse, tendencia al aislamiento, entre otros. La traducción de la palabra Burnout resume cómo se sienten los profesionales agotados, ser consumidos por el fuego. (Cardozo & Ríos, 2019).

Cabe mencionar acerca de la importancia que existen en las peculiaridades del individuo para afrontar el estrés, frustración, tolerancia al fracaso, etc. identificando al nivel de estudio, edad, sexo, composición familia, estado civil y habilidades sociales como principales factores que influyen en la interacción laboral y extralaboral siendo ciertos factores que suelen incrementar el riesgo y probabilidad de presentar el síndrome de burnout, donde se identifica a el clima organizacional, remuneración insuficiente, multiplicidad de tareas, espacios inadecuados, relaciones sociales laborales inadecuadas, falta de tiempo y escaso apoyo social, entre otros (Tabares, et. al., 2020).

Acerca del carácter multivariado, que presenta el síndrome de Burnout como consecuencia perjudica al sujeto tanto a nivel laboral, sicosocial y físico, presenta problemas en sus relaciones laborales y familiares, con síntomas sicosomáticos, como: gastrointestinales, respiratorias, musculares y afecciones cardiovasculares. También se presentan inconvenientes en su estado emocional, alterando su salud psicológica, presentando una percepción negativa en su salud, agotamiento mental,

consumo de sustancias que disminuyen su trabajo y productividad, poca tolerancia a la presión y aumento de ausentismo. (Enríquez & Velásquez, 2019).

Para la variable Síndrome de Burnout, Cardozo & Ríos (2019) menciona tres dimensiones: la primera es el agotamiento emocional, se define como un estado de sentirse emocionalmente agotado debido al estrés causado por la vida personal o profesional, o una combinación de ambos. El agotamiento emocional es una de las características del agotamiento. (Cafasso, 2018). De acuerdo con la definición de la despersonalización, en psicología, un estado emocional en el que alguien se siente irreal acerca de sí mismo o del mundo que lo rodea. Junto a la irrealidad, la despersonalización puede manifestarse como sensación de desconexión entre mente y cuerpo, alteración del tamaño relativo de las extremidades del cuerpo, visión remota; o transformación en una máquina automatizada. (Thew, et. al. 2023). Para esta dimensión se consideró los indicadores: falta de energía/entusiasmo y sensación de agotamiento, identificar sentimientos de tensión, frustración y falta de energía. (Cardozo & Ríos, 2019).

En segundo, tenemos la despersonalización, que es desarrollar una actitud negativa hacia las personas que requieren atención y ser cínico y aislado incluso de sus colegas. Algunos factores para el síndrome de agotamiento incluyen la generación más joven que trabaja durante un año o más, como los médicos y las parteras, corren un mayor riesgo. El estado civil también afecta el agotamiento; las personas solteras corren un mayor riesgo. Las personas con personalidades frágiles o sumisas son también con mayor riesgo. Se consideró para esta dimensión los indicadores: cuando los profesionales pasan a tratar a los compañeros de trabajo, a los clientes ya la organización como objetos y la inestabilidad emocional. (Cardozo & Ríos, 2019).

En tercero, la dimensión realización personal, se le conoce al sentimiento de equilibrio y plenitud del individuo donde siente que su existencia tiene sentido, donde se siente armonía entre las costumbres heredadas, su cultura, valores propios y principios, permitiendo su desarrollo profesional y una correcta dirección práctica de su vida personal. (Hendrastuti, 2022). Para esta dimensión se consideró los indicadores: relacionado con la tendencia de los trabajadores a autoevaluarse negativamente. Hay insatisfacción e infelicidad con el desarrollo profesional. (Cardozo & Ríos, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio es de tipo básica, Hernández et al. (2014), precisan que se encarga de analizar la problemática de la investigación, que se centra en una unidad educativa local para conocer acerca de la variable síndrome de burnout. Así mismo, la indagación tiene un enfoque cuantitativo, se refiere al planteamiento cuantitativo que se lleva a cabo para el análisis de la muestra, que encamina la investigación para obtener los resultados, colocando al estudio según el paradigma positivista – descriptivo pues se presentan estudios y teorías previas para dar mayor validez del gobierno digital y síndrome de burnout. (Hernández et. al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, transversal pues es de tipo observacional, donde se recopilan los datos se puede analizar la población del presente estudio en un tiempo establecido. Cuenta con un alcance correlacional causal para obtener las la relación existente sobre las variables de investigación, se esfuerza por determinar la estadística entre ambas variables examinadas y el nivel de asociación entre ellas. (Martínez, 2017).

En relación con el nivel, la investigación es de estudio descriptiva porque examina los resultados luego de aplicar la herramienta y muestra sus características a la población para su resolución. (Guevara, et al., 2020).

Dónde:

M: Muestra de la investigación

V_I: Análisis del Gobierno Digital

V_D: Análisis del Síndrome de Burnout

R: Relación entre las variables – Causalidad

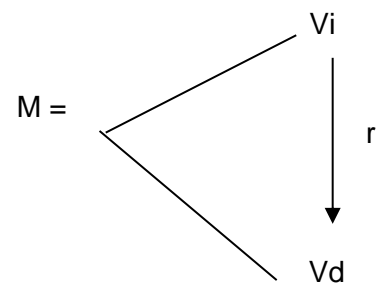


Figura 1. Diseño de investigación

3.2. Variable y operacionalización

Variable Independiente: Síndrome de Burnout

Definición Conceptual:

Este comportamiento refleja las conductas específicas de estrés laboral que se caracterizan por tres elementos principales: agotamiento emocional, despersonalización del usuario y problemas para lograr la satisfacción personal en el lugar de trabajo (Maslach y Jackson, 1981, citado por Meza, 2022).

Definición Operacional:

Esta variable se determinará midiéndola mediante el Cuestionario de Burnout, el cual está compuesto por 3 dimensiones como son el agotamiento emocional, la despersonalización y el nivel de realización personal. Del mismo modo, he de indicar que los datos se recogerán mediante cuestionarios escritos en escala ordinal de tipo Likert.

Indicadores:

La medición de la variable comprende de 8 indicadores que son los siguientes: perturbación, cansancio, agotamiento, autonomía, autoconfianza, auto alejamiento y realización.

Escala de medición:

Ordinal

Variable Dependiente: Gobierno Digital

Definición Conceptual:

Es considerado como una gestión óptima de medios electrónicos de comunicación con la finalidad de mejorar su nivel de satisfacción de las personas en poder recibir servicios de calidad; así también se entiende como un paradigma del servicio público que considera la digitalización en lo que refiere a infraestructura digital, gobernanzas y procesos. (Acenture, 2014 citado por Salazar, 2021).

Definición Operacional:

Se tomaron de los estudios de Peláez (2022), adaptado por el investigador, que dividió la variable en 4 dimensiones y 4 indicadores con 15 ítems: (1) Comunicación externa con 2 indicadores y 3 ítems; (2) Comunicación Interna con 3 indicadores y 3 ítems; (3) Promoción con 2 indicadores y 3 ítems y (4) Relacional con 2 indicadores y 5 ítem; 5 niveles en la escala Likert.

Indicadores:

La medición de la variable comprende de 9 indicadores que son los siguientes: generación de cambios en cultura administrativa capacidad de respuesta; servicio al usuario; inducción y formación de los colaboradores para manejar la TIC, desarrollar la cultura digital en los colaboradores; sistema de motivación dando un correcto uso de las TIC; relación con otras entidades públicas para el proceso de servicios y trámites; relación interna para el proceso de servicios y tramites, desarrollo y equipamiento de infraestructura.

Escala de medición:

Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Con respecto a la población de estudio, Robles (2019) la definen como el conjunto de objetos o personas a investigar. Se considera para nuestra investigación todos los servidores civiles de la unidad de gestión educativa local de Trujillo, que comprende un total de 55 servidores civiles de la unidad.

- **Inclusión:** todos los servidores civiles que forman parte de la UGEL de Trujillo, que laboren en el periodo 2023 y que accedieron al llenado del cuestionario.
- **Exclusión:** Todos los servidores civiles que no forman parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, y que no accedieron al llenado del cuestionario.

3.3.2. Muestra

Para Condori (2020), define a la muestra como un segmento o parte representativa de la población, que se va a considerar como sujeto de estudio para la investigación. En nuestro estudio la muestra considerada es de 50 servidores civiles de una UGEL de la Provincia de Trujillo, que he considerado para la realización de mi investigación.

3.3.3. Muestreo

En la investigación se utilizó el método del muestreo no probabilístico por conveniencia, pues la población de estudio ha sido seleccionada por los aspectos necesarios, con la finalidad de identificar y evaluar las dimensiones de cada variable para obtener información sobre sus aspectos del mundo real y de otro mundo para la investigación. (Díaz, et. al. 2020).

3.3.4. Unidad de análisis

Son los servidores civiles de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio se consideró como técnica a la encuesta con escala de Likert, cuyo instrumento es el cuestionario con preguntas cerradas, permite recopilar de los datos en la muestra considerada y realizar el análisis estadístico de la correlación causal entre el gobierno digital y síndrome de burnout (Baena, 2018).

Respecto al instrumento aplicado se ha considerado el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1982, citado por Meza, 2022), que se encarga de medir el síndrome de burnout en los servidores civiles de la institución de acuerdo con cada una de las dimensiones del síndrome de burnout, y escala de medición según Likert, siendo una escala ordinal. Así mismo, respecto al cuestionario para medir la variable gobierno digital se adaptó del estudio de Peláez (2022), permite identificar cada una de las dimensiones de la variable mediante la escala de tipo Likert, escala ordinal.

Es por esa razón, que podemos definir al instrumento como el formulario que permite recolectar la información de la muestra, de esa manera poder identificar los objetivos del estudio con la finalidad de resolver el problema de investigación, de esa manera se pueda hacer el cálculo de la estadística planteada en la metodología. (Baena, 2018).

Validez

En cuanto a la validación del instrumento, de acuerdo con la teoría presentada Ccollqque & Alejo (2022), se utiliza la opinión de expertos para validar la comprensión del cuestionario, la claridad y el correcto desarrollo del instrumento, ya que fue modificado para incluir variables relacionadas con la muestra; mediante el juicio de expertos: Mg. Wilton Hugo Flores Gutiérrez; Dr. Emilio Alberto Soriano Paredes y Mg. Juan Carlos Armas Chang.

Confiabilidad

Al referirse a la confiabilidad del instrumento se le conoce al indicador que mide la consistencia del instrumento para medir cada una de las

variables, dicho resultado debe estar más cercano a 1 para que pueda ser aplicable a la muestra seleccionada, pues se encarga de evaluar la consistencia del valor alfa en cada ítem del cuestionario que permite conocer la correlación (Contreras & Novoa, 2020).

En lo que refiere a la confiabilidad, en el presente se utilizó el método del Alfa de Cronbach se emplea para medir la confiabilidad del instrumento para su aplicación a la muestra. Determinar si se encuentra dentro del intervalo de correlación actual entre las variables y evaluarlo mediante la escala de Likert. Luego de realizar el cálculo de la estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento arrojó un resultado para la variable gobierno digital de ,890 y para para la variable síndrome de burnout ,861 al aplicar la muestra piloto de 16 servidores civiles de la institución.

3.5. Procedimientos

En la investigación, se ha realizado en primer lugar la identificación de la realidad problemática, así como el planteamiento del problema, formulación de objetivos e hipótesis de investigación. Posteriormente, se ha planteado el proceso para medir la relación de la variable independiente y la correlación cuantitativa con la variable dependiente, logrando medir la relación entre ambas variables. Seguido de la determinación de la metodología para analizar estadísticamente las variables que fundamenten y expliquen la relación y nivel de relación entre ambas, utilizando un diseño transversal pues se realiza el estudio en un determinado tiempo. Antes de aplicar el instrumento, se ingresa la autorización por la institución para realizar el estudio en la Unidad de Gestión Educativa Local (Ver Anexo). Luego, se procede a recopilar los datos al aplicar el instrumento de la muestra, de ese modo se apruebe o rechace la hipótesis que se planteó inicialmente. Además, se redactaron los resultados encontrados luego de aplicar el instrumento, así como la discusión con las teorías seleccionadas en los antecedentes. Por último, se presentan los resultados estadísticos y bases teóricas para realizar las conclusiones y recomendaciones necesarias para estudios

posteriores, generando así líneas nuevas de investigación que permitan el incremento del conocimiento a futuros estudios.

Por esa razón, es que se seleccionó la teoría de Enrique & Barrio (2018), que señalan que el proceso de investigación cuenta con métodos ya existentes, que se basa en fundamento teórico necesario para dar sustento a los temas de interés, que generen nuevos conocimientos, partiendo de una realidad problemática o situación específica que influya en las dimensiones a investigar, cada uno de los procesos asegura que la investigación sea enriquecedora.

3.6. Método de análisis de datos

Sobre el método de análisis de los datos se realizó haciendo uso del software estadístico SPSS versión 26, permitiendo medir la relación y el análisis estadístico de las variables, donde se puede hacer la contrastación de la hipótesis para aceptarla o rechazarla según el resultado del cálculo estadístico, aplicando la prueba de Rho de Spearman y Pearson para medir la correlación.

De esta manera, se procede a analizar los datos del estudio para examinar la recopilación de los datos de la muestra de estudio luego de la aplicación del instrumento, con la finalidad de obtener los resultados que permitan identificar información relevante de la muestra y presentar así las conclusiones que dan respuesta a los objetivos planteados, contrastación de hipótesis y el análisis de los datos obtenidos para su rechazo o aceptación de la investigación (Mineira & Vera, 2020, p.16).

3.7. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas se basan en los lineamientos establecidos por el Código de Ética de la UCV la Ley 27815, que aseguran que toda la información sea auténtica y correctamente parafraseada de acuerdo con las normas y reglamentos de investigación (APA 7), respetando también los derechos de autor. Por lo tanto, todos los datos se citan como relevantes. La información es auténtica, obtenida de la muestra,

sin alteraciones y tiene resultados útiles para la solución del problema objeto de estudio.

Así mismo, se toma en cuenta los resultados del sistema que evalúa el nivel de plagio, utilizando los métodos y citas correctamente establecidas, así como la fuente que da originalidad a la investigación.

IV. RESULTADOS

Los resultados del presente estudio comprendidos el análisis de las dimensiones de las variables y el contraste de las hipótesis según las pruebas realizadas para medir la correlación entre las variables de acuerdo con sus dimensiones.

Análisis descriptivo de las dimensiones

Tabla 1. Niveles del Síndrome de Burnout

Variable	Nivel	Frecuencia	%
Síndrome Burnout	Alto	30	60.0%
	Medio	20	40.0%
	Bajo	0	0.0%
TOTAL		50	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla se observa que los niveles del Síndrome de Burnout el 60% (30) de los servidores civiles señalan un nivel alto, mientras que un 40% (20) consideran que la variable se encuentra en un nivel medio. Debido a que más de la mitad de la muestra considera que el síndrome de burnout se encuentra en un nivel alto, se identifica que actualmente los servidores civiles presentan síntomas de burnout, así mismo cabe mencionar que existe un nivel medio, presentando ciertas características del síndrome de burnout.

Tabla 2. Niveles de la variable Gobierno Digital

Variable	Niveles	Frecuencia	%
Gobierno Digital	Alto	27	54.0%
	Medio	23	46.0%
	Bajo	0	0.0%
TOTAL		50	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 2 se observa que los niveles de la variable gobierno digital donde un 54% (27) de los encuestados señalan un nivel alto, sin embargo, un 46% (23) consideran que la variable se encuentra en un nivel medio. El análisis de los resultados muestra que al contar con un alto nivel los colaboradores afirman el incremento de la comunicación e interacción por el medio digital.

Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la variable síndrome de Burnout

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Agotamiento Emocional	Alto	27	54.0%
	Medio	23	46.0%
	Bajo	0	0.0%
Despersonalización	Alto	22	44.0%
	Medio	28	56.0%
	Bajo	0	0.0%
Realización Personal	Alto	35	70.0%
	Medio	15	30.0%
	Bajo	0	0.0%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 3 se identifican cada uno de los niveles que presentan las dimensiones de la variable del síndrome de burnout donde se observa que la dimensión realización personal es la que arroja un nivel alto con 70% (35), así mismo, un 30% (15) de los encuestados consideran que la dimensión se encuentra en un nivel medio. Respecto a la dimensión agotamiento emocional los resultados fueron que el 54% (27) consideran un nivel alto, y un 46% (23) con un nivel medio. Finalmente, para la dimensión despersonalización, presenta nivel medio con un 56% (28) y nivel alto con 44% (22).

Tabla 4. Niveles de las dimensiones del Gobierno Digital

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Comunicación Externa	Alto	24	48.0%
	Medio	26	52.0%
	Bajo	0	0.0%
Comunicación Interna	Alto	17	34.0%
	Medio	33	66.0%
	Bajo	0	0.0%
Promocional	Alto	16	32.0%
	Medio	34	68.0%
	Bajo	0	0.0%
Relacional	Alto	30	60.0%
	Medio	20	40.0%
	Bajo	0	0.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 se presentan los resultados correspondientes a los niveles de las dimensiones de la variable Gobierno Digital identificando a la dimensión relacional presenta un nivel alto con 60% (30), mientras que un 40% (20) considera que se encuentran en un nivel medio. En la dimensión comunicación externa, los resultados fueron un 52% (26) manifiestan que existe un nivel medio, mientras que el 48% (24) tiene un nivel alto. Para la dimensión comunicación interna, se obtuvo que el 66% (33) se encuentra en un nivel medio, así como un 34% (17) presenta un nivel alto. Y por último, en la dimensión promocional se obtuvo un 68% (34) en el nivel medio, y un 32% (16) en nivel alto. Se infiere que la dimensión con mayor nivel es el relacional, pues el gobierno digital se incrementado en sus relaciones con usuarios y empresas proveedoras. Así mismo, la dimensión promocional es la de menor porcentaje puesto aún se viene profundizando en funcionamiento en la institución.

Prueba de Normalidad

Tabla 5. Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov para una muestra

Variable Dimensión	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Digital	,103	50	,200 ^{c,d}
D1: Comunicación Externa	,106	50	,200 ^{c,d}
D2: Comunicación Interna	,155	50	,004 ^c
D3: Relacional	,121	50	,065 ^c
D4: Promocional	,140	50	,015 ^c
Síndrome de Burnout	,108	50	,200 ^{c,d}
D1: Agotamiento Emocional	,102	50	,200 ^{c,d}
D2: Despersonalización	,134	50	,026 ^c
D3: Realización personal	,173	50	,001 ^c

Fuente: elaboración propia

Se observa en la tabla 5, considerando la muestra total de 50 servidores civiles, para realizar el cálculo de la normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el resultado debe encontrarse entre $p > 0,05$ está conforme con la paramétrica del coeficiente de Pearson, en caso contrario se realiza una prueba no paramétrica se aplicó el coeficiente de Rho de Spearman y Pearson. Considerando los valores obtenidos en la aplicación de la prueba arroja un total de $p = 0,200$ determinando la relación de las variables gobierno digital y síndrome de burnout.

Prueba de Relación

Contraste de la hipótesis General

Hi: El gobierno digital se relaciona directamente con el síndrome de burnout en los servidores civiles de la Unidad de Gestión Educativa Local, de distrito Trujillo, 2023.

Tabla 6. Resumen del modelo de regresión

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,639 ^a	.409	.396	4.146

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la tabla 6, podemos observar el cálculo del coeficiente R cuadrado, que se obtuvo un valor de ,409; lo cual indica que existe una variación del 40,9% del síndrome del burnout por la participación del gobierno digital. Se concluye que el gobierno Digital influye directa y significativamente en el síndrome de burnout en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023.

Contraste de la Hipótesis

Tabla 7. Correlación entre la variable Síndrome de Burnout y Gobierno Digital

		BURNOUT	GOB. DIG.
BURNOUT	Correlación de Pearson	1	,639**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
GOB. DIG.	Correlación de Pearson	,639**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se identifica la correlación de las variables Gobierno Digital y el Síndrome de Burnout, donde se realizó mediante el cálculo del coeficiente de Correlación de Pearson. Se arrojó el resultado de ,639 con un nivel de correlación significativa positiva alta entre las variables, permitiendo confirmar que existe una relación directa entre el gobierno digital con el síndrome de burnout en los servidores civiles de la Unidad de Gestión Educativa Local, de distrito Trujillo, 2023.

Tabla 8. Correlación entre el Gobierno digital y la dimensión Agotamiento Emocional

		GOB. DIG.	AGOT. EMO.
GOB. DIG.	Correlación de Pearson	1	,440**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	50	50
AGOT. EMO.	Correlación de Pearson	,440**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	50	50
	R cuadrado		,194

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8, se identifica la correlación del Gobierno Digital y la dimensión agotamiento emocional, haciendo el cálculo del coeficiente de Correlación de Pearson. El resultado obtenido es de ,440 con un nivel de correlación significativa alta entre ambos, el coeficiente de determinación R se obtuvo un valor de 19.4%, lo que significa que existe una influencia entre el gobierno digital con la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo 2023.

Tabla 9. Correlación entre el Gobierno digital y las dimensiones Despersonalización y Realización Personal

			GOB. DIG.	DESPER.	REAL. PER.
Rho de Spearman	GOB. DIG.	Coeficiente de correlación	1.000	,280*	,692**
		Sig. (bilateral)		.049	.000
		N	50	50	50
	DESPER.	Coeficiente de correlación	,280*	1.000	,499**
		Sig. (bilateral)	.049		.000
		N	50	50	50
		Pseudo R cuadrado Nagelkerke			
	REAL. PER.	Coeficiente de correlación	,692**	,499**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.000	
		N	50	50	50
		Pseudo R cuadrado Nagelkerke			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9, se puede identificar la correlación de la variable Gobierno Digital y la dimensión Despersonalización, haciendo el cálculo del coeficiente de Correlación Rho de Spearman. El resultado obtenido es de ,280 con un nivel de correlación significativa entre ambos, además en el cálculo del Pseudo R cuadrado Nagelkerke se obtuvo un valor de 3,9% permitiendo donde no se encuentra una relación significativa entre el gobierno digital con el nivel de despersonalización en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023. Así mismo, para evaluar la correlación entre la variable Gobierno Digital y la dimensión realización personal, el resultado obtenido es de ,692 con un nivel de correlación significativa entre ambos, además en el cálculo del Pseudo R cuadrado Nagelkerke se obtuvo un valor de 16,5% permitiendo confirmar que existe una directa relación entre el gobierno digital con el nivel de realización personal en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023.

V. DISCUSIÓN

En la discusión de los resultados se ha realizado el análisis del objetivo específico 1: analizar si el gobierno digital y la influencia con el nivel de agotamiento emocional en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo 2023. En los resultados de la tabla 8, se obtuvo un ,440 de nivel de correlación significativa entre la variable y la dimensión, permitiendo confirmar que existe una directa relación entre El gobierno digital con el nivel de agotamiento emocional en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo 2023. Se identifica la teoría de Lalupú (2021), donde sus resultados la prevalencia del SB fue del 16.5%. El 53,6% experimentó un alto grado de agotamiento emocional, mientras que el 18,6% experimentó una gran despersonalización y el 29,9% experimentó bajos niveles de realización personal. Se concluye, que dicha dimensión es la que tiene mayor repercusión entre los estudios y es la dimensión donde los colaboradores presentan niveles altos y medios en sus resultados.

Así también se ha considerado el objetivo específico 2: identificar si el gobierno digital y la influencia con el nivel de despersonalización en los servidores civiles de una UGEL, de Trujillo, 2023. En los resultados de la tabla 3 en la dimensión despersonalización, presenta valores un nivel medio con un 56% (28) y un nivel alto con 44% (22). De acuerdo con la teoría de Ccollque & Alejo (2022) donde sus resultados manifiestan que el SB se percibe con mayor repercusión en la muestra de profesores del centro educativo público ($\text{sig.} < 0.05$) concerniente a la despersonalización y agotamiento emocional existe mayor prevalencia en los profesores del centro educativo público ($p < 0.05$). Concluyéndose que, el nivel de burnout tiene mayor prevalencia en el sector público, por diversos factores que afectan en su rendimiento según los resultados encontrados.

De igual manera, se ha considerado el objetivo específico 3: establecer si el gobierno digital y la influencia con el nivel de realización personal en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023. Los resultados de la Tabla 9 presentan que la correlación entre la variable

Gobierno Digital y la dimensión realización personal, el resultado obtenido es de ,692 con un nivel de correlación significativa entre la variable y su dimensión. Encontrándose la teoría de Quintero & Hernández (2021) tiene como resultados que los docentes manifiestan respecto a la dimensión realización personal un 82.4%, esta última relacionada con la depresión. Se concluye que, en las instituciones públicas el síndrome de burnout en cuanto a la dimensión es aquella que aumento los niveles de depresión de los docentes. Se puede concluir la existencia de una directa relación entre El gobierno digital con el nivel de realización personal en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023.

Y, por último, se ha considerado el análisis del objetivo general: determinar la relación entre gobierno digital y el síndrome de burnout en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023. En los resultados de la tabla 6, que el cálculo del coeficiente R cuadrado, que se obtuvo un valor de ,409; lo cual indica que existe una variación del 40,9% del síndrome del burnout por la participación del gobierno digital. De esa manera se identificó la teoría de Pérez (2022) donde sus principales resultados un 40,9% de los colaboradores señala al trabajo remoto como regular y un 11.1% de los colaboradores presentan Burnout. Se concluye, que no se encuentra relación significativa entre las variables, pues el valor de coeficiente de Rho es 0,001 ($p= ,993$), aceptando así la hipótesis Nula (H_0). Se observa la existencia de una relación significativa entre las variables que influyen en el incremento del síndrome de burnout en servidores civiles.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que existe una directa relación entre el gobierno digital con el síndrome de burnout en los servidores civiles de la Unidad de Gestión Educativa Local, de distrito Trujillo, 2023, al aplicarse coeficiente de Correlación de Pearson con un valor de ,639.
- Se concluye que el 60 % de los servidores civiles consideran que el nivel de Síndrome de Burnout es alto, mientras que un 40% consideran que se encuentra en un nivel medio. Así mismo, respecto a la variable gobierno digital el 54% consideran que se encuentra en un nivel alto y un 46% en un nivel medio afirmando el incremento de la comunicación e interacción por el medio digital.
- Respecto a las dimensiones del Síndrome de Burnout se concluye que la dimensión de realización personal tiene el nivel más alto con 70% del total, mientras que la dimensión agotamiento emocional se obtuvo un 54% de nivel alto y 56% considera que la dimensión despersonalización se encuentra en un nivel medio, donde la dimensión con mayor porcentaje es la más influenciada para los servidores civiles.
- Concerniente a las dimensiones del Gobierno Digital la dimensión relacional presenta un nivel alto con 60%, así mismo la dimensión comunicación externa considera que se encuentra en un nivel medio con 52%, mientras que para la dimensión comunicación interna arrojó un nivel medio con 66% y por último, la dimensión promocional un 68% con un nivel medio, concluyendo que la dimensión relacional tiene un nivel alto debido a que el gobierno digital se incrementado en sus relaciones con usuarios y empresas proveedoras.
- Finalmente se observa el cálculo del coeficiente R cuadrado, que se obtuvo un valor de ,409; lo cual indica que existe una variación del 40,9% del síndrome del burnout por la participación del gobierno digital. Se concluye que el gobierno Digital influye directa y significativamente en el síndrome de burnout en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, tener en consideración los resultados obtenidos de la presente investigación, para implementar reformas en las condiciones de servicio de gobierno digital, de esa manera poder favorecer a los servidores civiles en el cumplimiento de sus funciones, así como mejora de la productividad en cada departamento y desarrollo de la institución.
- A los jefes de las áreas, incentivar a los colaboradores mediante nuevos mecanismos de interacción y cumplimiento de sus funciones, de tal manera que pueda favorecer en la realización personal de cada servidor civil, así mismo mejorar las condiciones laborales permitiendo reducir el agotamiento emocional y despersonalización que se presente en el cumplimiento de sus funciones en los trabajadores.
- A los colaboradores, tomar en cuenta cada uno de los criterios evaluados en el síndrome de burnout, para poder dar solución a la problemática latente que afecta directamente en su salud y el cumplimiento de sus funciones, al tomarse medidas a tiempo y favorecer en su rendimiento personal y de toda la institución.
- A los investigadores, tomar en cuenta los instrumentos aplicados en el presente estudio para evaluar otras poblaciones, permitiendo medir cada una de las variables, de esa manera poder solucionar la problemática latente al identificarse el síndrome de burnout en instituciones públicas que han incorporado el sistema de gobierno digital y cómo repercute en sus colaboradores el incremento de trabajo, afectando en su rendimiento y cumplimiento de funciones.
- Se necesita implementar nuevas políticas de recepción y funcionamiento del sistema digital para cumplir un rol más efectivo y eficiente que reduzca la duplicidad de expedientes y carga laboral innecesaria en los servidores civiles, mejorando sus condiciones laborales y permitiendo su desarrollo y satisfacción dentro de la institución.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2015) Análisis al Método de la Investigación. Revista Daena. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=116305004&lang=es&site=eds-live>
- Acenture: Pathways to Delivering Public Services for the Future. (Enero de 2014). A comparative study of digital government. *Digital Government*, 1-80. Recuperado el 24 de 05 de 2020, de https://www.accenture.com/been/~/_media/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Industries_7/Accenture-Digital-Government-Pathways-to-Delivering-Public-Services-for-the-Future.pdf
- Aguilar, N., et. al (2020) Características del SARS-CoV-2 y sus mecanismos de transmisión. Revista Latinoamericana de Infectología Pediátrica. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infectologia/lip-2020/lip203g.pdf>
- Aguirre, P, et. al. (2019) Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. https://redib.org/Record/oai_articulo3201195-modelo-de-gobiernoelectr%C3%B3nico-peruanoservicios-para-el-ciudadano-en-losportales-de-los-gobiernos-regionales
- Ali, S., & Rashid, I. (2022). Association Of Burnout Syndrome with Social Factors in Physical Therapists: Burnout Syndrome with Social Factors. *Era of Physiotherapy and Rehabilitation Journal (EPRJ)*, 1(2), 14-18.
- Alzate, N., & Bojacá, C. (2021). Cuídate para cuidarme: Producto digital para minimizar el impacto del síndrome de burnout en los cuidadores informales de pacientes con Alzheimer.
- Aragão, N. et. al (2021). Burnout syndrome and associated factors in intensive care unit nurses. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 74.
- Arana, A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Lex:*

Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas, 19(27), 331-346.

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020) Guía de trabajo remoto para líderes. Lima. Segunda versión. Lima. <https://www.gob.pe/servir>.

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020) Guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas. Segunda versión. Lima. <https://www.gob.pe/servir>.

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020) Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto. <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE2020/Res039-2020-SERVIR-PE-Directiva.pdf>

Baena , G. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.

Baldonado, M., et al. (2019). Burnout syndrome in Brazilian and Spanish nursing workers. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27.

Bayón, J & Zerbi, A. (2020) El teletrabajo: avances y retos dentro de la sociedad actual. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 8(3), 183-207. http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/896/1098

Bedoya, F & Barrientos, T. (2018) Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018. Universidad Cesar Vallejo, Escuela De Post Grado. LIMA PERU https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Behar, D. (2008) Metodología de la Investigación. https://www.academia.edu/28294782/Libro_metodologia_investigacion_Behar_1

Beltrán, Y., et. al. (2016) El síndrome de agotamiento profesional y la satisfacción laboral en una muestra de docentes de instituciones públicas de educación básica en Colombia.

- Beltrán, A. (2010) Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Prentice Hall.
<https://abacoenred.com/wpcontent/uploads/2019/02/EI-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias2012-pdf.pdf>
- Blázquez, A., et. al. (2021). Síndrome de «burnout» y apoyo social en maestros de Educación Primaria.
- Boza, I. (2021) Análisis del trabajo remoto de los trabajadores del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, Perú, 2020. Universidad Cesar Vallejo, Escuela De Post Grado. LIMA PERU.
file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/Boza_LMI-SD.pdf
- Burton, T. (2018). *Six Steps to Accelerating Australia's Digital Government*. <https://www.themandarin.com.au/90639-accelerating-digital-government/>
- Cafasso, J. (2018). *Emotional exhaustion: What it is and how to fix it*. Retrieved from <https://www.healthline.com/health/emotional-exhaustion>
- Camacho, R., et. al. (2021). Síndrome de burnout y estrés laboral por covid-19 en docentes universitarios ecuatorianos. *GICOS: Revista del Grupo de Investigaciones en Comunidad y Salud*, 6(4), 166-177.
- Cardozo, V., & Rios, M. (2019). Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en Centro de Salud San Gerónimo Andahuaylas–Apurímac, año 2017.
- Carlotto, M. & Câmara, S. (2019). Burnout syndrome in public servants: Prevalence and association with occupational stressors. *Psico-USF*, 24, 425-435.
- Carrillo, S. (2018) El síndrome de Burnout y la Carga Laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana. Universidad técnica de Ambato. Ambato Ecuador.

<file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/internacionales/27%20GTH.pdf>

Castro, R. (2020) Impulsar el trabajo remoto y la tecnología es clave para elevar resultados en la pospandemia. El Mercurio. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsvlx&AN=edsvlx.847662064&lang=es&site=eds-live>

Cieza, G. (2022). Vulneración de los derechos laborales en el trabajo remoto del sector privado.

Cifuentes, M y Londoño, J. (2020) Teletrabajo: el problema de la institucionalización. Aibi: Revista de investigación, administración e ingeniería, 8(1), 12-20. <https://doi.org/10.15649/2346030X.749>

Cisneros, S. (2020). Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal administrativo en tiempos de coronavirus, en la UGEL. Cangallo, 2020. Universidad Cesar Vallejo, Escuela De Post Grado. LIMA PERU file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/Cisneros_BSSD.pdf

Chirico, F., et al. (2021). Prevalence, risk factors and prevention of burnout syndrome among healthcare workers: an umbrella review of systematic reviews and meta-analyses. *Journal of Health and Social Sciences*, 6(4), 465-491.

Ccollque, F., & Alejo, L. (2022). Síndrome de Burnout entre docentes de un Colegio Privado y docentes de un Colegio Público en contexto de la pandemia por COVID-19 Juliaca, 2021.

Condori, P. (2020). Universo, población y muestra.

Contreras , S., & Novoa, F. (2020). Advantages of ordinal alpha versus Cronbach's alpha, illustrated using the who audit test. *Revista de Investigación científica de Chile- Revista Scielo* , 14.

- Correa, J., et al. (2019). Workplace wellbeing and burnout syndrome: Opposite faces in penitentiary work. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 20.
- Dávila Lorenzo, M., Rodríguez López, I. D., Martínez Iglesias, M. I., & Iglesias Montero, G. (2022). Comunicación pública y gobierno: una aproximación a las prácticas institucionales en el municipio de Cienfuegos. *Revista Científica Cultura, Comunicación Y Desarrollo*, 7(1), 91-99. Recuperado a partir de <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/340>
- Delgado, A. (2020) El trabajo remoto en el Perú en tiempos del COVID19. <https://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34>
- Diario El Peruano (2018) Constituyen el Comité de Gobierno Digital en el Ministerio. Publicado 24 de agosto 2018. Resolución Ministerial. N° 459-2018-MINEDU. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/constituyen-el-comite-de-gobierno-digital-en-el-ministerio-resolucion-ministerial-n-459-2018-minedu-1684842-1/>
- Díaz-Canel, M. M., & Delgado, M. (2022). Gestión del gobierno orientado a la innovación: Contexto y caracterización del Modelo. *Universidad Y Sociedad*, 13(1), 6-16. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1892>
- Díaz, Y., et. al. (2020). El método criterio de expertos en las investigaciones educacionales: visión desde una muestra de tesis doctorales. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(1).
- El País (2019) El 'burnout' toma peso en la lista de dolencias de la OMS. Publicación 28 de mayo 2019. Barcelona. https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html
- Elhadi, M., et al. (2020). Burnout syndrome among hospital healthcare workers during the COVID-19 pandemic and civil war: a cross-sectional study. *Frontiers in psychiatry*, 11, 579563.
- Enrique , A., & Barrio , E. (2018). Guía para implementar el método de estudio en proyectos de investigación. *Universidad Autonoma de Barcelona - revista digital*, 12.

- Enríquez, M., & Velásquez F. (2019) El burnout en la práctica pedagógica del docente del docente de San Juan de Pasto. Universidad y Salud [Internet]. 2012 [cited 2019 Mar 13];1(15):50-66. Disponible en: http://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/1267/pdf_7
- Fernández, T. & Díaz, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267.
- Flores V. (2020) Ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali 2019 (Tesis de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44251>
- Gallardo, J.; et. al. (2019) Análisis del síndrome de burnout en docentes de educación infantil, primaria y secundaria para su prevención y tratamiento *Revista Electrónica Educare*, vol. 23, núm. 2, 2019, Mayo-Agosto, pp. 324-343 Universidad Nacional. CIDE DOI: <https://doi.org/10.15359/ree.23-2.17> Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194160017>
- García, E. (2020) Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. Digital Publisher CEIT, 312-324. doi: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356>
- Gil-Monte, P., & Peiro, C. (2003) El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *researchgate*, 19-33. <file:///C:/Users/user13/Downloads/2003Interaao.pdf>
- Granados, M. et. al, (2021). Propuesta de un modelo de mesa de partes virtual (MPV) para las entidades de la administración pública.
- Guercovich, A., et. al (2021). Burnout syndrome in medical oncologists during the COVID-19 pandemic: Argentinian national survey. *ecancermedicalscience*, 15.

- Guevara, C. et. al. (2020). Aprendizaje socioemocional en preescolar: fundamentos, revisión de investigaciones y propuestas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 22.
- Hendrastuti, R. (2022, December). Foreign Media Focusing on Indonesia's New Capital Relocation. In *Sixth International Conference on Language, Literature, Culture, and Education (ICOLLITE 2022)* (pp. 466-470). Atlantis Press
- Hernández, C., et. al, (2021). Síndrome de burnout en docentes de educación básica y media en tiempos de crisis. *Boletín Redipe*, 10(9 (2021)), 472-488.
- Hernández, Y., et. al. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602.
- Hernández, R., et. al (2018) Metodología de la Investigación. Sexta Edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
- Hurtado, J. (2012) Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacquelinehurtado-debarrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Irigoyen, J. (2021) Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque. Universidad Cesar Vallejo, Escuela De Post Grado. LIMA PERU. file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/Irigoyen_MJSDR-SD.pdf
- Julca, E. (2020). Gestión administrativa y síndrome de Burnout en los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba-2020.
- Kohama, C., et.al. (2021) Relación entre el Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los Oficiales de la Marina de Guerra del Perú durante la pandemia.

- Lauracio, C. & Lauracio, T. (2020) Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista Innova Educación. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lalupú, S. (2021). Síndrome de Burnout en médicos asistentes que laboran en hospitales de contingencia Covid-19 Piura. Perú durante el período 2021.
- López, A. (2017) El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. Actualidad Jurídica Iberoamericana. file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/internacionales/sindrome_burn%20out_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf
- López, N. et. al, (2022) Herramientas Digitales y su Relación con el Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Superior.
- Machín, M., et. al. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. Cooperativismo y Desarrollo, 7(2), 212-224. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/242>
- Manzano, A. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(16), 499-511.
- Maresca, G., et. al (2022). Coping strategies of healthcare professionals with burnout syndrome: a systematic review. *Medicina*, 58(2), 327.
- Martínez, P. (2017) El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestión. Revista de Comunicación Vivat Academia. <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C. (1982) Burnout: The Cost of Caring. Nueva York, Estados Unidos. PrenticeHall. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=GsrL_3XDTaEC&oi=fnd&

[pg=PA227&dq=Maslach+\(1982\),&ots=hmsKhq1JW&sig=vDfGGedOvDVq2XiQDA1O4dIF_4l#v=onepage&q=Maslach%20\(1982\)%2C&f=false](https://www.researchgate.net/publication/358111111/pg=PA227&dq=Maslach+(1982),&ots=hmsKhq1JW&sig=vDfGGedOvDVq2XiQDA1O4dIF_4l#v=onepage&q=Maslach%20(1982)%2C&f=false)

Meza, M. C. (2022). Síndrome burnout y el desempeño docente en las Instituciones Educativas de la Red Rural 01 del Distrito de Santamaria del Valle–Huánuco.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020) Guía para la aplicación del trabajo remoto. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/541100-guiapara-la-aplicacion-del-trabajo-remoto>

Ministerio de trabajo. (2020) Orientación para implementar el trabajo remoto en las entidades públicas en el marco de la emergencia por el COVID -19. Poder ejecutivo. Consejo de Ministros. https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Pautas_para_implementar_trabajo_remoto_Covid19.pdf

Mineira , F., & Vera, J. (2020). Paradigms, approaches and methods of investigation: theoretical analysis. *Revista científica Mund Recursiv - Venezuela*, 24.

Murthy, V. H. (2022). Confronting health worker burnout and well-being. *New England Journal of Medicine*, 387(7), 577-579.

Ofoeda, J., et. al (2018). Virtualization of government-to-citizen engagement process: Enablers and constraints. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 84(5), e12037.

Orejarena, B. et. al, (2021). Burnout Syndrome in The Covid-19 Pandemic And The Virtualization Of Education. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(3), 4750-4761.

Organización Mundial de la Salud. (2000) Sistema de salud: mejora del desempeño. Ginebra–Suiza. https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee9bd74221-a1ae-39b7379747

- Organización Internacional del Trabajo. (2020) Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf
- Peláez, V. (2022). Gestión administrativa y gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.
- Pérez, P. A. (2022). Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú–2021.
- Prada, R., et. al (2020). Personalidad y agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios peruanos: un estudio predictivo. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(2).
- Putra, K. (2019). Prevalence of burnout syndrome among nurses in general hospitals in provincial East Java: Cross-sectional study. *Enfermería clinica*, 29, 362-366.
- Quintero, S., & Hernández, J. (2021). Síntomas de depresión asociados al síndrome de burnout ya condiciones socio laborales de docentes de colegios públicos de Envigado (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, 38(1), 133-147.
- Ramos, V., et. al. (2020) Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*. https://www.researchgate.net/publication/347841936_Teletrabajo_en_tiempos_de_COVID-19
- Ramos, D. et. al, (2023). Burnout syndrome in different teaching levels during the covid-19 pandemic in Brazil. *BMC Public Health*, 23(1), 235.
- Reyes, J. (2020) Trabajo remoto y teletrabajo: sus principales diferencias y similitudes. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajoremoto-yteletrabajo-sus-principales-diferencias-y-similitudes-noticia/>

- Rivera, G. & Gálvez, D. (2021). Síndrome Burnout en docentes y el compromiso organizacional durante la emergencia sanitaria por el covid-19. *UCV-SCIENTIA*, 13(2), 7-19.
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Revista pueblo continente*, 8.
- Rojas, C. (2020) Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_L_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, R. (2021) Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, vol. 6, núm. 11, 2021 Fundación Koinonía, Venezuela Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868768012> DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Saborío, M. & Hidalgo, M. (2015) Síndrome de Burnout. Scielo. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20\(SB,debido%20a%20su%20capacidad%20para](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20(SB,debido%20a%20su%20capacidad%20para)
- Salazar, J. R. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020.
- Santillán, W. (2020) El teletrabajo en el COVID-19 <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/289/45>
- Şengül, H., et. al. (2021). The impact of changing processes in the COVID-19 pandemic on health care workers' burnout syndrome: web-based questionnaire study. *Haseki Tip Bulteni*.
- Serrano L. (2020) La inspección laboral y el trabajo remoto en el Perú. *European Journal of Social Law / Revue Européenne Du Droit Social*. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=149279589&lang=es&site=eds-live>

- SERVIR. (2020) Guía Para Realizar El Trabajo Remoto En Las Entidades Públicas. El Perú Primero, Segunda Versión. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf
- Silva, J. (2022). Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93662>
- Tabares, Y. et. al (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22(3), 265-279.
- Thew, H. et. al. (2023). *Prevalence of Burnout and Its Associated Factors among Medical Students in a Public University in Selangor, Malaysia: a Cross-Sectional Study*. *Malaysian Journal of Medicine & Health Sciences*, 19.
- Toro, A. et. al, (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102.
- Valenzuela, R., & Gil, J. (2021). Gobierno abierto para la modernización del Estado. *Nósis. Revista De Ciencias Sociales*, 28(56), i-ii. <https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.1>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno digital	Es considerado como una gestión óptima de medios electrónicos de comunicación con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a recibir servicios de calidad); así también se entiende como un paradigma del servicio público que considera la digitalización en lo que refiere a infraestructura digital, gobernanzas y procesos. (Acenture, 2014 citado por Salazar, 2021).	Respecto a la definición operacional de la variable Gobierno Digital, consta de 4 dimensiones: Comunicación Externa, Comunicación Interna, Promoción y Relación. Asimismo, se precisa que los datos serán recabados mediante cuestionarios elaborados en escala ordinal tipo Likert. (Peláez, 2022)	Externa	Servicio al usuario	ORDINAL Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
				Capacidad de respuesta	
			Interna	Generación de cambios en cultura administrativa.	
				Formación e inducción de los empleados para el manejo de las TIC.	
				Sistema de motivación para el buen uso de las TIC.	
			Promoción	Desarrollo de una cultura digital en los empleados.	
				Equipamiento y desarrollo de infraestructura	
			Relación	Relaciones con otras entidades públicas y privadas para procesar trámites y servicios	
				Relaciones internas para procesar trámites y servicios.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de burnout	Ha sido definido como una respuesta crónica al estrés en el lugar de trabajo caracterizada por un estado de agotamiento físico, mental y emocional que reduce la sensación de realización personal y profesional (Maresca, et. Al, 2022)	La definición operacional para esta variable consta de 3 dimensiones como son el agotamiento emocional, despersonalización y el nivel de realización personal. Asimismo, precisar que los datos serán recabados mediante cuestionarios elaborados en escala ordinal, tipo Likert. (Maslach y Jackson, 1982, citado por Meza, 2022).	Nivel de agotamiento emocional	Agotamiento	ORDINAL Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
				Cansancio	
				Inadaptación	
			Despersonalización	Perturbación	
				Auto alejamiento	
			Nivel de realización personal	Realización	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Gobierno digital y su relación con síndrome de burnout en trabajadores Unidad de Gestión Educativa Local 03, distrito Trujillo, 2023 AUTORA: AGREDA PÉREZ, ROSA							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona el gobierno digital y el síndrome de burnout en los trabajadores de Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>i) ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con el nivel de agotamiento emocional en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo 2023?</p> <p>ii) ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con el nivel</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre gobierno digital y el síndrome de burnout en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>i) Analizar si el gobierno digital y la influencia con el nivel de agotamiento emocional en los servidores civiles de una Unidad de</p>	<p>Hipótesis General: El gobierno digital si tiene relación con el síndrome de burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, de distrito Trujillo, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>i) El gobierno digital se relaciona directamente con el nivel de agotamiento emocional en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo 2023.</p> <p>ii) El gobierno digital se relaciona directamente con el nivel de despersonalización en los servidores civiles de</p>	VARIABLE DEPENDIENTE: GOBIERNO DIGITAL				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVEL Y RANGO
			Comunicación Externa	- Servicio al usuario - Capacidad de respuesta	1 – 4	Ordinal Totalmente en Desacuerdo (1) En desacuerdo (2) No opina (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Malo [38-50] Regular [51-62] Bueno [63-74]
			Comunicación Interna	- Generación de cambios en Cultura administrativa. - Formación e inducción de los empleados para el manejo de la TIC. - Sistema de motivación para el buen uso de las TIC	4 – 7		
Dimensión de la promoción	- Desarrollo de una cultura digital en los empleados. - Equipamiento y desarrollo de Infraestructura	8 – 10					

<p>de despersionalización en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023?</p> <p>iii) ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con el nivel de realización personal en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023?</p>	<p>Gestión Educativa Local, de Trujillo 2023.</p> <p>ii) Identificar si el gobierno digital y la influencia con el nivel de despersionalización en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023.</p> <p>iii) Establecer si el gobierno digital y la influencia con el nivel de realización personal en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023.</p>	<p>una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023;</p> <p>iii) El gobierno digital se relaciona directamente con el nivel de realización personal en los servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local, de Trujillo, 2023.</p>	Dimensión de la relación	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios - Relaciones internas para procesar trámites y servicios 	11 – 15		
			VARIABLE INDEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVEL Y RANGO
			Nivel de Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento - Cansancio - Inadaptación 	1 -8	Ordinal Totalmente en Desacuerdo (1) En desacuerdo (2) No opina (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bajo [26-35] Medio [36-43] Alto [44-52]
Despersionalización	<ul style="list-style-type: none"> - Perturbación - Auto alejamiento 	9 -12					
Nivel de Realización personal	Realización Autonomía Autoconfianza	13 - 15					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS	
<p>Tipo de investigación: básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: transversal - descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – correlacional causal</p>		<p>Población: trabajadores de la unidad de gestión educativa</p> <p>Muestra: 50 trabajadores</p> <p>Muestreo: No probabilístico.</p>		<p>Técnicas: La encuestas y observación</p> <p>Instrumentos: Cuestionario y guía de observación</p>		<p>Descriptivo Inferencial</p>	

Anexo 3: Resultado de validez del instrumento de Gobierno Digital y el Síndrome de Burnout

Expertos	Grado Académico	Suficiencia del Instrumento	Aplicabilidad
Mg. Wilton Hugo Flores Gutiérrez	Magister	Hay suficiente Prueba	Aplicable
Dr. Emilio Alberto Soriano Paredes	Doctor	Hay suficiente Prueba	Aplicable
Mg. Juan Carlos Armas Chang	Magister	Hay suficiente prueba	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Confiabilidad – Cuestionario de gobierno digital

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.890	16

Estadísticas de total del elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	60.00	56.105	.729	.876
E2	60.30	55.379	.663	.879
E3	59.90	59.042	.598	.882
E4	59.95	59.734	.475	.887
E5	59.65	59.713	.624	.881
E6	59.75	56.829	.855	.872
E7	59.90	59.042	.598	.882
E8	60.55	60.471	.378	.891
E9	60.20	62.905	.304	.892
E10	59.65	60.661	.439	.888
E11	60.15	62.134	.341	.891
E12	60.00	65.053	.194	.894
E13	59.50	60.263	.617	.882
E14	60.00	57.053	.768	.875
E15	60.00	58.526	.707	.878
E16	59.75	60.618	.511	.885

Anexo 5: Confiabilidad – Cuestionario de síndrome de burnout

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.861	16

Estadísticas de total del elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	61.57	47.802	.373	.859
ITEM2	61.21	48.489	.500	.854
ITEM3	62.00	43.385	.513	.854
ITEM4	61.71	45.604	.581	.849
ITEM5	61.86	44.901	.666	.845
ITEM6	61.43	50.110	.308	.860
ITEM7	62.00	45.692	.383	.862
ITEM8	61.14	45.516	.739	.844
ITEM9	61.21	49.566	.347	.859
ITEM10	61.29	45.758	.709	.845
ITEM11	61.43	47.495	.535	.852
ITEM12	61.50	44.423	.684	.844
ITEM13	61.29	47.758	.613	.851
ITEM14	62.29	43.297	.508	.855
ITEM15	62.21	45.104	.414	.860
ITEM16	61.57	48.418	.381	.858

Anexo 6: Carta de autorización para aplicación de encuestas



UGELTNO - DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TRUJILLO
NOR OESTE

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Trujillo, 09 de Junio del 2023

CARTA N° 000008-2023-GRLL-GGR-GRE-UGELTNO

A : AGREDA PÉREZ ROSA YANET
Asunto : AUTORIZA APLICACIÓN DE ENCUESTAS AL PERSONAL DE SEDE ADMINISTRATIVA DE UGEL 03 TNO
Referencia : SOLICITUD N° (06Junio2023)

De mi especial consideración;

Reciba el saludo institucional de la UGEL 03 Trujillo NorOeste, al mismo tiempo, en atención a la solicitud presentada ante esta entidad, este despacho AUTORIZA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS al personal de sede administrativa de la UGEL 03 TNO en relación al tema de investigación "Gobierno digital y síndrome de burnout en trabajadores de Unidad de Gestión Educativa Local Trujillo, 2023".

Esperamos aportar con información relevante para la investigación, y en su momento, contar con el resultado de la misma a fin de adoptar decisiones en favor de la gestión de la entidad.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente por
FRANCISCO JAVIER BENITES LUIS
UGELTNO - DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TRUJILLO NOR OESTE
GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD

cc:
R/LJ/d

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional La Libertad, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 028-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.regionallibertad.gob.pe:8181/verifica/nicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: XGEDARK



ANEXO 7

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

EXPERTO Nº 1

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Agreda Pérez Rosa Yanet
- 1.2. Institución donde Labora:
- 1.3. Título de la Investigación:
"Gobierno digital y síndrome de burnout en trabajadores de Unidad de Gestión Educativa Local Trujillo, 2023"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
"Cuestionario para gobierno digital y síndrome de burnout."
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE INDEPENDIENTE: SINDROME DE BURNOUT	1. Agotamiento emocional	1. Me siento cansado y/o agotado por mi trabajo dentro de mi institución.	X		X		X		X		
		2. Cuando termino de trabajar me siento insatisfecho con mi puesto laboral o por la remuneración que percibo.	X		X		X		X		
		3. Siento que mi trabajo es agotador y desgastante.	X		X		X		X		
		4. Siento que trabajo más de mi horario normal, debido a la sobrecarga laboral	X		X		X		X		

VARIABLE DEPENDIENT E: GOBIERNO DIGITAL		5. Siento que trabajar en mi área me cansa y me fatiga, por lo que en ocasiones me siento incomodo trabajando en esta área.	X		X		X		X		
		6. Me siento inconforme con mi trabajo, por lo que no puedo crecer profesionalmente.	X		X		X		X		
	2. Despersonalización	7. Me siento perturbado en el trabajo y no puedo concentrarme.	X		X		X		X		
		8. Siento que estoy tratando a algunos compañeros de mala forma.	X		X		X		X		
		9. Siento que me he hecho más duro y frio con los usuarios que atiendo.	X		X		X		X		
		10. No me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
	3. Realización Personal	11. Pienso que puedo entender y comprender fácilmente a mis compañeros.	X		X		X		X		
		12. Siento que dentro de la institución los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		X		
		13. Siento que tengo un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
	1. Comunicación externa	14. La UGEL hace uso de su plataforma web y las redes sociales para comunicar a la ciudadanía sobre los servicios que brinda.	X		X		X		X		
		15. La UGEL permite que los usuarios realicen sus trámites de manera no	X		X		X		X		

		presencial a través de su plataforma y redes sociales.								
		16. La plataforma de la UGEL permite la interacción con los usuarios del servicio.	X		X		X		X	
		17. La UGEL, a través de su plataforma y herramientas tecnológicas, comunica a los usuarios de manera inmediata los documentos que son de su interés.	X		X		X		X	
	2. Comunicación interna	18. Las Herramientas digitales con las que cuenta la UGEL permite mantener una comunicación fluida con las demás áreas.	X		X		X		X	
		19. La UGEL concientiza a sus colaboradores respecto al uso adecuado y priorizado de la tecnología para una mejor prestación de los servicios.	X		X		X		X	
		20. La UGEL capacita a los colaboradores en el uso adecuado de la tecnología para la prestación de los servicios a los usuarios.	X		X		X		X	
		21. La UGEL promueve el fortalecimiento de capacidades y el uso de nuevas tecnologías digitales a todo su personal.	X		X		X		X	
	3. Promocional	22. La UGEL publica tutoriales sobre el manejo de las diferentes herramientas digitales que están al servicio de los usuarios para que ellos puedan utilizarlas.	X		X		X		X	

		23. La UGEL brinda asistencia técnica a los directores y docentes en el uso de los aplicativos para el desarrollo de sus funciones y para el procesamiento de la información.	X		X		X		X		
		24. La UGEL promueve una cultura tecnológica entre sus colaboradores respecto al uso de herramientas digitales para la atención a los usuarios.	X		X		X		X		
		25. La institución actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que los servidores hagan un uso adecuado de las TIC.	X		X		X		X		
	4. Relacional	26. Los sistemas de la UGEL se encuentran interconectados con otras entidades públicas y privadas para una atención más rápida.	X		X		X		X		
		27. La UGEL tiene acceso a los softwares públicos del Estado para una adecuada atención a los usuarios.	X		X		X		X		
		28. La UGEL utiliza herramientas tecnológicas que permiten derivar los documentos de manera inmediata entre las diferentes áreas.	X		X		X		X		
		29. La UGEL digitaliza los documentos para que el acceso a la información sea de una manera más efectiva.	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. Flores Gutiérrez Wilton Hugo DNI: 18140309

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública ORCID : [0000-0002-0718-2877](https://orcid.org/0000-0002-0718-2877)

Trujillo, 01 de junio del 2023

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Firma del Juez Experto(a)

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre gobierno digital y síndrome de burnout.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Servidores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo.

Apellidos y nombres del evaluador:

Flores Gutiérrez Wilton Hugo

Grado académico del evaluador:

Maestro en Gestión Pública

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X


.....
Flores Gutiérrez Wilton Hugo
DNI:18140309

ANEXO 8

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

EXPERTO Nº 2

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Agreda Pérez Rosa Yanet
- 1.2. Institución donde Labora:
- 1.3. Título de la Investigación:
"Gobierno digital y síndrome de burnout en trabajadores de Unidad de Gestión Educativa Local Trujillo, 2023"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
"Cuestionario para gobierno digital y síndrome de burnout."
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE INDEPENDIENTE: SINDROME DE BURNOUT	1. Agotamiento emocional	1. Me siento cansado y/o agotado por mi trabajo dentro de mi institución.	X		X		X		X		
		2. Cuando termino de trabajar me siento insatisfecho con mi puesto laboral o por la remuneración que percibo.	X		X		X		X		
		3. Siento que mi trabajo es agotador y desgastante.	X		X		X		X		

		4. Siento que trabajo más de mi horario normal, debido a la sobrecarga laboral	X		X		X		X		
		5. Siento que trabajar en mi área me cansa y me fatiga, por lo que en ocasiones me siento incomodo trabajando en esta área.	X		X		X		X		
		6. Me siento inconforme con mi trabajo, por lo que no puedo crecer profesionalmente.	X		X		X		X		
	2. Despersonalización	7. Me siento perturbado en el trabajo y no puedo concentrarme.	X		X		X		X		
		8. Siento que estoy tratando a algunos compañeros de mala forma.	X		X		X		X		
		9. Siento que me he hecho más duro y frio con los usuarios que atiendo.	X		X		X		X		
		10. No me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
	3. Realización Personal	11. Pienso que puedo entender y comprender fácilmente a mis compañeros.	X		X		X		X		
		12. Siento que dentro de la institución los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		X		
		13. Siento que tengo un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X		

VARIABLE DEPENDIENTE: GOBIERNO DIGITAL	1. Comunicación externa	14. La UGEL hace uso de su plataforma web y las redes sociales para comunicar a la ciudadanía sobre los servicios que brinda.	X		X		X		X			
		15. La UGEL permite que los usuarios realicen sus trámites de manera no presencial a través de su plataforma y redes sociales.	X		X		X		X			
		16. La plataforma de la UGEL permite la interacción con los usuarios del servicio.	X		X		X		X			
		17. La UGEL, a través de su plataforma y herramientas tecnológicas, comunica a los usuarios de manera inmediata los documentos que son de su interés.	X		X		X		X			
	2. Comunicación interna	18. Las Herramientas digitales con las que cuenta la UGEL permite mantener una comunicación fluida con las demás áreas.	X		X		X		X			
		19. La UGEL concientiza a sus colaboradores respecto al uso adecuado y priorizado de la tecnología para una mejor prestación de los servicios.	X		X		X		X			
		20. La UGEL capacita a los colaboradores en el uso adecuado de la tecnología para la prestación de los servicios a los usuarios.	X		X		X		X			
		21. La UGEL promueve el fortalecimiento de capacidades y el uso de nuevas	X		X		X		X			

		tecnologías digitales a todo su personal.									
	3. Promocional	22. La UGEL publica tutoriales sobre el manejo de las diferentes herramientas digitales que están al servicio de los usuarios para que ellos puedan utilizarlas.	X		X		X		X		
		23. La UGEL brinda asistencia técnica a los directores y docentes en el uso de los aplicativos para el desarrollo de sus funciones y para el procesamiento de la información.	X		X		X		X		
		24. La UGEL promueve una cultura tecnológica entre sus colaboradores respecto al uso de herramientas digitales para la atención a los usuarios.	X		X		X		X		
		25. La institución actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que los servidores hagan un uso adecuado de las TIC.	X		X		X		X		
	4. Relacional	26. Los sistemas de la UGEL se encuentran interconectados con otras entidades públicas y privadas para una atención más rápida.	X		X		X		X		
		27. La UGEL tiene acceso a los softwares públicos del Estado para una adecuada atención a los usuarios.	X		X		X		X		
		28. La UGEL utiliza herramientas tecnológicas que permiten derivar los documentos de manera inmediata entre las diferentes áreas.	X		X		X		X		

		29. La UGEL digitaliza los documentos para que el acceso a la información sea de una manera más efectiva.	X		X		X		X		
--	--	---	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. Armas Chang Juan Carlos DNI: 18137231

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública ORCID :


Trujillo, 04 de junio del 2023

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Lic. Adm. Armas Chang Juan
DNI 18137231

Firma del Juez Experto(a)

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre gobierno digital y síndrome de burnout.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Servidores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo.

Apellidos y nombres del evaluador:

Armas Chan Juan Carlos

Grado académico del evaluador:

Magister en Administración de Empresas

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



Lic. Armas Chan Juan Carlos

Armas Chan Juan Carlos

DNI: 18137231

**ANEXO 9
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

EXPERTO Nº 3

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Agreda Pérez Rosa Yanet
- 1.2. Institución donde Labora:
- 1.3. Título de la Investigación:
"Gobierno digital y síndrome de burnout en trabajadores de Unidad de Gestión Educativa Local Trujillo, 2023"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
"Cuestionario para gobierno digital y síndrome de burnout."
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE INDEPENDIENTE: SINDROME DE BURNOUT	1. Agotamiento emocional	1. Me siento cansado y/o agotado por mi trabajo dentro de mi institución.	X		X		X		X		
		2. Cuando termino de trabajar me siento insatisfecho con mi puesto laboral o por la remuneración que percibo.	X		X		X		X		
		3. Siento que mi trabajo es agotador y desgastante.	X		X		X		X		
		4. Siento que trabajo más de mi horario normal, debido a la sobrecarga laboral	X		X		X		X		

VARIABLE DEPENDIENT E: GOBIERNO DIGITAL		5. Siento que trabajar en mi área me cansa y me fatiga, por lo que en ocasiones me siento incomodo trabajando en esta área.	X		X		X		X		
		6. Me siento inconforme con mi trabajo, por lo que no puedo crecer profesionalmente.	X		X		X		X		
	2. Despersonalización	7. Me siento perturbado en el trabajo y no puedo concentrarme.	X		X		X		X		
		8. Siento que estoy tratando a algunos compañeros de mala forma.	X		X		X		X		
		9. Siento que me he hecho más duro y frio con los usuarios que atiendo.	X		X		X		X		
		10. No me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
	3. Realización Personal	11. Pienso que puedo entender y comprender fácilmente a mis compañeros.	X		X		X		X		
		12. Siento que dentro de la institución los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		X		
		13. Siento que tengo un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
	1. Comunicación externa	14. La UGEL hace uso de su plataforma web y las redes sociales para comunicar a la ciudadanía sobre los servicios que brinda.	X		X		X		X		
		15. La UGEL permite que los usuarios realicen sus trámites de manera no	X		X		X		X		

		presencial a través de su plataforma y redes sociales.								
		16. La plataforma de la UGEL permite la interacción con los usuarios del servicio.	X		X		X		X	
		17. La UGEL, a través de su plataforma y herramientas tecnológicas, comunica a los usuarios de manera inmediata los documentos que son de su interés.	X		X		X		X	
	2. Comunicación interna	18. Las Herramientas digitales con las que cuenta la UGEL permite mantener una comunicación fluida con las demás áreas.	X		X		X		X	
		19. La UGEL concientiza a sus colaboradores respecto al uso adecuado y priorizado de la tecnología para una mejor prestación de los servicios.	X		X		X		X	
		20. La UGEL capacita a los colaboradores en el uso adecuado de la tecnología para la prestación de los servicios a los usuarios.	X		X		X		X	
		21. La UGEL promueve el fortalecimiento de capacidades y el uso de nuevas tecnologías digitales a todo su personal.	X		X		X		X	
	3. Promocional	22. La UGEL publica tutoriales sobre el manejo de las diferentes herramientas digitales que están al servicio de los usuarios para que ellos puedan utilizarlas.	X		X		X		X	

		23. La UGEL brinda asistencia técnica a los directores y docentes en el uso de los aplicativos para el desarrollo de sus funciones y para el procesamiento de la información.	X		X		X		X		
		24. La UGEL promueve una cultura tecnológica entre sus colaboradores respecto al uso de herramientas digitales para la atención a los usuarios.	X		X		X		X		
		25. La institución actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que los servidores hagan un uso adecuado de las TIC.	X		X		X		X		
	4. Relacional	26. Los sistemas de la UGEL se encuentran interconectados con otras entidades públicas y privadas para una atención más rápida.	X		X		X		X		
		27. La UGEL tiene acceso a los softwares públicos del Estado para una adecuada atención a los usuarios.	X		X		X		X		
		28. La UGEL utiliza herramientas tecnológicas que permiten derivar los documentos de manera inmediata entre las diferentes áreas.	X		X		X		X		
		29. La UGEL digitaliza los documentos para que el acceso a la información sea de una manera más efectiva.	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Soriano Paredes Emilio Alberto DNI: 18140309

Especialidad del validador: Doctor en Administración ORCID :

Trujillo, 01 de junio del 2023

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Firma del Juez Experto(a)

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre gobierno digital y síndrome de burnout.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Servidores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo.

Apellidos y nombres del evaluador:

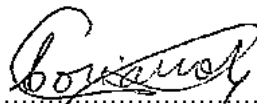
Soriano Paredes Emilio Alberto

Grado académico del evaluador:

Doctor en Administración

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



Armas Chan Juan Carlos
DNI:18137231

Anexo 10: Base de datos Gobierno digital

GOBIERNO DIGITAL																
Ejecutivos	EXTERNA				INTERNA				PROMOCIONAL				RELACIONAL			
	E01	E02	E03	E04	E05	E06	E07	E08	E09	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16
1	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	3	5
2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	5
3	4	3	4	4	4	5	5	1	2	4	3	3	5	5	4	4
4	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
5	4	1	2	4	5	4	5	2	1	5	5	5	4	4	4	1
6	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	2	5	5	5	5
7	4	4	4	2	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	5
9	4	3	4	5	5	4	3	2	2	4	4	4	5	3	3	3
10	4	2	4	4	4	5	5	1	4	4	3	4	5	5	5	5
11	4	3	4	4	5	5	5	2	4	2	4	4	5	5	5	5
12	3	2	4	4	4	3	4	2	2	1	4	4	4	3	2	5
13	5	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	5
14	4	5	4	5	4	5	5	1	2	1	3	4	5	5	5	4
15	4	4	4	4	4	5	4	1	2	5	3	5	5	5	5	3
16	5	4	5	4	4	4	4	1	3	2	4	4	5	4	5	5
17	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4
18	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	2	4	5	4	4	5
19	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
20	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	2	4	5	5	5	4
21	2	4	4	3	5	4	4	1	2	2	4	4	5	3	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	1	3	4	4	3	4
23	5	5	5	5	5	5	5	1	4	2	4	4	5	5	5	2
24	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	2
25	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	2	5	4	4	4	3
26	2	2	2	2	4	4	4	1	4	4	2	3	4	3	4	5
27	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5	5	3
28	4	3	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4
29	4	2	3	5	5	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	4
30	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	2
31	3	1	5	5	5	3	3	2	4	4	5	5	3	4	2	4
32	2	2	2	3	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4
33	4	3	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	3	3	4	2
34	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	3	5	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4	4	5	5	5	4
36	2	3	4	4	5	5	5	1	3	2	4	4	5	4	5	4
37	2	3	3	5	2	5	5	1	5	4	4	3	4	5	4	4
38	4	3	3	4	4	3	3	2	2	5	5	5	4	3	3	5
39	4	2	2	4	5	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4
40	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5
41	3	3	5	3	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5
42	4	3	4	5	5	5	5	1	3	4	3	3	5	5	5	4
43	4	4	5	4	4	4	5	1	4	4	4	3	5	5	5	4
44	4	4	5	4	4	4	4	1	4	2	4	3	4	3	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	5
47	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	4	3	5	5	5	4
48	4	4	4	2	4	5	4	2	3	3	2	4	4	5	5	5
49	3	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4
50	4	4	4	4	3	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 11: Base de datos Síndrome de burnout

SINDROME DE BURNOUT													
Encuestas	AGOTAMIENTO EMOCIONAL						DESPERSONALIZACION				REALIZACION PERSONAL		
	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29
1	5	5	3	2	3	5	3	4	3	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3
3	4	3	3	3	5	5	1	5	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	2	4
5	4	4	4	2	3	4	1	4	4	4	2	4	4
6	5	5	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5
7	4	5	4	4	5	4	2	4	2	4	4	2	5
8	3	3	4	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5
10	4	5	1	1	2	5	4	5	5	5	4	4	3
11	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	2	3	4	2	4	5	4	4	4	4
13	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	3	3	4	2	1	4	5	4	4	5	5
15	5	5	3	2	4	4	3	5	4	5	4	4	4
16	5	4	5	5	5	4	1	5	4	5	5	4	5
17	4	5	1	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4
18	1	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5
19	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
20	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
21	4	5	1	4	5	3	1	5	5	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	5	5	4	2	4	4	2	5	4	5	5	5	5
24	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5
25	4	5	4	5	4	4	1	5	3	4	4	4	4
26	5	5	1	1	5	5	2	5	5	5	2	2	4
27	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5
28	4	5	4	2	3	5	3	4	4	4	5	4	4
29	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	3	5	5
30	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	2	1	2	4	4	4	5	5	5	4
32	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	2	3	5
33	4	5	1	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4
34	4	4	3	5	4	4	2	4	4	4	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
37	5	5	3	4	3	1	1	4	3	3	3	5	4
38	4	4	3	4	5	4	2	3	3	4	3	4	4
39	2	5	4	5	4	2	2	4	2	4	2	4	2
40	2	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	3	2	2	3	5	2	4	5	4	5	3	4
42	3	4	4	5	5	4	2	4	3	5	4	5	5
43	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5
44	5	5	4	3	4	5	2	5	4	5	5	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4
47	4	2	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5
48	2	5	2	2	4	5	2	4	4	5	4	2	4
49	4	5	2	3	2	5	5	5	5	3	4	3	4
50	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 12: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario para gobierno digital y síndrome de burnout en trabajadores de Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, 2023

Estimado señor(a) de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 TNO, el presente cuestionario tiene un fin netamente académico y la información recolectada será utilizada de forma confidencial. Se solicita brindar sus respuestas con total sinceridad y marcar con una X teniendo en cuenta esta escala:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Escala de Valores

1	Enunciados	TA	A	N	D	TD
		5	4	3	2	1
Dimensión: Agotamiento emocional						
1.	Me siento cansado y/o agotado por mi trabajo dentro de mi institución.					
2.	Cuando termino de trabajar me siento insatisfecho con mi puesto laboral o por la remuneración que percibo.					
3.	Siento que mi trabajo es agotador y desgastante.					
4.	Siento que trabajo más de mi horario normal, debido a la sobrecarga laboral.					
5.	Siento que trabajar en mi área me cansa y me fatiga, por lo que en ocasiones me siento incomodo trabajando en esta área.					
6.	Me siento inconforme con mi trabajo, por lo que no puedo crecer profesionalmente.					
Dimensión: Despersonalización						
7.	Me siento perturbado en el trabajo y no puedo concentrarme.					
8.	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de mala forma.					
9.	Siento que me he hecho más duro y frío con los usuarios que atiendo.					
10.	No me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.					
Dimensión: Realización Personal						
11.	Pienso que puedo entender y comprender fácilmente a mis compañeros.					
12.	Siento que dentro de la institución los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
13.	Siento que tengo un clima agradable con mis compañeros de trabajo.					

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1982, citado por Meza, 2022)

1	Enunciados	TA	A	N	D	TD
		5	4	3	2	1
Dimensión: Comunicación externa.						
14.	La UGEL hace uso de su plataforma web y las redes sociales para comunicar a la ciudadanía sobre los servicios que brinda.					
15.	La UGEL permite que los usuarios realicen sus trámites de manera no presencial a través de su plataforma y redes sociales.					
16.	La plataforma de la UGEL permite la interacción con los usuarios del servicio.					
17.	La UGEL, a través de su plataforma y herramientas tecnológicas, comunica a los usuarios de manera inmediata los documentos que son de su interés.					
Dimensión: Comunicación interna						
18.	Las Herramientas digitales con las que cuenta la UGEL permite mantener una comunicación fluida con las demás áreas.					
19.	La UGEL concientiza a sus colaboradores respecto al uso adecuado y priorizado de la tecnología para una mejor prestación de los servicios.					
20.	La UGEL capacita a los colaboradores en el uso adecuado de la tecnología para la prestación de los servicios a los usuarios.					
21.	La UGEL promueve el fortalecimiento de capacidades y el uso de nuevas tecnologías digitales a todo su personal.					
Dimensión: Promocional						
22.	La UGEL publica tutoriales sobre el manejo de las diferentes herramientas digitales que están al servicio de los usuarios para que ellos puedan utilizarlas.					
23.	La UGEL brinda asistencia técnica a los directores y docentes en el uso de los aplicativos para el desarrollo de sus funciones y para el procesamiento de la información.					
24.	La UGEL promueve una cultura tecnológica entre sus colaboradores respecto al uso de herramientas digitales para la atención a los usuarios.					
25.	La institución actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que los servidores hagan un uso adecuado de las TIC.					
Dimensión: Relacional						
26.	Los sistemas de la UGEL se encuentran interconectados con otras entidades públicas y privadas para una atención más rápida.					
27.	La UGEL tiene acceso a los softwares públicos del Estado para una adecuada atención a los usuarios.					
28.	La UGEL utiliza herramientas tecnológicas que permiten derivar los documentos de manera inmediata entre las diferentes áreas.					
29.	La UGEL digitaliza los documentos para que el acceso a la información sea de una manera más efectiva.					

Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTRO VELASQUEZ MARTIN FELIPE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y síndrome de burnout en trabajadores de Unidad de Gestión Educativa Local Trujillo, 2023", cuyo autor es AGREDA PEREZ ROSA YANET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 02 de Octubre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTRO VELASQUEZ MARTIN FELIPE DNI: 17833078 ORCID: 0000-0002-9106-5349	Firmado electrónicamente por: MCASTROVE el 02- 10-2023 10:14:27

Código documento Trilce: TRI - 0651900