



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Autoeficacia Profesional y Burnout en colaboradores que realizan
Teletrabajo en Ancash**

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORES:

Rondan Cuisano, Vanesa Edith (ORCID: 0000-0002-7018-3672)

Villegas Ortiz, Lucia (ORCID: 0000-0003-1802-8549)

ASESOR:

Mg. Santa Cruz Espinoza, Henry (ORCID: 0000-0002-6475-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

HUARAZ – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía y no abandonarme en los momentos difíciles, por haberme ayudado a no rendirme y perseguir mis sueños, a mi familia por siempre darme su apoyo incondicional y por hacerme sentir que puedo lograr mis objetivos, todo lo que soy es gracias a ellos y todos mis logros también les pertenecen.

Agradecimiento

A Dios, por darme la vida y la salud para permitirme ser profesional.

A mis padres por cada sacrificio realizado para ayudarme a cumplir mis metas y acompañarme durante este camino, a toda mi familia por su amor y apoyo incondicional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, por haber contribuido al desarrollo de mis competencias laborales y profesionales, a pesar de la situación tan difícil que estamos atravesando.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y Operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimiento	14
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
Tabla 01	16
Tabla 02	17
Tabla 03	17
Tabla 04	18
Tabla 05	18
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
BIBLIOGRAFÍA	26
ANEXOS	33

Índice de Tablas

Tabla 01 Coeficiente de Alpha de Cronbach.....	16
Tabla 02 Prueba de Normalidad	17
Tabla 03 Correlación entre Autoeficacia Profesional y dimensiones de Bumout....	17
Tabla 04 Correlación entre las variables por sexo	18
Tabla 05 Correlación entre las variables por edades.....	18

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Autoeficacia Profesional y las tres dimensiones del Burnout respectivamente en colaboradores que realizan teletrabajo en el departamento de Ancash, el estudio fue de tipo no experimental y transversal con una muestra conformada por 302 trabajadores con edades comprendidas entre los 18 a 63 años. La información recopilada se realizó a través del Inventario de Burnout de Maslach y la escala de Autoeficacia de Baessler y Schwarzer. Los resultados obtenidos indican una correlación negativa y de efecto pequeño entre Autoeficacia Profesional y Desgaste Emocional, así mismo, se observa una correlación negativa y de efecto mediano entre Autoeficacia Profesional y Cinismo, mientras que entre Autoeficacia Profesional y Eficacia Profesional la correlación es positiva y de efecto grande.

Palabras Claves: Autoeficacia Profesional, Burnout, Teletrabajo

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between Professional Self-efficacy and the three dimensions of Burnout respectively in collaborators who perform telework in the department of Ancash, the study was non-experimental and cross-sectional with a sample made up of 302 workers aged between 18 to 63 years. The information collected was made through the Maslach Burnout Inventory and the Baessler and Schwarzer Self-efficacy scale. The results obtained indicate a negative correlation with a small effect between Professional Self-Efficacy and Emotional Burnout, likewise a negative and medium-effect correlation between Professional Self-Efficacy and Cynicism, while between Professional Self-Efficacy and Professional Efficacy the correlation is positive and effective big.

Keywords: Professional Self-efficacy, Burnout, Teleworking

I. INTRODUCCIÓN

A principios del año 2020 se declaró una emergencia sanitaria a nivel mundial por el nuevo COVID 19. Esto impulsó a la mayoría de los países a nivel mundial a mantener a sus ciudadanos bajo aislamiento social preventivo y de manera obligatoria para poder evitar la propagación del virus. El 11 de marzo del 2020 el, director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), Tedros Adhanom Ghebreyesus, declaró el brote de la enfermedad como una pandemia afirmando que "El coronavirus no es solo una crisis de salud pública, es una crisis que afectará a todos los sectores" (OMS, 2020). La pandemia por el COVID 19 además de ser una emergencia sanitaria sin precedentes en las últimas décadas, representa una emergencia social y económica cuyas secuelas han tenido un papel importante en todos los sectores. (Redacción Médica, 2020). En definitiva, la pandemia afecta a todos, pero no de igual forma, las consecuencias pueden ser apreciadas de acuerdo con la vulnerabilidad social e individual y también de acuerdo con las capacidades personales e instituciones para afrontar esta nueva situación. (UNESCO, 2020).

La pandemia ha traído consigo medidas drásticas para prevenir el contagio a fin de reducir los casos positivos del virus, por tal motivo se establecieron normas de distanciamiento social que obligaron a la población mundial a hacer un cambio en sus vidas de manera importante (Cross, 2020). Todo ello trae consigo problemas psicológicos como ansiedad, depresión y estrés. (UNESCO, 2020). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que las perturbaciones a nivel económico y social que vinieron con la pandemia ponen en peligro el bienestar y la calidad de vida de millones de individuos a nivel mundial. (OIT, 2020).

En el Perú el 15 de marzo del 2020 se declaró Estado de Emergencia Nacional y aislamiento social obligatorio en todo el territorio peruano para así, poder mitigar la propagación del coronavirus. (El Peruano, 22 de mayo, 2021). Como consecuencia de la cuarentena la vida de los peruanos dio un giro inesperado, presentando nuevos hábitos como el estudio y trabajo desde casa manteniendo los espacios públicos cerrados y abriéndole las puertas a la nueva era digital.

A partir de tal escenario, las organizaciones se vieron forzadas a cambiar su metodología de trabajo y empezar a encontrar formas de seguir produciendo desde casa. Los cambios en la actividad laboral dieron paso al teletrabajo como una de las opciones más accesibles para cumplir las labores desde el hogar mediante la tecnología. (Castro, et al., 2020). La virtualidad, permite que se desarrollen actividades conjuntas con un grupo de personas sin necesidad de encontrarse en un espacio físico, por tal motivo es utilizada como herramienta para trabajar desde casa (Castro, et al, 2020). Aunque el teletrabajo aparente ser sinónimo de comodidad y tranquilidad, puede causar un desequilibrio y sobrecarga de tareas cuando las obligaciones familiares y laborales se juntan; por tal motivo, el estado peruano aprobó nuevas normas para su regulación, detallando que el empleador brindará las herramientas necesarias para las disposiciones, control y actividades respetando la privacidad del trabajador, le brindará los equipos tecnológicos necesarios y respetará la jornada laboral y desconexión digital de sus trabajadores (El Peruano, 22 de mayo, 2021).

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) alrededor de 250.000 personas se encontraban realizando trabajo remoto en el Perú, durante el año 2020, cifra que de acuerdo con las estimaciones habría aumentado a 300 000 (Rpp, 2020). Un informe realizado por la consultora Global Research Marketing (GRM) señala que el 85% de limeños que realizan trabajo remoto perciben que se implican más horas de las que realizaban antes del confinamiento social, cuando el trabajo era presencial (Verona, 2020).

Para un sector de los trabajadores, el teletrabajo es una modalidad que ha incrementado o en algunos casos ha dado paso al burnout o estrés laboral crónico (OIT, 2020), reconocido por la OMS en el 2019 como enfermedad, el cual durante los últimos años se ha vuelto muy conocido debido a su incidencia en el mundo organizacional por su importante papel en el desempeño de los colaboradores. Los factores que pueden causar el también llamado “síndrome del quemado” pueden ser muchos, la mayoría relacionados con un alto nivel de estrés laboral que se va contagiando entre un colaborador y otro, así mismo, el síndrome podría tener

consecuencias negativas en el ámbito familiar y emocional del individuo con llevándolo a un deterioro personal y profesional. (Coduti, et al., 2013).

Por lo general, el síndrome de Burnout según Martínez (2010) se da a partir de un desequilibrio entre los requerimientos laborales y los recursos que se tiene para manejar la vida personal generando así agotamiento resultando en ineficacia y dificultad para actuar frente a diversos estresores en el trabajo.

Como contraparte al desgaste emocional que genera el burnout se tiene la percepción de autoeficacia introducida por Bandura (1977) definida como una capacidad personal y amplia que se trata de la efectividad y estabilidad con la que una persona hace frente a una variedad de situaciones estresantes, señalando que una persona con alta sensación de eficacia tiene más disposición para comprometerse con nuevos propósitos, iniciar proyectos, asumir retos, etc., logrando así optimizar sus habilidades obteniendo mejores resultados fruto del esfuerzo y empeño de la persona. En tal caso, la percepción de la autoeficacia profesional es un punto importante para tener en cuenta ya que permite a los colaboradores explotar al máximo sus fortalezas y poder sobresalir a pesar de las dificultades. (Salanova, et. al, 2005).

La expectativa de autoeficacia puede influir en acciones y pensamientos, por lo general, las personas con pocas expectativas muestran una baja autoestima y no se sienten seguros sobre sus capacidades (Salanova, et. al, 2005). Referido a los pensamientos, la percepción que uno tiene de su autoeficacia permite que los pensamientos motiven a realizar una acción de manera exitosa, logrando así un sentimiento de eficacia que permite plantearse retos y metas altas pero alcanzables (Ruiz, 2005).

Esencialmente el surgimiento y desarrollo del burnout se debe a la manera de afrontar situaciones potencialmente estresantes y desgastantes para el individuo. La autoeficacia profesional puede relacionarse con el síndrome ya que ambas reflejan la capacidad de una persona para responder ante situaciones estresantes, en este caso en el ámbito laboral (Salanova, et. al, 2005).

Los individuos que cuentan con percepciones adecuadas de autoeficacia pueden emprender de forma realista tareas que le signifiquen un reto para ellos, debido a que poseen la motivación necesaria para salir adelante (Bandura, 1997). Un trabajador que posee niveles de autoeficacia adecuados puede afrontar de mejor manera situaciones de estrés y evitar o disminuir el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout (Martinez, 2010). Así como existe la posibilidad de la aparición del burnout como consecuencia de las nuevas formas de trabajo existe la posibilidad de mejorar las expectativas de autoeficacia y asumir la nueva forma de vida como un reto (Patlán, 2013).

El impacto de la autoeficacia profesional representa una mejora significativa en la salud mental de la persona que realiza trabajo remoto dado que dicha característica personal amortigua los efectos del estrés por el trabajo (Castro, et. al, 2017).

Así mismo, los altos niveles de autoeficacia profesional pueden ayudar a los colaboradores a afrontar de manera más efectiva los estresores que podrían presentarse en su trabajo, potenciando su motivación para alcanzar retos en el ámbito laboral (Salanova, et. al, 2005).

De acuerdo con el estudio de Salanova, et al (2005) el estrés se encuentra presente en la mayoría de las organizaciones, en ocasiones las situaciones estresantes son inevitables y difíciles de controlar, por tal motivo, una estrategia de prevención adecuada podría ser la mejora en su autoeficacia.

Es importante determinar la relación que existe entre Autoeficacia Profesional y Burnout en personas que realizan teletrabajo, más aún en un mundo donde el trabajo remoto se ha vuelto fundamental para la continuidad de operaciones en empresas de diversos rubros.

La investigación se justifica a partir de su aporte práctico ya que los resultados permitirán contar con información relacionada a las variables y problemática, así mismo tendrá como beneficiarios a los directivos y colaboradores de organizaciones

que trabajan bajo esta modalidad, ya que la información les permitirá implementar mejoras con relación a las variables y problemática buscando aumentar su desempeño. Con referencia a la justificación teórica, la investigación permitirá corroborar o afirmar las teorías sobre el burnout y la autoeficacia profesional, así mismo, se fundamenta de acuerdo con estudios de investigación anteriores sobre las mismas variables. Se justifica este trabajo metodológicamente debido a que se carece de investigaciones similares en la población de estudio, por lo cual, se pretende generar una fuente de información para futuras investigaciones.

Por tanto, planteamos la pregunta: ¿Cuál es la relación entre la Autoeficacia Profesional y las dimensiones del Burnout en colaboradores que realizan teletrabajo en Ancash?

Con la finalidad de responder la interrogante el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre la Autoeficacia Profesional y las dimensiones del Burnout en colaboradores que realizan teletrabajo en Ancash. Para poder alcanzar dicho objetivo será necesario lograr objetivos específicos, los cuales se mencionan a continuación; identificar la relación entre la Autoeficacia Profesional y el Agotamiento Laboral, determinar la relación entre la Autoeficacia Profesional y presencia de Cinismo e identificar la relación entre la Autoeficacia Profesional y la Eficacia Profesional en la población de estudio.

Se planteó como hipótesis la presencia de una correlación significativa entre la Autoeficacia Profesional y el Burnout en colaboradores que realizan teletrabajo en Ancash. Al mismo, se generaron hipótesis sobre la presencia de correlación entre la Autoeficacia Profesional y las tres dimensiones del burnout respectivamente.

II. MARCO TEÓRICO

Mediante la revisión bibliográfica se encontraron algunas investigaciones relacionadas con las variables de estudio.

Como antecedente internacional, García et. al (2017) y Sarmiento y Trillo (2010) elaboraron investigaciones de diseño descriptivo correlacional cuya población

estuvo compuesta por 93 docentes y trabajadores de la gerencia regional del trabajo respectivamente, ambos estudios concluyeron en que existía correlación significativa entre sus variables. Sin embargo, en el estudio de Sarmiento, autorrealización y la autoeficacia, en particular, no tienen relación significativa.

Por su parte, Perez y Zambrano (2017) realizaron una investigación de tipo correlacional, con el objetivo de conocer la relación entre autoeficacia y estrés en términos de burnout, cuya población estuvo compuesta por alumnos de 20 a 40 años de los últimos semestres orientados a la psicología organizacional, concluyendo en que la percepción de autoeficacia depende en gran medida del estrés que puedan sentir por su actividad laboral.

Por otro en Lima, Grados (2018) planteó un estudio de muestreo no probabilístico, donde la población estuvo conformada por 157 participantes entre los 25 y 60 años, con la finalidad de conocer la relación entre la autoeficacia y el síndrome del Burnout en tripulantes de cabina, donde se obtuvo como resultado la presencia de una correlación positiva y significativa entre las variables.

Así mismo, Lopez y Neira (2019) elaboraron un estudio de diseño explicativo - descriptivo y su población estuvo conformada por 42 colaboradores del BCP-Trujillo, la investigación tuvo como objetivo conocer la relación del teletrabajo y el estrés laboral conocido como Burnout, donde se obtuvo como resultado que los aspectos estresores relacionados con el trabajo remoto se basan en la falta de socialización y en que no tienen un espacio adecuado para realizar sus actividades.

Para abordar el tema es importante la revisión bibliográfica, con el fin de estudiar y analizar las variables a mayor detalle, por tanto, a continuación, se describen las variables y sus bases teóricas.

La teoría de Autoeficacia Percibida fue desarrollada por Bandura en el marco de la Teoría del Aprendizaje social postulando la existencia de un mecanismo cognitivo a través del cual las personas ejercen cambios sobre su conducta y motivación. (Abaitua y Ruiz, 1990). Se conoce a la autoeficacia percibida como la valoración de cada persona sobre sus habilidades, en función a las cuales podrá organizarse y

generar conductas de manera que le permitan alcanzar el rendimiento óptimo y esperado en sus actividades (Bandura,1977). Podemos decir entonces, que la autoeficacia es un constructo que se refiere a la creencia de las personas acerca de su capacidad para manejar adecuadamente una variedad de situaciones estresantes (Sanjuán, et. al, 2000).

Bandura (1997) indica que el nivel de autoeficacia elevado influye en la manera de percibir y procesar demandas amenazantes que se puedan suscitar en el medio, permitiendo a los individuos manejar de manera adecuada elementos estresores, tomándose como un reto mas y no como una amenaza o perturbación para su integridad.

Las creencias de autoeficacia permiten que una persona ponga en marcha conductas decisivas en base a su capacidad de autorregulación, de esta forma, si el individuo percibe sus acciones con la convicción de su capacidad, regula sus actos (Bandura, 1997).

Bandura (1997) define las bases de la autoeficacia sobre los siguientes cuatro pilares:

Los logros de ejecución, que hacen referencia a las experiencias pasadas que comprueban y reafirman el dominio real de uno mismo y de sus actos. El éxito repetido en determinadas actividades y situaciones eleva las críticas positivas sobre nuestra autoeficacia (Bandura, 1997).

Experiencia vicaria u observación, que principalmente se basa en el conocimiento de experiencias de otras personas que lograron ejecutar exitosamente ciertas tareas, al observar a otros, uno mismo podría llegar a convencerse de que al igual que posee las capacidades necesarias para poder desempeñarse con igual éxito o aún mayor (Bandura, 1997).

La persuasión verbal, representa la confianza que se posee sobre uno mismo para poder lograr el éxito a partir de un esfuerzo extra a pesar de conocer sus

habilidades, es una motivación adicional para la consecución de logros (Bandura, 1997).

Estado fisiológico del individuo, dado que, en general las personas que padecen de algún estado físico con síntomas de ansiedad, depresión, etc. Se sienten vulnerables y con poca capacidad para poder realizar efectivamente sus tareas; la fatiga y los malestares corporales pueden hacer sentir al individuo como inepto e incapaz, sin embargo, un cuerpo saludable podría brindar una sensación de seguridad (Bandura, 1997).

Un individuo puede percibirse como menos eficiente de acuerdo con la actividad específica a la que se enfrenta, ya que las creencias difieren entre las situaciones a las que se hace referencia (Bandura 1997). Por tal motivo, para la investigación, la autoeficacia profesional será más adecuada para realizar el análisis a contextos organizacionales que la autoeficacia general (Salanova, et. al, 2005).

Cuando hablamos del ámbito laboral, la autoeficacia profesional juega un papel importante ya que la capacidad de elección del desarrollo de nuevas tareas podría limitar o impulsar a un individuo en cuanto a su desarrollo laboral. Como indica Salanova, et. al (2005) las percepciones del individuo sobre su entorno moderan escenarios en los que se podría presentar sobrecarga laboral, la presión y las rutinas. En tal sentido, se conoce a la autoeficacia como un constructo de personalidad de habilidades para la consecución del éxito, por lo que juega un papel importante en el desarrollo personal y profesional, afrontado y adaptando situaciones estresantes como manejables para alcanzar objetivos (Salanova, et. al 2005).

Para la evaluación de la autoeficacia profesional, Maffei et. al (2012) adaptaron la escala de autoeficacia general de Baessler y Schwarzer con la finalidad de tener un instrumento para el estudio de las percepciones relacionadas con el entorno laboral en específico.

Muchas investigaciones se han centrado en las manifestaciones del estrés a lo largo de los años (Hernandez, et. al, 1997). Cuando se dice que una persona padece de estrés, en líneas generales se hace referencia a un sobreesfuerzo que hace el organismo perdiendo la capacidad para mantener los parámetros adecuados del máximo rendimiento psicológico (Sandín,1999).

El burnout fue investigado por la doctora Christina Maslach y nació en EE. UU. a mediados de los setenta, definido como el fenómeno que afecta de manera progresiva la calidad de vida de los seres humanos (Olivares,2017).

De acuerdo con Maslach el síndrome de burnout es una reacción corporal y psicológica a la cronicidad del estrés laboral, compuesto por actitudes, pensamientos y sentimientos negativos hacia uno mismo en su rol profesional y hacia sus compañeros de trabajo (Maslach, 1981). En general se define al burnout como un sentimiento de inadecuación personal y profesional que se ve reflejado en un cansancio emocional fuerte que conduce al individuo a la pérdida de motivación desencadenando el fracaso laboral (Coduti, et. al, 2013).

Maslach, menciona al burnout como parte de una problemática real, donde se observan reacciones negativas del colaborador en situaciones de trabajo caracterizadas por fuertes niveles de tensión y presión (Maslach,1981).

Maslach (2009) expresa que el burnout se divide en tres dimensiones descritas a continuación:

La dimensión del agotamiento, componente del estrés individual, referida a los sentimientos de sobre exigencia y vacío de recursos emocionales y físicos, carentes de energía para enfrentar los problemas (Maslach, 2009).

Las personas experimentan desgaste emocional y dificultad para poder empezar con energía cada día, ya que no se sienten capaces de enfrentar nuevos retos y proponerse nuevas metas debido a su cansancio físico y emocional; las respuestas que se necesitan para detectar y mejorar esta parte del síndrome son netamente

emocionales ya que son producto del estado mental del individuo y de cómo este influye en su día a día (Maslach y Leiter 1997).

La dimensión del cinismo, componente del contexto interpersonal, referida a la respuesta negativa o apatía al trabajo, con su desarrollo la gente deja de esforzarse y empieza a hacer lo mínimo posible (Maslach, 2009). Así mismo, se lo conoce como el desarrollo de actitud y sentimientos negativos hacia los individuos a los cuales se les brinda un servicio o con quienes se trabaja (Casa, et. al, 2013).

La dimensión de la eficacia, componente de autoevaluación, hace referencia a sensación de competencia, que cuando se encuentra ausente, se refleja en la falta de logros en el centro laboral. Ya que, se presenta la disminución de autoeficacia, por los sentimientos de incapacidad para desarrollarse profesionalmente (Maslach, 2009). La ausencia de autorrealización en el trabajo se ve ligada a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo (Olivares, 2017). Esta última dimensión fue construida basándose en las expectativas de autoeficacia de Bandura (Moreno et. al, 2001).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se utilizó un estudio transversal ya que se realizó en un determinado momento, siendo también de diseño no experimental debido a que no se realizó manipulación de las variables, así mismo, la investigación es de tipo correlacional ya que tiene como objetivo establecer la relación entre variables con la finalidad de explicar su funcionamiento.

3.2 Variables y Operacionalización

Ante la temática de investigación se da la clasificación de sus variables, que son, la autoeficacia profesional y burnout, de la siguiente forma:

Se conoce a la autoeficacia profesional como la valoración de cada persona sobre sus habilidades con respecto a su desempeño laboral, en base a las cuales se organizará y generará conductas de manera que le permitan alcanzar el rendimiento deseado (Salanova,2000).

La evaluación de la percepción de la Autoeficacia Profesional se realizó mediante la adaptación de Maffei et. al de la escala de autoeficacia general de Baessler y Schwarzer al ámbito laboral, donde la medición de los ítems es ordinal.

Por otro lado, para Maslach el síndrome de burnout es una respuesta corporal y psicológica a la cronicidad del estrés laboral, que se compone por pensamientos, actitudes y sentimientos negativos hacia el propio entorno laboral del individuo (Maslach, 1981).

Se evaluó el Burnout a través del Inventario de Burnout de Maslach – General Survey, el cual, evalúa si una persona padece del síndrome de acuerdo con la interpretación de las calificaciones por dimensión y la medición de los ítems de la prueba es ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población es un conjunto de elementos, los cuales, tienen una relación que se basa en características específicas en común (Hernández et al., 2014). Esta, estuvo constituida por colaboradores que realizan teletrabajo en entidades públicas y privadas del departamento de Ancash sin distinción de sexo.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 302 participantes entre los 18 y 65 años, de los cuales 151 fueron mujeres y 151 fueron hombres. Todos pertenecientes a la región Ancash y realizando trabajo remoto durante al menos un mes en diferentes instituciones. La edad promedio de la muestra es de 30 años, el participante más joven tiene 18 años mientras que el participante con mayor edad tiene 63. Para el

estudio se separó a la población en dos subgrupos, el primero estuvo conformado por participantes que tenían entre los 18 y 30 años (Jóvenes) y el segundo grupo estuvo conformado por participantes entre los 31 y 65 años (Adultos).

Los criterios de inclusión para la muestra fueron, la mayoría de edad y realizar trabajo remoto como mínimo 5 horas al día durante al menos un mes.

Muestreo

Se realizó el muestreo no probabilístico de tipo bola de nieve (Hernández et al., 2014), en este tipo de muestreo los participantes invitan a otros a usuarios con sus mismas características a ser parte del estudio en forma de cadena para poder llegar a más personas que completen el cuestionario y así alcanzar el tamaño de muestra deseada.

Unidad de análisis

Colaboradores que realizan teletrabajo en el departamento de Ancash.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Malhotra (2004) indica que la encuesta es una técnica que ayuda a recopilar datos y consiste en una secuencia de preguntas que se diseñan para poder aplicarse en un grupo de individuos de tamaño grande. De igual forma, señala que dicha técnica posee una estructura la cual está diseñada para poder obtener información puntual y específica sobre la población.

De tal modo se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach – General Survey y la adaptación de la escala de Autoeficacia Profesional realizada por Maffei. A continuación, se describen las fichas técnicas.

El cuestionario fue propuesto por Maffei, Spontón y Medrano con el propósito de evaluar las creencias que tienen los trabajadores de sus capacidades para poder llevar a cabo sus actividades con éxito en su ámbito profesional, conformado por 10 ítems, los cuales califican en una escala de tipo Likert del 0 al 6 donde 0= “Nunca”, 1 = “Pocas veces”, 2 = “Algunas veces”, 3 = ”Cierto”, 4 = “Frecuentemente”, 5 = “La

mayoría de veces” y 6 = “Siempre” , así mismo, un puntaje alto indica un nivel de autoeficacia profesional adecuado.

El cuestionario de Autoeficacia Profesional puede ser administrado de forma individual o colectiva, con una duración de 15 minutos como máximo y puede ser aplicado en el entorno laboral en individuos de los 18 años en adelante.

Se evaluó la validez del constructo analizando correlaciones de la autoeficacia profesional y puntuaciones que fueron obtenidas en otras variables, asimismo se analizó la validez recurrente a partir de la correlación entre autoeficacia profesional y general (Maffei et al., 2012).

La confiabilidad se estudió a través del coeficiente del Alpha de Cronbach obteniendo un 0.88 como resultado, indicando así, que los ítems permitían obtener puntajes confiables de la prueba.

Por otro lado, el inventario de Burnout fue creado por Cristina Maslach y Susana Jackson en el año 1996 es de procedencia estadounidense y el propósito es evaluar si una persona padece del síndrome de Burnout, está compuesta por 16 ítems, repartidos en 3 dimensiones, agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, las cuales se califican con una escala de tipo Likert donde las puntuaciones son del 1 al 7; donde 1 = “Nunca”, 2 = “Algunas veces al año o menos”, 3 = “Una vez al mes”, 4 = “Algunas veces al mes”, 5 = “Una vez a la semana”, 6 = “Algunas veces a la semana” y 7 = “Todos los días”.

El instrumento no cuenta con un puntaje total que revele el diagnóstico de burnout sino más bien se evalúan los puntajes por dimensión; agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional; y se realiza un diagnóstico de burnout de acuerdo con los niveles en las escalas negativas las cuales son las dos primeras y un bajo nivel en la escala final respectivamente.

El inventario se adaptó en trabajadores de transporte público de Perú y su administración puede ser individual o colectiva, el tiempo de aplicación es entre 10 a 15 minutos.

La validez se revisó a partir del análisis factorial de la prueba donde se encontraron 3 factores con autovalores. La escala de mayor peso factorial es Cinismo, 43.6% de la varianza, seguido de la escala de eficacia profesional 16,5% y desgaste emocional el factor con menos varianza con un 7.7% (Moreno et al., 2001).

La confiabilidad se estudió a través del coeficiente del Alpha de Cronbach obteniendo un valor de 0.89 como resultado, indicando así que los ítems permitían obtener puntajes confiables de la prueba.

Para el presente estudio se llevó a cabo una prueba piloto de las pruebas utilizadas, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Autoeficacia Profesional. La muestra fue de 180 participantes de la población de estudio. Para conocer la confiabilidad en la muestra se utilizó el Coeficiente del Alpha de Cronbach donde se obtuvo un valor de 0.93 para la escala general de Autoeficacia Profesional que es unidimensional. Así mismo, se evaluó las dimensiones del Inventario de Burnout de Maslach obteniendo el valor 0.76 para la dimensión de Desgaste Emocional, 0.74 en la dimensión de Cinismo y 0.74 en la dimensión de Eficacia Profesional, valores que indican que las pruebas son confiables.

3.5 Procedimiento

Para obtener resultados del presente trabajo de investigación fue necesario aplicar dos instrumentos, la aplicación de estos se hizo mediante la plataforma virtual Google Forms, la cual permite elaborar cuestionarios online, dicho cuestionario fue enviado a 302 colaboradores mediante las redes sociales por parte de las investigadoras, así mismo, podía ser compartida por los participantes a personas que realizan teletrabajo.

Posterior a la aplicación del cuestionario se hizo una revisión y depuración de la información a fin de organizarla, finalmente se elaboró una matriz de datos para realizar un análisis estadístico que nos permita observar los resultados.

3.6 Método de análisis de datos

La investigación se basó en la recolección de datos que luego se analizaron a través del programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS) para obtener la confiabilidad de los resultados y la correlación entre las variables de estudio, así mismo, los datos se procesaron de forma estadística mediante el coeficiente Rho de Spearman, con la finalidad de mostrar las relaciones negativas o positivas entre las variables respectivamente de acuerdo con los objetivos. Posterior al análisis de la información se realizaron las tablas de resultados con las correlaciones entre la Autoeficacia Profesional y las dimensiones del Burnout, así mismo, se agregó como dato adicional la correlación de las variables en grupos de la muestra por edad y sexo. Finalmente, los resultados se indicaron con su respectiva interpretación para obtener conclusiones acerca de los objetivos de la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos, se tomaron las siguientes consideraciones:

De acuerdo con el Código Nacional de Integración Científica como primera parte, se consideró el consentimiento informado, el cual representa un permiso expreso de los participantes para la recopilación de información con el propósito de obtener resultados en la investigación (CONCYTEC, 2019).

Así mismo, se tomó en cuenta el rigor científico, garantizando la honestidad en el reporte de los resultados. Por otro lado, se cuenta con el aspecto ético del anonimato, asegurando que los datos y la información de la población del estudio se mantendrán en estricta confidencialidad. Finalmente, la información plasmada en el presente trabajo de investigación cumple con las normas establecidas en el manual de la American Psychologist Association (APA, 2020) velando por la protección de la propiedad intelectual de los autores.

IV. RESULTADOS

Luego de haber recogido los datos y haber procesado la información con el programa SPSS se obtuvo la confiabilidad de las pruebas y los estadísticos que nos permiten alcanzar los objetivos de la investigación, que, a continuación, se muestran:

Tabla 01

Coefficiente de Alpha de Cronbach de las escalas de Autoeficacia y Burnout en la muestra evaluada

Variables	N de ítems	Cronbach
Autoeficacia profesional	10	0.93
Desgaste Emocional	5	0.76
Cinismo	5	0.75
Eficacia Profesional	6	0.79

En la tabla 01 se puede apreciar que los valores de la confiabilidad son adecuados para poder aplicar a la población, en la prueba de Autoeficacia Profesional tiene un valor de 0.93 siendo una prueba confiable para la prueba de Burnout se realizó la confiabilidad por dimensión para desgaste emocional es 0.76, cinismo es 0.75 y para eficacia profesional es 0.79, valores que se consideran aceptables (Frías et al, 2000).

Tabla 02

Prueba de normalidad inferencial Kolmogorov-Smirnov de las escalas de Autoeficacia y Burnout en la muestra evaluada

Variabes	Estadístico	gl	p
Autoeficacia profesional	,062	302	,007
Desgaste Emocional	,120	302	,000
Cinismo	,116	302	,000
Eficacia Profesional	,143	302	,000

En la tabla 02 se puede apreciar los resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogórov-Smirnov que muestran valores estadísticamente significativos ($p < ,01$) entonces se concluye que la distribución poblacional de la variable no difiere de manera estadísticamente significativa de la distribución normal, por tanto, se utilizará el coeficiente de Spearman para la correlación de variables.

Tabla 03

Correlación entre la variable Autoeficacia profesional y las dimensiones Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional

VARIABLES		r
Autoeficacia Profesional	Desgaste emocional	-,462**
	Cinismo	-,220**
	Eficacia Profesional	,595**

** $p < .001$

En la tabla 3 se aprecia una correlación de efecto grande y significativa entre la autoeficacia y la eficacia profesional. Mientras que se aprecia una relación negativa de efecto mediano entre la autoeficacia profesional y el desgaste emocional y una relación negativa de efecto pequeño entre autoeficacia profesional y cinismo (Cohen, 1988).

Tabla 04

Correlación entre la variable Autoeficacia profesional y las dimensiones Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional personal por sexo.

Sexo	Variables		r
Masculino	Autoeficacia Profesional	Desgaste Emocional	-,348**
		Cinismo	-,583**
		Eficacia profesional	,588**
Femenino	Autoeficacia Profesional	Desgaste Emocional	-0.106**
		Cinismo	-,326**
		Eficacia profesional	,611**

**p<.001, *p=.194

En la tabla 4 se muestra la correlación entre variables en varones y mujeres. Podemos apreciar una correlación de efecto grande y negativo entre autoeficacia profesional y cinismo, en cuanto a la eficacia profesional tiene un efecto grande y positivo, en varones, así mismo se puede apreciar la relación de efecto mediano y negativo entre la autoeficacia profesional y el desgaste emocional en la misma población.

Por otro lado, en cuanto a la correlación observada en mujeres, podemos decir que la correlación entre autoeficacia y eficacia profesionales es de efecto grande y positivo, la correlación entre autoeficacia profesional y cinismo es de efecto mediano y negativo, mientras que la correlación entre autoeficacia profesional y desgaste emocional es pequeña y negativa (Cohen, 1988).

Tabla 05

Correlación entre la variable Autoeficacia profesional y las dimensiones Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional personal por edades.

Edad		Variables	r
18 a 30 (Jóvenes)	Autoeficacia	Desgaste emocional	-,209**
	Profesional	Cinismo	-,455**
		Eficacia profesional	,610**
31 a 64 (Adultos)	Autoeficacia	Desgaste emocional	-0.188**
	Profesional	Cinismo	-,442**
		Eficacia profesional	537**

**p<.001, *p=.064

En la tabla 05 se muestra la relación entre las variables en dos grupos de edades, entre los 18 – 30 y los 31 – 64. Donde podemos apreciar que, en ambos grupos la correlación entre autoeficacia profesional y desgaste emocional es de efecto pequeño y negativo. Así mismo, en ambos grupos la correlación entre autoeficacia profesional y cinismo es de efecto mediano y negativo, ya que tienen valores similares. Y finalmente la correlación entre autoeficacia y eficacia profesional es de efecto grande y positivo en ambas poblaciones (Cohen, 1988).

V. DISCUSIÓN

Después de obtener los resultados, se evidencio el alcance del presente trabajo de investigación que está orientado a determinar la relación entre Autoeficacia profesional y Burnout en colaboradores que realizan teletrabajo en Ancash.

Continuando así, con el primer objetivo específico, que pretendía identificar la relación entre autoeficacia profesional y agotamiento laboral, se obtuvo como resultados, que entre ambas variables se da una correlación negativa de efecto mediano, lo que indica que a más autoeficacia menor será el agotamiento laboral; resultados que fueron comparados con lo encontrado por Perez y Zambrano (2018) quienes realizaron un estudio con las variables de autoeficacia y estrés en términos de burnout, donde la relación entre cansancio emocional y autoeficacia son variables inversamente proporcionales, indicando que cuando el cansancio emocional aumenta, la autoeficacia disminuye. Los resultados de las investigaciones tienen similitud en la correlación entre las variables, esto podrían deberse a que las poblaciones poseen una carga laboral alta en la organización. Salanova (2005) indica que las personas con mayor nivel de autoeficacia enfrentan las demandas o problemas como retos y experimentan bajos niveles de malestar psicológico, en la medida en la que el individuo tiene control de los estresores, estos no afectaran al sujeto, sin embargo, si consideran que no pueden controlar los estresores, se angustian e incapacitan su nivel de funcionamiento emocional, por tal podríamos decir que la presencia de desgaste emocional se debe a bajos niveles de autoeficacia profesional.

En cuanto a el segundo objetivo de la presente investigación que pretende determinar la relación entre la autoeficacia profesional y el cinismo, se obtuvo como resultado que entre ambas variables se da una correlación negativa, de efecto pequeño y altamente significativa, lo que indica que, a más autoeficacia, menor será la presencia de cinismo. Estos resultados pueden tener cierto grado de relación con los resultados obtenidos en la investigación de Lopez y Neira (2019) quienes, en su estudio realizado en la misma población que en la presente investigación, hallaron que los aspectos estresores relacionados con el teletrabajo se ven ligados con la

falta de socialización, característica del cinismo, porque en contextos de teletrabajo, de acuerdo con una investigación realizada por la Cámara de España, la falta de contacto social físico dificulta la separación del horario laboral y personal, ocasionando una respuesta negativa hacia los individuos del entorno (La Vanguardia, 16 de septiembre, 2020). Ya que, de acuerdo con lo descrito por Maslach (2009), la dimensión del cinismo es el componente del contexto interpersonal que habla de la relación con la gente que lo rodea tornada de manera negativa.

En referencia al tercer objetivo específico, que pretendía identificar la relación entre autoeficacia y Eficacia profesional, los resultados en la tabla 3 nos muestra que hay una correlación de efecto grande y positiva estadísticamente significativa, lo que quiere decir que mientras más autoeficacia profesional mayor es la Eficacia profesional de los colaboradores. Dichos resultados fueron comparados con el estudio de García (2017) quien, en su investigación de síndrome de burnout y sentimiento de autoeficacia en docentes encuentra una correlación significativa y positiva, lo que indica que la eficacia percibida supone a la valoración positiva de sus capacidades referidas a la situación que tiene al frente, por lo tanto, aquellos profesores que tengan una autoeficacia alta tendrían menos posibilidades de padecer síndrome de burnout. Lo cual tiene similitud con los resultados obtenidos en la presente investigación, dicha relación se podría deber a la cercanía conceptual de las variables. Salanova (2000) indica que las personas con mayor autoeficacia van a tener un mejor desempeño en sus labores cotidianas y superan los problemas mas aun ahora donde se pasan por momentos difíciles y todos realizan teletrabajo.

Sin embargo, la investigación de Sarmiento y Trillo (2010) obtuvo en sus resultados que la autorrealización y autoeficacia no tienen una relación significativa, lo que contradice los resultados expuestos en la presente investigación, esto, podría deberse a las diferencias en la población evaluada en cada estudio debido a que la población en el estudio de Sarmiento y Trillo corresponde a un grupo de practicantes que si bien es cierto colaboran con la organización pero no tienen el mismo grado

de responsabilidad que un trabajador y en la presente investigación son personas que ya trabajan de manera formal.

En función a los resultados de la presente investigación, podemos decir que los colaboradores que realizan teletrabajo poseen una adecuada capacidad para desempeñar sus labores, sin embargo, esta capacidad se podría ver afectada por efectos estresores del trabajo remoto, lo que aumenta la probabilidad de la aparición del síndrome de burnout.

Como parte complementaria del estudio de las variables, se establecieron las relaciones de las variables en diferentes grupos, por sexo y por edades, donde se conocieron más detalles de la correlación.

Los datos obtenidos de acuerdo con los varones y las mujeres indican que, a diferencia de los varones, las mujeres presentan niveles de desgaste emocional más bajos. En cuanto a las edades en el grupo de jóvenes entre los 18 – 30 años es de efecto grande a comparación del grupo de 31 – 63 tiene un efecto menor esto podría deberse a las expectativas que tienen los jóvenes a seguir desarrollándose y adaptándose a los cambios que trajo consigo la COVID – 19.

En cuanto, a las limitaciones encontradas en la presente investigación, se idéntico que fue debido al tipo de muestreo seleccionado, no probabilístico, en el que la elección de la muestra no depende de la probabilidad sino del investigador, Así mismo este no permite que se realice la generalización de los resultados.

Otra de las limitaciones que se identificaron es la de la técnica de muestreo por bola de nieve ya que el investigador tiene poco control de la muestra y la representatividad de esta no está garantizada.

La siguiente limitación, fue a causa de la pandemia debido a la Covid-19, la cual no hizo posible obtener una muestra de mayor tamaño, además por la emergencia sanitaria y los protocolos de seguridad se tuvo que utilizar los formularios de Google, con el que no se puede controlar distintos aspectos como el tiempo de aplicaciones,

las distracciones a las que puedan enfrentarse durante la evaluación y efectos ambientales generales.

Por otro lado, en cuanto a las implicancias de la investigación, desde un punto de vista académico esta investigación ha permitido validar las teorías de la Autoeficacia Profesional propuesta por Bandura (1977) y la teoría de Burnout de Maslach (1981). Asimismo, a nivel práctico, las conclusiones del presente estudio permitirán ser un punto de partida para las futuras investigaciones relacionadas a las variables del presente estudio.

Asimismo, esta investigación tendría una implicación a nivel social, debido a coyuntura por la COVID - 19 es de vital importancia reconocer que factores tienen relación con el trabajo que se realiza ya que actualmente el trabajo remoto se ha convertido en una modalidad fundamental en estos tiempos por lo cual es importante conocer la relación entre las variables por su rol en la actualidad.

Finalmente, se puede afirmar que la Autoeficacia Profesional y las variables de Burnout tienen relación ya que podríamos decir que mientras más Autoeficacia Profesional menos será el Burnout por lo cual la información es relevante para las organizaciones ya que les permitirá implementar estrategias para mejorar la Autoeficacia profesional en sus colaboradores y disminuir los efectos del burnout lo cual afecta el desempeño.

VI. CONCLUSIONES

La presente investigación nos permitió establecer la correlación entre la Autoeficacia profesional y las dimensiones de Burnout, con ello nos permitió conocer a más detalle la relación entre las variables en la muestra estudiada.

Se llegó a la conclusión de que existe una correlación negativa y de efecto mediano entre las variables de Autoeficacia Profesional y Desgaste Emocional.

Así mismo, se concluyó en que existe una correlación negativa y de efecto pequeño entre Autoeficacia Profesional y Cinismo.

Finalmente, se concluyó en que existe una correlación positiva y de efecto grande entre la Autoeficacia Profesional y Eficacia Profesional.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda ampliar el tamaño de la muestra, teniendo en cuenta personas que realizan teletrabajo, conociendo el detalle del distrito a los que pertenecen. Así mismo se sugiere clasificar a los participantes de acuerdo con el oficio y trabajo que realizan para así poder ser más minuciosos con el análisis de los resultados.

Se sugiere que se evalúen las variables, teniendo en cuenta el criterio de muestreo probabilístico con el objetivo de poder generalizar los resultados a la población que realiza trabajo remoto para tener mayor representatividad.

Se sugiere proponer objetivos descriptivos con la finalidad de conocer los niveles de la presencia de las variables en la población, siempre y cuando se cuente con baremos adaptados a la muestra del estudio.

Finalmente, se sugiere brindar la información a las organizaciones para que se logren identificar que indicadores y aspectos se deben de mejorar y amortiguar los efectos del burnout potenciando la autoeficacia.

BIBLIOGRAFÍA

APA. (2020). Apa manual ético. Recuperado.
https://www.academia.edu/5353050/APA_MANUAL_ETICO

Ato, M., López-García, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3).
<https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>

Bandura (1977). Social Learning Theory. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.

Calderón, G., Domínguez, S., & Arroyo, F. (2017). Análisis psicométrico preliminar de una medida breve de autoeficacia profesional en trabajadores peruanos: AU-10. *Psicogente*, 21(39), 12–24.
<https://doi.org/10.17081/psico.21.39.2819>

Casa, P., Rincón, Y. & Vila, R., (2013). Síndrome de Burnout: enfermedad Silenciosa. *Enfermería Integral*, 100, 19-24.
https://www.researchgate.net/profile/Rafael-Vila-Candel/publication/262726799_Sindrome_de_Burnout_Enfermedad_silenciosa/links/00b7d5389c5d593725000000/Sindrome-de-Burnout-Enfermedad-silenciosa.pdf

Castro, P., Galarza I. & Sánchez, S. (2017) *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial*. [Revisión Sistemática] Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017_ventajas_desventajas_teletrabajo.pdf

Castro, X., Cagueñas, D., Quintero, D., Fernandez, J., & Silva, R. (2020). *Ensayos sobre la Pandemia* (1.^a ed.). Universidad Icesi.
<https://doi.org/10.18046/EUI/vc.4.2020>

- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. & Schmid, R. (2013) *Enfermedades Laborales: Cómo afectan al entorno organizacional*. Universidad Nacional de Cuyo.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- CONCYTEC (2019) Código Nacional de la Integridad Científica. Lima.
- Cross, C. (2020, 23 septiembre). *El distanciamiento social: continúe guardando distancia*. American Academy of Pediatrics.
<https://www.healthychildren.org/Spanish/health-issues/conditions/COVID-19/Paginas/Social-Distancing-Why-Keeping-Your-Distance-Helps-Keep-Others-Safe.aspx>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Second Edition. Hillsdale, NJ: LEA
- El peruano. (2021, 22 mayo). Congreso aprueba nuevas reglas para el teletrabajo. *Noticias | Diario Oficial El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/121203-congreso-aprueba-nuevas-reglas-para-el-teletrabajo>
- Frías, M., Pascual J. & García J. (2000) Tamaño del efecto del tratamiento y significación estadística. *Psicothema*, 12, 236-240
- García, A., Escorcía, C., Perez, B. (2017) *Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia de los profesores universitarios*, Universidad Metropolitana.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992017000200003
- García A., Escorcía, C., & Perez, B. S. (2017). Burnout Syndrome and Self-Efficacy Beliefs in Professors. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 65-126.
<https://doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.170>
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide

- Grados, L. (2018). *Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina de Lima* [Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://doi.org/10.19083/tesis/625173>
- Grau Gumbau, R., Salanova Soria, M. y Peiró Silla, J.M. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 30 (1-3), 311-321.
- La Vanguardia. (2020, 16 septiembre). Ahorro y falta de socialización, pros y contras del teletrabajo, dice estudio. La Vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/vida/20200916/483515081062/ahorro-y-falta-de-socializacion-pros-y-contras-del-teletrabajo-dice-estudio.html>
- Lopez, E., Neira, L. (2019) *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú*, Universidad privada Antenor Orrego. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5830/1/RE_ADMIN_EDSON.LOPEZ_LUIS.NEIRA_TELETRABAJO.ESTRES.LABORAL_DATOS.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). *Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo*. En Metodología de la investigación (pp. 88-101). México D.F.: McGraw-Hil
- Hernández, L., Romero, M., González, J. L. & Rodríguez-Albuín, M. J. (1997). Dimensiones de estrés laboral: relaciones con sicopatología, reactividad al estrés y algunas variables organizacionales. *Psiquis*, 18 (3), 115-120.
- Maffei, L., Spontón, C., Spontón, M. y Medrano, L. (2010, octubre). Características psicométricas de la versión resumida del Cuestionario de Autoeficacia Laboral. Trabajo presentado en el Congreso Panamericano de Psicología, Salta.
- Maffei, L; Spontón, C; Spontón, M; Castellano, E; Medrano, L A; (2012). Adaptación del Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) a la

- población de trabajadores cordobeses. *Pensamiento Psicológico*, 10, 51-62.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80124028004>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1(112), 42–80.
<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach C. (2009) Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*. 11 (32), 37-43.
<https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C y Hacjson S.(1981) MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. & Leiter, P. (1997) “The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do About it”, Jossey- Bass Inc. Publishers, San Francisco, California, E.U.A
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981) *The measurement of experienced burnout*. J. Organ Behav.
- Moreno, B., Rodriguez, R. & Escobar, E. (2001). La evaluación de Bumout Profesional Factorialización del MBI – GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-78.
<http://www.integraorg.com/wp-content/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>
- Olivares V. (2019). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 58, 59-63. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020, 19 marzo). *¿En qué medida va a afectar el COVID-19 al mundo del trabajo?*
https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_739398/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *El teletrabajo durante la pandemia del COVID - 19 y después de ella - Guía Práctica*, Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). *Nuevo coronavirus 2019*.
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus->

2019?gclid=CjwKCAjwqcKFBhAhEiwAfEr7zTy0ljqx1gPM1oi-
Vaue87cYGWx8ldCLnduwDcTLGVWqY2ytRuWFkxoCrR4QAvD_BwE
Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el
trabajo. *Estudios Gerenciales*, 1(29), 445–455.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>

Perez, N., Zambrano H. (2017) *Relación entre autoeficacia y estrés en términos de burnout, en estudiantes en práctica organizacional del programa de psicología.* Universidad de Cundinamarca.
<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/2662/RELACION%20ENTRE%20AUTOEFICACIA%20Y%20ESTR%20C3%89S%20EN%20TERMINOS%20DE%20BURNOUT,%20EN%20ESTUDIAN%20TES%20EN%20PR%20CTICA%20ORGANIZAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Redacción Médica. (2020, 11 marzo). *Coronavirus: La OMS declara el brote de Covid-19 pandemia.* <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-pandemia-brote-de-covid-19-nivel-mundial-segun-oms-1895>

RPP. (2020, 8 octubre). *Trabajo Remoto: ¿Cuántas personas trabajan bajo esta modalidad?* [https://rpp.pe/economia/economia/empleo-trabajo-remoto-cuantas-personas-trabajan-bajo-esta-modalidad-mtpe-trabajadores-empresas-home-office-teletrabajo-noticia-1297299#:~:text=Cerca%20de%20250%2C000%20personas%20se,\(M TPE\)%2C%20Javier%20Palacios](https://rpp.pe/economia/economia/empleo-trabajo-remoto-cuantas-personas-trabajan-bajo-esta-modalidad-mtpe-trabajadores-empresas-home-office-teletrabajo-noticia-1297299#:~:text=Cerca%20de%20250%2C000%20personas%20se,(M TPE)%2C%20Javier%20Palacios).

Ruiz, C., & Gómez, J. (2021). Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(1), 6–11. <https://doi.org/10.12961/apr.2021.24.01.01>

- Ruiz, F. (2005). Influencia de la Autoeficacia en el ámbito Académico. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1(1), 1–16.
<https://doi.org/10.19083/ridu.1.33>
- Sarmiento, V., Trillo, A. (2010) *Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la autoeficacia en el afrontamiento del estrés*, Universidad nacional San Agustín de Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1045/M-33018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salanova, M., Grau, R. y Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17, 390-395
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J.M., y Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), 117 – 134
- Sandín, B. (1999). Estrés psicosocial. Madrid, España: Klinik.
- Sanjuán, P., Pérez, A., & Bermúdez, J. (2000). Escala de autoeficiencia general: datos psicométricos de la adaptación para población española. *Psicothema*, 12 (2), 509 - 513.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. & Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General Survey (MBI-GS). En C. Maslach, S.E. Jackson & M.P. Leiter (Eds.). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª ed.) (pp.19-26). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Torres, E. (2017) *Creencias de Autoeficacia y su relación con el Burnout en Docentes* [Sesión de conferencia]. Congreso Nacional de Investigación Educativa, San Luis Potosí, México.
<https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/0242.pdf>

UNESCO. (2020, 16 diciembre). *COVID-19: Problemas sociales y psicológicos en la pandemia*. <https://es.unesco.org/news/covid-19-problemas-sociales-y-psicologicos-pandemia>

UNICEF, & Mefalopulos, P. (2020, 29 mayo). *Los efectos sociales y económicos de la pandemia para la infancia* [Comunicado de prensa]. <https://www.unicef.org/chile/comunicados-prensa/los-efectos-sociales-y-econ%C3%B3micos-de-la-pandemia-para-la-infancia>

Verona, J. (2020, 24 septiembre). *Trabajo Remoto: 85% de limeños siente que labora más horas que antes*. Grupo Verona. <https://grupoverona.pe/trabajo-remoto-85-de-limenos-siente-que-labora-mas-horas-que-antes/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de Autoeficacia Profesional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Autoeficacia Profesional	Se conoce a la autoeficacia percibida como la valoración de cada persona sobre sus habilidades, en base a las cuales se organizará y generará conductas de manera que le permitan alcanzar el rendimiento deseado (Bandura,1977).	La evaluación de la percepción de la Autoeficacia se realizará mediante la prueba de autoeficacia general propuesta por Baessler y Schwarzer en 1996.	Unidimensional	10 ítems	Ordinal

Matriz de operacionalización de Burnout

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Burnout	El síndrome de burnout es una respuesta corporal y psicológica a la cronicidad del estrés laboral, compuesto por actitudes, pensamiento y sentimientos negativos hacia uno mismo en su rol profesional y compañeros de trabajo (Maslach, 1981).	Se medirá con el inventario de Burnout fue creado por Cristina Maslach y Susana Jackson en el año 1996	Desgaste Emocional	1,4,6,8,13	Ordinal
			Cinismo	3,9,11,15,12	
			Eficacia Profesional	2,5,7,10,14,16	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PROFESIONAL (AU-10)

Las siguientes afirmaciones se refieren a su capacidad para resolver problemas en el trabajo. Lea y marque la alternativa que considere conveniente según la siguiente escala:

Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Cierto	Frecuentemente	La mayoría de las veces	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

ÍTEMS		0	1	2	3	4	5	6
1	Seré capaz de encontrar lo que quiero en mi trabajo, aunque alguien se me ponga.							
2	Seré capaz de resolver problemas difíciles en mi trabajo si lo intento.							
3	Estoy seguro/a de que podré alcanzar mis metas en el trabajo.							
4	Seré capaz de manejar eficazmente acontecimientos inesperados en mi trabajo.							
5	Gracias a mis cualidades y recursos podré superar situaciones imprevistas en mi trabajo.							
6	Cuando tenga dificultades en mi trabajo, estaré tranquilo/a porque tengo las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.							
7	Pase lo que pase en mi trabajo, seré capaz de manejarlo adecuadamente.							
8	Podré resolver la mayoría de los problemas en mi trabajo, si me esfuerzo lo necesario.							
9	Cuando me encuentre en una situación laboral difícil, confío en que se me ocurrirá qué debo hacer.							
10	Cuando tenga que hacer frente a un problema en mi trabajo, confío en que se me ocurrirán varias alternativas para resolverlo.							

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH – GENERAL SURVEY

A continuación, ponemos a su disposición un conjunto de preguntas que están destinados a conocer cómo se relaciona usted con su trabajo y el efecto que esto tiene en su salud y bienestar. Los resultados sólo serán utilizados para uso estrictamente profesional y se ajustarán al manejo confidencial que éticamente esto implica.

Por favor, lea despacio las orientaciones y responda con sinceridad; recuerde que de su respuesta dependen nuestras acciones. Al finalizar, cerciórese de que no dejó preguntas sin contestar.

Lea y marque la alternativa que considere conveniente según la siguiente escala:

Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
1	2	3	4	5	6	7

ÍTEMS		1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.							
3	Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.							
4	Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.							
5	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.							
6	Me siento acabado(a) al final de la jornada.							
7	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.							

8	Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.							
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.							
10	En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.							
11	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo.							
12	Me siento 'quemado(a)', 'hastiado(a)' de mi trabajo.							
13	Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten.							
14	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.							
15	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.							
16	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.							

Anexo 3. Consentimiento Informado

Sección 3 de 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Para ello necesitamos nos brindes tu autorización, después de estar conforme con los siguientes puntos:

FINALIDAD DEL CUESTIONARIO:

El objetivo del estudio es recopilar datos sobre la percepción de autoeficacia y burnout en colaboradores que realizan teletrabajo. Motivo por el que, solicitamos tu colaboración completando los siguientes cuestionarios, además de los datos personales presentados.

PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD:

Se va a conservar tu identidad bajo anonimato, la información que brindes será empleada solo para fines de estudio, en el que se exhibirán los datos agrupados, mas no de forma individual, manteniendo confidencialmente la información recopilada.

CARÁCTER VOLUNTARIO DE PARTICIPACIÓN:

Posees la completa libertad de decidir sobre tu participación en el estudio.

COMPROMISO DE LOS INVESTIGADORES:

Los investigadores se comprometen a brindar información relacionada al estudio cuando tu lo solicites, para ello puedes contactarte a los siguientes emails: luciavillegas2009@gmail.com o vane01049909@gmail.com

Yo, declaro haber leído detenidamente el documento, mi participación es libre y voluntaria. Así mismo, se me ha informado que puedo retirarme del estudio cuando crea conveniente. *

ACEPTO

NO ACEPTO