



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de
una empresa de tercerización de proceso de negocios,
Trujillo – 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Arevalo Tolentino, Carlos Manuel (orcid.org/0000-0002-3356-2697)

Ventura Llauce, Maria Angelica (orcid.org/0000-0001-8045-3162)

ASESOR:

Mg. Cedron Medina, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

CO-ASESOR:

Dr. Sevilla Angelaths, Manuel Amadeo (orcid.org/0000-0001-6428-002X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO - PERÚ
2023**

DEDICATORIA

A mi madre María Haydee Tolentino Villanueva y a mi padre Carlos Arévalo Cotrina por el esfuerzo diario para concretar mi carrera universitaria, por sus consejos y sus enseñanzas, por el apoyo incondicional y por ser mi soporte emocional.

Arévalo Tolentino, Carlos Manuel

A mis amados padres, por ser mi gran fortaleza y apoyo incondicional, inculcándome siempre a ser mejor persona e impartíendome enseñanzas para el logro de mis objetivos. A mis queridos abuelos, por estar pendientes de mí, brindándome su amor infinito y a mis hermanos por ser mi fuente de inspiración y motivación para seguir adelante.

Ventura Llauce, Maria Angelica

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme un camino de éxito a pesar de las dificultades; de igual forma a mi madre María Tolentino, quien se esfuerza día a día para que pueda salir adelante, quien me apoyó económicamente y con su amor, también a mi padre Carlos Arévalo Cotrina, quien, con su experiencia de vida, me enseñó a tomar buenas decisiones, a mi hermana Jenny y a mi hermano Milton; a mi compañera por el apoyo que recibí y el compromiso que tuvimos desde un inicio; por último, a nuestros asesores, el Mag. Cedrón Medina, Carlos Alberto y el Dr. Sevilla Angelaths, Manuel Amadeo, quienes supieron guiarnos y asesorarnos en el desarrollo de nuestra tesis.

Arévalo Tolentino, Carlos Manuel

A nuestros asesores, el Mag. Carlos Alberto, Cedrón Medina y el Dr. Manuel Amadeo, Sevilla Angelaths, por todas las enseñanzas transmitidas, siendo guías en el desarrollo de nuestra tesis y así poder culminarla exitosamente.

A mi compañero, por el apoyo mutuo y el compromiso puesto durante el transcurso de la realización de nuestra tesis.

Ventura Llauce, Maria Angelica

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	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel del síndrome de burnout de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.....	19
Tabla 2: Nivel del apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023	20
Tabla 3: Relación entre el síndrome de burnout y el apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.....	21
Tabla 4: Nivel de la carga laboral de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023	22
Tabla 5: Relación entre el síndrome de burnout y la carga laboral de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.....	23
Tabla 6: Nivel de la productividad de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.....	24
Tabla 7: Relación entre el síndrome de burnout y la productividad de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.....	25
Tabla 8: Relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.....	26
Tabla 9: Clasificación de fiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach	50
Tabla 10: Resultados de alfa de cronbach.....	50
Tabla 11: Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	82

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. El tipo de investigación fue aplicada con diseño no experimental, transeccional – correlacional. La muestra se conformó por 30 colaboradores. En la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario en escala de Likert para ambas variables. Como resultados relevantes, se obtuvo que el 43% de los colaboradores presenta síndrome de burnout en un nivel bajo y el 50% de los colaboradores percibe al teletrabajo en un nivel bajo. Respecto a las dimensiones, se halló que el apoyo técnico alcanzó un nivel bajo del 57.7%, la carga laboral un nivel regular del 60% y la productividad tuvo un nivel regular del 43.3%. Se concluyó que no existe relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, que se obtuvo por el r de Pearson ($p = 0.928$). Por último, no se encontró relación significativa entre las dimensiones de apoyo técnico, carga laboral y productividad.

Palabras clave: Síndrome de burnout, estrés laboral, productividad.

ABSTRACT

In the present investigation, the main objective was to determine the relationship between burnout syndrome and teleworking of a business process outsourcing company, Trujillo - 2023. The type of research was applied with a non-experimental, transactional - correlational design. The sample was made up of 30 collaborators. In data collection, the survey technique was used and the Likert scale questionnaire was applied as an instrument for both variables. As relevant results, it was obtained that 43% of the collaborators present burnout syndrome at a low level and 50% of the collaborators perceive teleworking at a low level. Regarding the dimensions, it was found that technical support reached a low level of 57.7%, the workload a regular level of 60% and productivity had a regular level of 43.3%. It was concluded that there is no relationship between burnout syndrome and teleworking of a business process outsourcing company, Trujillo - 2023, which was obtained by Pearson's r ($p = 0.928$). Lastly, no significant relationship was found between the dimensions of technical support, workload and productivity.

Keywords: Burnout syndrome, work stress, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo laboral ha tenido muchas transformaciones, debido a los cambios tecnológicos, originando nuevas exigencias y requisitos en el trabajo, causando la aparición de problemas psicosociales, como viene a ser el Síndrome de Burnout, siendo una condición que conlleva al desgaste físico, emocional y mental relacionándose con el trabajo, y la manera de vivir del empleado. (Sánchez M. y Sevilla M. 2021); por lo tanto, resulta ser una respuesta psicológica causado por el trabajo desmedido y las exigencias que hoy en día se han visto impuestas por las organizaciones, que ha conllevado a un estrés laboral crónico, afectando la salud de los trabajadores. Por otro lado, la constante evolución del mercado laboral, requiere mayores exigencias para los colaboradores en las organizaciones, por lo tanto, el uso de la modalidad del Teletrabajo permite minimizar costos para las empresas, disminuir problemáticas con relación a la disponibilidad de tiempo, y el traslado del hogar hacia el trabajo. “La globalización y la economía empresarial actual se han visto impactadas a causa de la crisis sanitaria que provocó el COVID-19, ocurriendo en todo el mundo”, según Marín, et al. (2022), generando cambios abruptos dentro de las empresas, obligando a utilizar nuevas estrategias que afronte la crisis en la económica mundialmente, la cual se produjo por la pandemia. Según Organización Internacional del Trabajo (2020), el Teletrabajo es una labor que se realiza fuera de la oficina, separando a los trabajadores de sus relaciones con otros compañeros o jefes que pueden comunicarse y realizar el trabajo mediante el uso de las nuevas tecnologías. Sin embargo, así como describimos las ventajas del Teletrabajo, conlleva también problemáticas en el marco cognitivo-laboral que ha generado estrés laboral, causando problemas psicosociales como el Síndrome de Burnout.

Según la OMS, (2020, p.1), el agotamiento laboral "es la respuesta que un colaborador puede tener cuando se enfrenta a demandas y desafíos laborales que son inconsistentes con su sabiduría y habilidad, retando su capacidad para afrontar la situación".

“En Latinoamérica, para ser exactos Colombia, se determinó que el trabajo remoto aumentó durante los últimos años en dicho país. En el año 2012 se estimó una cifra de 4300 teletrabajadores, mientras tanto, en el año 2018 esta cifra se

excedió a 12900; y se estima que en la actualidad 87439 teletrabajadores conforman la fuerza laboral de las PYMES en Colombia”. (MinTIC, 2020).

Estados Unidos, Argentina, Chile y Ecuador cuentan con normativa para implementar y regir esta nueva forma de trabajar. (Ramírez, J. M., & Hernández, M. P., 2019). Estableciendo normas para regular el Teletrabajo, ya que gracias a la pandemia se impulsó esta modalidad, causando la preocupación de muchos, porque, aunque haya muchas ventajas, también han surgido muchas desventajas, como, por ejemplo: el aislamiento social, dificultad de separar el tiempo de la familia con el trabajo, equipo tecnológico y mobiliario no adecuado, generando estrés laboral y reduciendo la eficiencia y la productividad.

En el Perú según Triay, R. (2021). Afirma que los últimos datos, el 60% de los trabajadores peruanos se encuentran bajo presión, lo que en conjunto conduce a la adquisición del Síndrome de Burnout, cansancio físico y mental, que puede derivar en agotamiento y falta de motivación en el trabajo. Por ende, la productividad de las organizaciones se ven afectadas en las actividades que realiza cada trabajador. Por otro lado, el Teletrabajo en el Perú ya estaba legislado y regulado por gobiernos anteriores y tenía que hacerse aplicable. Según Yarnold, E. (2021), afirma que, “en el mercado laboral ya se tenía una Ley establecida del Teletrabajo, dada en el año 2013, denominada Ley 30036, con el debido reglamento mediante el Decreto Supremo 017-2015, pasando dos años de su creación”.

Según Yarnold, E. (2021) menciona que: “el Decreto Supremo 017-2015, que rige la Ley 30036, sirve para establecer requisitos formales en el teletrabajo, ya sea mixto y completo, la cantidad de jornadas en el teletrabajo, así también la libertad que pueden tener los trabajadores para cambiar de modalidad, otorgando los derechos y obligaciones respectivamente a estos mismos”.

En enero del 2017 habían registrados 648 teletrabajadores en el Perú, en enero del 2020 ya había 2200 teletrabajadores y en julio del 2020 ya había 220000 trabajadores remotos.

En este contexto, se observa que en la empresa de tercerización de proceso de negocios de la ciudad de Trujillo, los colaboradores están sometidos a trabajar

por su propia cuenta, utilizando su línea móvil telefónica activa, generando un desbalance laboral en el trabajador, provocando estrés, cansancio, agotamiento, desmotivación al no alinearse con las metas establecidas por parte de la empresa, ya que no hay un sueldo fijo, por el contrario, el sueldo se ve reflejado por medio de comisiones, bonos e incentivos. Después de revelar la realidad problemática mediante varios estudios, se identifica el problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023?

El desarrollo de nuestra investigación es de justificación práctica porque se logró conocer los problemas a tratar, de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios en relación al síndrome de burnout y el teletrabajo, brindando la oportunidad de que los altos directivos puedan realizar acciones para que estos problemas se puedan solucionar. También, se presenta el objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. De igual forma, planteamos 3 objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, 2. Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la carga laboral de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, 3. Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la productividad de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. Seguido de ello, se planteó la hipótesis general: H_i : Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. En cuanto a las hipótesis específicas tenemos: H_1 : Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023; H_2 : Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la carga laboral de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023; H_3 : Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la productividad de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para mayor investigación, en referencia a los antecedentes de carácter internacional, nacional y local, se dan a conocer los artículos seleccionados según criterios de elegibilidad, donde se realizó una búsqueda entre los años 2019 al 2022, dando como resultado un listado de artículos inherentes a las variables de estudio de la presente investigación, siendo estas el síndrome de burnout y el teletrabajo que contienen artículos indexados. Además, se priorizaron los artículos que mencionan claramente los impactos del síndrome de burnout, lo que ayudó a enriquecer la información recopilada para nuestro proyecto de investigación, excluyéndose los artículos menos relevantes para las variables. Asimismo, se realizó una lista de las palabras claves, obteniendo como resultado los siguientes antecedentes internacionales:

En la zona central chilena, se realizó una investigación planteándose como objetivo: Analizar la incidencia que prevalece entre el síndrome de burnout (SB) y la satisfacción laboral (SL) en los empleados pertenecientes a una entidad financiera chilena, en el contexto de Covid-19. Así mismo, esta investigación se analiza direccionándose con su objetivo que era generar información, la cual después serviría para apoyar con la gestión de los gerentes para que puedan tomar decisiones de la forma más certera, se trabajó con una muestra de 52 empleados de los cuales respondieron 48, que contaban con un contrato de larga duración y antigüedad superior a 6 meses, se hizo un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, aplicándose cuestionarios en escala de Likert, como resultado se llegó a revelar que existía relación inversa entre la SL y el SB, concluyendo que prevalece un elevado nivel de desgaste emocional respecto a los trabajadores, siendo un factor que se amplió en la emergencia sanitaria. (Salazar et al., 2021).

En Bogotá se realizó una investigación donde se profundiza el teletrabajo en tiempo de pandemia conllevando a un problema de sentido crónico como es el síndrome de burnout en jóvenes que estudian la carrera de Administración de empresas de la Universidad Antonio Nariño - Sede Sur, esta investigación permitirá determinar las consecuencias y los elementos que se puedan asociar al síndrome de burnout por teletrabajo durante la coyuntura de aislamiento en los estudiantes de administración de empresas UAN-Sede Sur. Su población a estudiar fueron

alumnos que estudiaban la carrera de Administración de Empresas – UAN - Bogotá, campus sur, el método de investigación tuvo un enfoque descriptivo, valorándose ciertos atributos, características y su debido perfil de los estudiantes, así como de los grupos, las comunidades, y los procesos, u otro objeto de análisis en particular, se utilizó una investigación mixta tanto cualitativa y cuantitativa para realizar un estudio más preciso de las variables influyentes, se estableció la prevalencia de las dimensiones diferentes representadas por el trastorno de “burnout”. Así pues, se consiguió determinar que el burnout conlleva al sentimiento de debilidad emocionalmente y físicamente, manifestándose durante un largo período de tiempo en situaciones de gran exigencia, denotándose una conclusión en esta investigación que el síndrome de burnout es una combinación de cosas negativas, por ello, el autor acota a su conclusión que las personas que son más propensas a presentar estrés crónico en el trabajo, pueden estar enfrentando presiones del trabajo, lo que constituye una amenaza para cualquier organización (Albarracín & Colorado, 2021).

Gutiérrez et al. (2022), en esta investigación tuvieron como objetivo analizar la situación de los empleados remotos durante los meses del confinamiento, en términos de quién, qué y dónde se realiza el trabajo, donde el teletrabajo llegó a ser uno de los aspectos más discutidos con respecto al COVID – 19. El enfoque que aplicó el autor fue cuantitativo y estadístico de dispersión y regresión lineal, con una muestra de 813 teletrabajadores ubicados en Chihuahua, México, llegándose a afirmar que la mayoría reporta igual o menor productividad bajo esta modalidad, lo cual está influenciado por la dinámica familiar y las habilidades digitales por género y edad. La conclusión que se obtuvo fue que, a pesar de las circunstancias desfavorables, el teletrabajo beneficia a la mayoría de la población activa.

Por otro lado, en antecedentes nacionales tenemos una investigación realizada por Pérez (2022), siendo su objetivo poder determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Trabajo remoto de los trabajadores que laboran en una Corte Superior de Justicia de la ciudad de Cusco. Su estudio tuvo diseño no experimental, nivel correlacional. Como población tuvo a 1109 colaboradores, obteniendo como parte de la muestra a sólo 286 encuestados, lo cual se dedujo por el tipo de muestreo probabilístico, aleatorio – simple. Así mismo,

aplicó dos cuestionarios, tanto para el SB y el Trabajo remoto, para la medición de ambas variables y como resultados en esta investigación, se obtuvo que el 65,4% perciben un nivel bajo de SB y un 11.1% de los colaboradores muestran un alto nivel, por lo cual se deduce la predominancia del nivel bajo de Burnout en los trabajadores y el 40.9% distingue al trabajo remoto como regular. Por último, el autor de dicha investigación concluyó que sus variables de estudio no mostraron relación significativa, ya que por ende, se llegó a obtener un valor de Rho de 0.001(valor de $p=0,993$). Así también, con las dimensiones del TR: cultura organizacional, herramientas tecnológicas y optimización de procesos no encontró relación significativa con la variable SB, aceptándose así la H_0 y rechazándose la H_1 .

Doroteo (2022), en su investigación se planteó como principal objetivo poder determinar como el Síndrome de Burnout se asocia con la Satisfacción laboral de las enfermeras de la clínica Ricardo Palma, Lima – 2021, lo cual, su tipo de investigación fue aplicada, con enfoque descriptivo – relacional con corte transversal. Su muestra utilizada fue censal y lo conformaron 30 enfermeras (clínica). Su técnica utilizada fue la encuesta, como instrumento utilizó 2 cuestionarios distintos: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para la medición del SB y el Font Roja, cuestionario para medir la SL. Así pues, para la determinación si había dependencia entre ambas variables utilizó la Prueba el Rho Spearman (Prueba no paramétrica). Los resultados que obtuvo el autor en su investigación, mostraron que el 97% de las enfermeras llegaron a presentar SB en un nivel medio y en relación a las dimensiones, se evidenció al agotamiento obtener un nivel medio del 53%, seguido de la realización personal que se denotó con el 93% alto nivel y lo que es la despersonalización con bajo nivel del 80%. Así también, las enfermeras con un 87% presentaron una satisfacción laboral media. Por último, lo que puede concluir el autor en base a sus resultados, es que no halló relación estadísticamente significativa en ambas variables SB y SL, siendo $p=0,134$; $p=0,138$, no encontrándose también en las dimensiones que viene a ser: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización correlaciones significativas.

Cueva y Medrano (2019). En su investigación realizada, donde su objetivo principal consistió en analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y Motivación

de trabajadores de un sector bancario bajo la modalidad remota durante el COVID – 19, su metodología utilizada tuvo un estudio transversal con un enfoque descriptivo, correlacional – causal. La muestra que se tomó fueron 90 colaboradores de distintas entidades bancarias como el BBVVA, BCP, Interbank y Scotiabank de dos distritos que son el distrito de Surco San Isidro de Lima – Perú, la muestra fue dividida en 41 hombres y 49 mujeres. Sus instrumentos para la obtención fueron 2 cuestionarios (Motivación de Steers y Braunstein; Maslach Burnout Inventory). Así también, por intermedio de la Prueba Kolmogorov – Smirnov, hallaron que siendo la dimensión del cansancio emocional, la dimensión de realización personal y también la variable motivación no lograron aproximarse a una distribución normal, es así que, utilizaron el Rho de Spearman. También, en la despersonalización, dimensión de la variable SB, usaron el coeficiente de Pearson, por la distribución normal que obtuvo dicha dimensión. Por lo que, los autores concluyeron en su investigación, que sus variables de estudio no se relacionaron significativamente.

Por otro lado, como antecedentes locales tenemos a Chunga et al. (2020), en su estudio buscó determinar si el estrés laboral se asociaba con el Síndrome de Burnout en los taxistas pertenecientes a la ciudad de Trujillo, en los meses de mayo a junio – 2019. Su investigación fue de carácter analítico y transversal. Como población tuvo a 50 taxistas residentes de Trujillo. Como técnica utilizaron la encuesta. Los resultados mostraron evidencia que los de 27 a 38 años de edad conforman el grupo de edad más frecuente, además el 48% de taxistas laboraba en un promedio de 8 a 10 horas al día, el nivel de estrés promedio llegó a un nivel alto del 72%, un nivel medio de 16% y un 12% marcó un nivel de estrés bajo en los choferes. Por otro lado, al analizar las dimensiones del síndrome de burnout encontraron presencia de un abrupto nivel de agotamiento emocional reflejado en un 70%, un 66% tenía alto nivel de escepticismo y 44% nivel alto de desempeño laboral. Por lo que, los investigadores pasaron a dar conclusión que en sus variables existió una relación demostrativa.

Rodríguez y Zavala (2021), en su investigación tuvieron como objetivo determinar cómo se relaciona el Engagement y las dimensiones del síndrome de burnout en empleados pertenecientes a la ciudad de Trujillo, teniendo una

metodología de forma cuantitativa, el diseño empleado fue correlacional – descriptivo, no experimental. La muestra lo conformaron 124 empleados de un centro médico con edades de 35 a 61 años, se obtuvieron resultados relevantes, hallándose un puntaje de $\rho = .43$, entre Agotamiento emocional y Engagement, para la Despersonalización y Engagement se obtuvo $\rho = -.42$ y Realización Personal y Engagement se obtuvo $\rho = .37$, Los autores concluyeron que existe una relación positiva y un efecto moderado entre la Realización Personal y Engagement, y una relación negativa y un efecto moderado entre el agotamiento emocional y la despersonalización hacia el Engagement.

Asimismo, Huamán (2021), en su investigación que realizó en la ciudad de Trujillo, se planteó como principal objetivo llegar a determinar si el teletrabajo tiene una influencia en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa agroindustrial. La metodología a utilizar fue enfoque cuantitativo, investigación aplicada, con diseño no experimental; su muestra empleada fue de 126 empleados administrativos de la empresa Agroindustrial que vienen trabajando a distancia entre marzo y junio del año 2021; para establecer los resultados aplicó como instrumento dos cuestionarios para ambas variables, que obtuvieron la validación por los expertos, teniendo el alfa de Cronbach de 0,795 y 0,787, que denotaron un nivel aceptable. Los resultados que obtuvo el autor fueron procesados en el SPSS V26. El autor pudo concluir que el teletrabajo denota una influencia significativa en la producción de una empresa agroindustrial, con un $Rho = 0.769$ (una correlación elevada y positiva), con nivel de significación $p = 0.01 < 0.05$. Además, la variable del teletrabajo alcanzó un buen nivel reflejado en un 66,7% y por último, la productividad laboral fue alta, siendo esta un 80,2%. Por último, el autor en base a su investigación acotó que el trabajo remoto es una modalidad de reciente uso por parte cada organización, y es de forma positiva en términos de productividad, siempre y cuando los teletrabajadores cuenten con los recursos y condiciones necesarias, así como la capacidad para desarrollar actividades y formas de trabajo desde la virtualidad.

La variable del síndrome de burnout según Freudenberger (1974), lo define que “es el sentimiento de fracaso y agotamiento que resulta de los trabajadores que exigen demasiada energía, recursos personales y fuerza mental”. Así como, Pines

y Kafry (1978), mencionan que “es una experiencia general de desgaste físico, emocional y actitudinal caracterizada por un aparente bajo interés en el trabajo y baja autoestima”. Además, “a diferencia del agotamiento laboral el síndrome de burnout por el trabajo sólo tiene efectos adversos”. (Farber, 1984a; 1984b; D'Aurora y Fimian, 1988).

Maslach y Jackson (1981), entendían “el burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una sensación reducida de satisfacción personal”.

El enfoque actual de Maslach y Leiter (2016), afirma que “el agotamiento emocional es la primera dimensión del burnout, desarrollándose como respuesta a la demanda y el exceso de trabajo por ser una respuesta básica al estrés”. Unos años adelante Martínez et al. (2002). Afirma que, “el cansancio emocional afecta negativamente en las expectativas de éxito y la madurez profesional”.

“Manifestada como cinismo, la despersonalización revela autocrítica, devaluación, autodestrucción y desprecio por el alcance y el valor del propio trabajo u organización”. (Moreno, et al., 2001). Por otro lado, Díaz et al. (2012). Afirma que “la despersonalización y la baja satisfacción personal, que se entiende como una actitud de alineación, empatía e insensibilidad emocional hacia la sociedad, por lo tanto, la despersonalización es un sentimiento de disminución de la competencia personal y en forma de reducción de la realización personal es la insatisfacción por el auto rendimiento profesional”.

Parra (2019). Define a “la baja realización personal como las expectativas planteadas por cada persona, dando paso a la frustración, comprometiendo la autoestima personal”. Además, Parra (2019), menciona, “el resultado de este síndrome es una fatiga laboral pronunciada, llegando a la percepción de ideales y logros. Cuanto más avance, más difícil será para los trabajadores resolver sus problemas”.

La variable del teletrabajo se define según Havriluk (2010), que “el teletrabajo es trabajar cerca de la oficina, o en un lugar preparado técnicamente por la empresa, lejos de la sede, o en un lugar que esté permanentemente conectado a la empresa”.

Margarita (2018). Menciona “las características del Teletrabajo ya que giran en torno a los recursos técnicos, económicos y, sobre todo, organizativos. Es en este contexto surge el teletrabajo voluntario, es el resultado obtenido y logrado, inmerso en el grado o nivel de desempeño”. Además, Daniels et al. (2001). “desarrollaron un modelo donde explique la forma de integrar el teletrabajo y una base teórica para la comprensión del crecimiento de este modelo en diferentes empresas”. Así también, (Davenport y Pearlson, 1998). Sustentó que la manera de poder flexibilizar la organización, es utilizar un modelo del trabajo remoto que se centre en realizar actividades sin tener que estar en la organización. Por otro lado, Shin et al. (2000). Detectaron varios problemas sobre el modelo del teletrabajo, porque no había una metodología de investigación sólida y un enfoque desmesurado del problema de los teletrabajadores.

Según Molina y Polo (2015), define “el apoyo técnico como la herramienta de comunicación para el teletrabajo que consiste en mensajería instantánea, incluyendo gestión de contactos, conversación, transferencia de archivos y soporte para videoconferencias”. Por otro lado, García (2018), define “el apoyo técnico como las herramientas de colaboración ya que son una nueva forma para que las empresas e instituciones utilicen sus redes y, gracias a la colaboración remota, puedan trabajar en proyectos conjuntos con empleados remotos”.

De acuerdo al indicador acceso a equipo tecnológico, las organizaciones deben acoger tanto mecanismos como técnicas conllevando a una gestión de la información ser más competitiva y respecto a ello se debe contar con dispositivos tecnológicos que juegan un papel importante, por tanto, revolución digital prevalecen los servicios, la computarización, la transmisión de forma instantánea y la digitalización (Álvarez, 2013).

De acuerdo al indicador servicio de comunicaciones de acordes con las actividades asignadas, Ochoa et al. (2020), menciona que “las TIC consiguen mecanizar y optimizar las tareas de una organización u empresa, permitiendo el control de estas mismas, teniendo autonomía del lugar en que éstas se llevan a cabo”.

De acuerdo con el indicador flexibilidad, Mazloum (2014), indica que “para que haya una flexibilización por parte de las organizaciones, estas deben humanizarse con sus estrategias y rutinas, considerando a sus trabajadores como personas, con sus propias necesidades particulares, ofreciéndoles la oportunidad de administrar su propio tiempo”.

Jaramillo (2015). Indica que “se considera carga laboral a la actividad muscular o física, donde existen factores de riesgo relacionados con la explotación del empleado mencionado, como la necesidad de aumentar el ritmo de trabajo o adaptarse a las diferentes actividades laborales. Como resultado del estrés físico y mental, siendo así el efecto más directo la fatiga”. Así también, Londoño et al. (2019). Nos menciona que “la carga laboral identificada como factor riesgoso psicosocial que llega afectar la calidad de vida de los empleados”.

Mejía y Naicela (2019) confirman en su estudio que “la carga laboral se clasifica como físicas, se trata de una serie de aspectos físicos que requieren más esfuerzo y energía de las personas, en cambio la carga mental incluye el uso de demandas mentales, intelectuales y cognitivas utilizadas durante la jornada laboral”.

De acuerdo al indicador trabajo bajo presión, Alles (2005). Define a este indicador como la “destreza de actuar con eficacia en contextos de presión en el tiempo, de divergencia, obstáculo y diversidad” (p. 205). Se muestra como la capacidad de poder responder y trabajar con un desempeño alto en circunstancias que se requiera de mucha exigencia.

En cuanto al indicador evaluación de desempeño, Alles (2015), define al indicador como "un proceso organizativo estructurado que tiene un doble propósito: mide la eficacia de los colaboradores, por lo general alinea objetivos y competencias, y es un derecho de los colaboradores" (p. 120).

De acuerdo al indicador tiempo necesario para realizar las tareas, según Crutsinger (1994), menciona que “la gestión del tiempo significa tomar la iniciativa para establecer objetivos, poder decidir qué actividades son las más trascendentes y poder darse cuenta de que otras actividades requieren ser programadas en base a la priorización”.

“La productividad es un factor clave para el crecimiento económico, el crecimiento de los salarios, el sustento y mejora en la calidad de vida de las personas”. (Quijia et al., 2021, p. 20).

De acuerdo al indicador motivación, Fernández y Mielgo (1987), indica que “la motivación se da por la acción activadora propia de la conducta, la anticipación, expectativa, realización, estímulos y para finalizar la satisfacción”.

De acuerdo con el indicador compromiso Chiavenato (1992), indica que “el compromiso hace referencia a la comprensión y los objetivos compartidos por los colaboradores en la empresa, es decir que cada trabajador debe comprometerse con su puesto de trabajo para la obtener resultados positivos”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada, para “tratar de buscar soluciones a un problema existente o responder preguntas específicas a una problemática en una organización”. (OCDE, 2015). Por lo tanto, se buscó dar solución a la problemática que presenta una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. De igual forma, “se considera un estudio cuantitativo porque los datos se recopilan numéricamente y se analizan aplicando la estadística”. (Aliaga y Gunderson, 2002).

3.1.2. Diseño de Investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, ya que se basa en variables, argumentos o eventos que ocurren sin modificación por parte del investigador. (Hernández et al., 2001), por tal motivo, los acontecimientos se investigan y se presentan en su contexto natural, en este caso, como se da el síndrome de burnout con relación al teletrabajo. De esta forma también observamos, que es un estudio transeccional, porque se enfoca en el análisis de variables en momentos específicos (Hernández et al., 2001), recolectando datos específicos de los teletrabajadores de una empresa de tercerización de proceso de negocios pertenecientes a la ciudad de Trujillo.

Además, la presente investigación es de carácter correlacional, demostrando el nivel de similitud que existe entre las variables de estudio y explicando relaciones simples sin establecer causa y efecto (Ortiz, 2004), como tal, en este estudio se examina la relación que existe entre el síndrome de burnout y el teletrabajo.

3.2. Variables y operacionalización

Para Hernández et al. (2001), nos dice que “la variable es un concepto modificable cuyas variaciones están listas para ser estudiadas con fines de investigación”. Por tal motivo la presente investigación presenta las siguientes variables: síndrome de burnout y el teletrabajo. Luego, se procedió a dar su definición conceptual y definición operacional de cada

variable, así como también, sus dimensiones, indicadores y el nivel de medición a desarrollar.

Variable 1: Síndrome de burnout

- **Definición conceptual:** Según Freudenberger (1974), define que el Síndrome de Burnout: “es el sentimiento de fracaso y agotamiento que resulta de los trabajadores que exigen demasiada energía, recursos personales y fuerza mental”.
- **Definición operacional:** Esta variable se midió aplicando un cuestionario en escala de Likert, en base a dimensiones como: agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal.
- **Indicadores:** Pérdida de recursos emocionales, agotamiento de energía, sobreesfuerzo, sentimientos negativos, insensibilidad, frustraciones, bajo logro, fracaso personal y carencia de expectativas laborales.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Teletrabajo

- **Definición conceptual:** Havriluk (2010). Menciona que “el teletrabajo es trabajar cerca de la oficina, o en un lugar preparado técnicamente por la empresa, lejos de la sede, o en un lugar que esté permanentemente conectado a la empresa”.
- **Definición operacional:** Esta variable se midió aplicando un cuestionario en escala de Likert, en base a las siguientes dimensiones: Apoyo técnico, carga laboral y productividad.
- **Indicadores:** Acceso a equipo tecnológico, servicio de comunicaciones acordes con las actividades asignadas, flexibilidad, trabajo bajo presión, evaluación de desempeño, tiempo necesario para realizar las tareas, motivación y compromiso.
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La población es un factor que interviene en un problema y que formará parte de la elección de la muestra de una investigación. (Arias, 2012), por tal motivo, la población de esta investigación fueron los teletrabajadores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, conformando 30 colaboradores.

- **Criterios de inclusión:** Fueron incluidos en la investigación los trabajadores activos de una empresa de tercerización de proceso de negocios.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyeron del estudio a los colaboradores nuevos.

3.3.2. Muestra

Fue constituida por 30 teletrabajadores que forman parte del área de ventas de una empresa de tercerización de proceso de negocios en la ciudad de Trujillo – 2023.

3.3.3. Muestreo

El muestreo es por conveniencia, una técnica de muestreo no probabilístico y aleatorio, porque se escogió de forma exclusiva a los teletrabajadores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, que representa parte de la muestra, obteniendo la disponibilidad y el acceso adecuado de la investigación.

3.3.4. Unidad de análisis

Lo conformaron los teletrabajadores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó bajo los requerimientos en la investigación, fue la encuesta, para poder saber la relación entre el síndrome de burnout y el

teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, que nos permitió recolectar datos certeros y confiables.

Instrumento de recolección de datos

Para poder medir la variable síndrome de burnout, se utilizó un cuestionario con 17 preguntas, el cual fue dividido en 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal, conformando la primera dimensión 5 preguntas, la segunda dimensión 6 preguntas y la tercera dimensión 6 preguntas, respectivamente, cada interrogante se basó en 9 indicadores de las dimensiones mencionadas.

El cuestionario del Síndrome de burnout fue propuesto por López (2021), que fue utilizado en esta investigación, validado por juicio de expertos.

Además, para dar medición a la variable del Teletrabajo, se utilizó un cuestionario con 16 preguntas, el cual se dividió en 3 dimensiones: la primera dimensión: apoyo técnico que abarca 6 preguntas, segunda dimensión: carga laboral que consiste en 6 preguntas y, por último, la tercera dimensión: productividad que consta de 4 preguntas, cada interrogante se basó en 8 indicadores de las dimensiones mencionadas.

El cuestionario del Teletrabajo fue propuesto por Chávez (2020), que fue utilizado en esta investigación, validado por juicio de expertos.

Validez

Los medios utilizados para la recolección de datos fueron evaluados por expertos con experiencia en gestión para comprobar que el instrumento permite dar respuesta al problema de investigación, corresponde a los objetivos del estudio, coherencia, claridad, y redacción de las preguntas del cuestionario.

Confiabilidad

Se obtuvo el nivel de confiabilidad de ambos cuestionarios gracias a una prueba piloto aplicado a 10 personas con las mismas características de nuestra muestra, para que luego cada pregunta sea integrada en un alfa de

Cronbach, el cual demostró que los cuestionarios sean aceptables. Los datos fueron procesados mediante el software SPSS, versión 26.0.

3.5. Procedimientos

Se aplicó el cuestionario de síndrome de burnout y del teletrabajo a los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, de una muestra captada, siendo de requerimiento cumplir los criterios de inclusión poblacional y muestreo, para capturar, ordenar, procesar y poder convertir la información en tablas y figuras, presentando los resultados, interpretando y en definitiva sacar conclusiones y hacer sugerencias para su comprensión. Cada encuesta toma aproximadamente 15 minutos por encuestado. Finalmente, se empleó el programa SPSS para el análisis de los resultados obtenidos en tablas y gráficos, conseguir conclusiones adecuadas y hacer recomendaciones apropiadas para la solución de los problemas investigados.

3.6. Método de análisis de datos

Según Huber et al. (2018), indica que “la metodología de análisis estadístico de datos proporciona diversas representaciones gráficas de los resultados obtenidos de las operaciones cuantitativas, ya que facilita la identificación y visualización de datos”. Por otra parte, se utilizó el método estadístico descriptivo mediante el cual se describió ambas variables con sus dimensiones respectivas. Así pues, también se usó el programa estadístico SPSS, el cual facilitó la tabulación de los datos, así como también la elaboración de tablas y figuras estadísticas. Además se aplicó la estadística inferencial que se utilizó para poder determinar la relación de las variables de investigación.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio acató los lineamientos de confidencialidad de los datos que se obtuvieron a través de los cuestionarios que se aplicó en los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. Además, se tuvo el sentido de compromiso, preservando y respetando la propiedad intelectual de todas las fuentes que fueron utilizadas, fuentes donde se sustrajo toda información para la presente investigación. También,

se tuvo el debido respeto a la integridad académica, ya que siempre se busca comunicar con veracidad los temas abordados a través del desarrollo de investigaciones, las cuales tienen que ser originales, objetivas y veraces; como también la aplicación del Turnitin, siendo de suma importancia para identificar que toda la información y datos que se recolectaron fueron originalmente de los autores. En resumen, la investigación se adhirió a los lineamientos de la integridad científica, integridad en las actividades de investigación científica y gestión, honestidad intelectual, objetividad e imparcialidad, veracidad, justicia y responsabilidad, transparencia, autonomía, cuidado del medio y biodiversidad, integridad humana, equidad y respeto de la integridad intelectual.

IV. RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

Tabla 1

Nivel del síndrome de burnout de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023

Variable	Nivel	fi	%
Síndrome de burnout	Bajo	13	43.3
	Regular	12	40
	Alto	5	16.7
	Total	30	100

Nota: Información recolectada en el mes de mayo del 2023 a una muestra de 30 colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo - 2023.

Interpretación:

El síndrome de burnout de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, alcanzó un nivel bajo con 43.3%, así como se aprecia en la tabla 1. Según en la teoría de Cherniss (1982), refiere que el síndrome de burnout ocurre durante el transcurso de adaptación psicológica entre la persona estresada y un trabajo abrumador, donde el principal iniciador viene a ser la pérdida de compromiso. Por tanto, se ve aquí un nivel bajo porque el compromiso de los colaboradores ha sido recuperado, gracias al buen manejo del jefe directo, incentivando y organizando un buen plan de trabajo.

Tabla 2

Nivel del apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023

Dimensión	Nivel	Fi	%
Apoyo técnico	Bajo	17	56.7
	Regular	10	33.3
	Alto	3	10
	Total	30	100

Nota: Información recolectada en el mes de mayo del 2023 a una muestra de 30 colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo - 2023.

Interpretación:

La dimensión del apoyo técnico alcanzó un nivel bajo correspondiendo a un 56.7% según la tabla 2, resaltando las deficiencias que tiene la empresa al no brindarles los suficientes recursos para cumplir con sus tareas. Según Bentley et al., 2016, recomiendan a las organizaciones que buscan beneficios del teletrabajo que presten la suficiente atención al soporte técnico que se pueda brindar a los teletrabajadores. Por lo tanto, esto refiere que la empresa al no poner atención en el apoyo técnico brindándoles los recursos tecnológicos necesarios y servicios de comunicación efectiva ya sea saldo de llamadas, red wifi y un sistema más eficiente para la captación de clientes, baja el nivel de esta dimensión.

Tabla 3

Relación entre el síndrome de burnout y el apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023

		Correlaciones		
			Síndrome de burnout	Apoyo técnico
r de Pearson	Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	1	-0.042
		Sig. (bilateral)		0.825
		N	30	30
	Apoyo técnico	Correlación de Pearson	-0.042	1
		Sig. (bilateral)	0.825	
		N	30	30

Nota: Información recolectada en el mes de mayo del 2023 a una muestra de 30 colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo - 2023.

Interpretación:

La tabla 3 indica que no halló una relación entre la variable síndrome de burnout y el apoyo técnico con un $p = 0.825 > 0.05$, por lo tanto, el síndrome de burnout no tiene relación con el apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

Objetivo Específico 2: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la carga laboral de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

Tabla 4

Nivel de la carga laboral de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023

Dimensión	Nivel	Fi	%
Carga laboral	Bajo	4	13.3
	Regular	18	60
	Alto	8	26.7
	Total	30	100

Nota: Información recolectada en el mes de mayo del 2023 a una muestra de 30 colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo - 2023.

Interpretación:

En la tabla 4 la carga laboral de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, alcanzó un nivel regular con un 60%, por lo tanto, “influye en cómo se realiza el manejo de la carga laboral en los trabajadores” (Dolce et al., 2020). Este nivel regular del 60%, se debe a los cambios que se están generando en la empresa gracias a la nueva jefa y su aplicación de estrategias, ya sea en la evaluación de desempeño y en el manejo de presión de los colaboradores para que logren su meta diaria y mensual.

Tabla 5

Relación entre el síndrome de burnout y la carga laboral de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023

		Correlaciones		
			Síndrome de burnout	Carga laboral
r de Pearson	Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	1	0.039
		Sig. (bilateral)		0.839
		N	30	30
	Carga laboral	Correlación de Pearson	0.039	1
		Sig. (bilateral)	0.839	
		N	30	30

Nota: Información recolectada en el mes de mayo del 2023 a una muestra de 30 colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo - 2023.

Interpretación:

La tabla 5 indica que no existe una relación entre la variable síndrome de burnout y la carga laboral con un $p = 0.839 > 0.05$, por lo tanto, el síndrome de burnout no se relaciona con la carga laboral de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la productividad de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

Tabla 6

Nivel de la productividad de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023

Dimensión	Nivel	Fi	%
Productividad	Bajo	6	20
	Regular	13	43.3
	Alto	11	36.7
	Total	30	100

Nota: Información recolectada en el mes de mayo del 2023 a una muestra de 30 colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo - 2023.

Interpretación:

(Kazegami, 2020), aseguró que el aumento de la productividad para los teletrabajadores solo ocurre durante horas razonables de teletrabajo. Si este tiempo es demasiado largo, tendrá el efecto contrario y reducirá la productividad, lo cual nos lleva a observar en la tabla 6, donde nos indica que el nivel de productividad de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, alcanzó un nivel regular con 43.3%. Esto quiere decir que los colaboradores se están sintiendo comprometidos gracias a la retroalimentación y a los estímulos de reconocimiento que vienen recibiendo por la empresa, dando cumplimiento de sus objetivos.

Tabla 7

Relación entre el síndrome de burnout y la productividad de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023

Correlaciones				
		Síndrome de burnout	Productividad	
r de Pearson	Síndrome de burnout	de Correlación		
		de Pearson	1	-0.054
		Sig. (bilateral)		0.777
		N	30	30
	Productividad	Correlación		
		de Pearson	-0.054	1
		Sig. (bilateral)	0.777	
		N	30	30

Nota: Información recolectada en el mes de mayo del 2023 a una muestra de 30 colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo - 2023.

Interpretación:

La tabla 7 indica que no existe una relación entre la variable síndrome de burnout y la productividad denotándose con $p = 0.777 > 0.05$, por lo tanto, el síndrome de burnout no se relaciona con la productividad de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

Objetivo General: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 8

Relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023

		Correlaciones		
			Síndrome de burnout	Teletrabajo
r de Pearson	Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	1	-0.017
		Sig. (bilateral)		0.928
		N	30	30
	Teletrabajo	Correlación de Pearson	-0.017	1
Sig. (bilateral)		0.928		
N		30	30	

Nota: Información recolectada en el mes de mayo del 2023 a una muestra de 30 colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo - 2023.

Interpretación:

La tabla 8 se observa que no existe una relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo con un valor $p = 0.928$. En efecto, se revela que mientras el nivel del síndrome de burnout aumente no tendrá relación significativa en el nivel del teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. Para finalizar, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose así la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo específico 1: que es determinar la relación entre el síndrome de burnout y el apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, donde se halló que el valor p calculado = $0.825 > p$ tabular = 0.05 , que se realizó a través de la prueba paramétrica r de Pearson. Encontrando que no existe relación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión apoyo técnico. Esto refleja que el síndrome de burnout no tiene relación en la dimensión de apoyo técnico, es por ello que, al obtenerse los niveles del síndrome de burnout de los colaboradores de una empresa de tercerización de procesos de negocios, Trujillo – 2023, se pudo evidenciar que el 16.7% de los colaboradores tiene un nivel alto, el 40% un nivel regular y resaltando el 43.3% que denota un nivel bajo. Según la teoría de Hobfoll y Freedy (1993) hace referencia que, para la reducción de los niveles de síndrome de burnout, los recursos de los colaboradores deben incrementarse para reducir el nivel de agotamiento en estos mismos y así evitar la debilidad en perderlos, lo cual también, se debe tratar de cambiar sus percepciones de manera positiva para poder reducir el nivel de estrés que puedan llegar a tener; y por tanto, se deben implementar estrategias de afrontamiento activas. En consecuencia, el síndrome de burnout se denota con un nivel bajo en los colaboradores, por la motivación que la empresa les está brindado, lo cual todo aquello está influyendo en la percepción del trabajo y la actitud de estos mismos, situación que ha venido transformándose para bien a medida del más mínimo cambio que está teniendo la empresa y todo aquello se ha visto reflejado en el jefe directo actual, que gracias a su función de ser uno más y trabajar en equipo de forma motivacional, están existiendo cambios. En la presente investigación se halló también los niveles de apoyo técnico, resaltando el nivel bajo con el 56.7%, lo que significa que existen deficiencias en la empresa al no ceder los recursos necesarios a los colaboradores para que puedan desarrollar de forma óptima sus tareas, siendo así, la empresa debe poner énfasis en el apoyo técnico que brinda a sus colaboradores, ya que al no otorgarles los recursos tecnológicos necesarios y suficientes, esta dimensión baja su nivel. Frente a lo expuesto se pudo determinar que no hay una relación entre la variable del síndrome de burnout y la dimensión del apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. Los resultados obtenidos son constatados por Pérez (2022), el cual en su

investigación Síndrome de Burnout y trabajo remoto de los trabajadores de una Corte Superior de Justicia del Perú - Cusco, obtuvo como resultados que el 65,4% de trabajadores percibía bajo nivel de Síndrome de Burnout, destacando este nivel, consiguiendo concluir que las dimensiones del trabajo remoto, las cuales son: Cultura organizacional, Herramientas tecnológicas y Optimización de procesos, no se relacionaron de forma significativa con la variable Síndrome de Burnout. Así mismo, Huamán (2021) quien tiene semejanza en su investigación en cuanto a relación de nuestra dimensión de apoyo técnico, mencionando que, el trabajo remoto es una modalidad que han adaptado las empresas recientemente y suele ser de forma positiva siempre y cuando los colaboradores puedan contar con los recursos y las condiciones necesarias para trabajar desde el sitio de trabajo o la virtualidad, esto quiere decir, que siempre debe existir el apoyo técnico por parte de las organizaciones para tener resultados óptimos. Como se observa, respecto a lo anterior y analizando estos resultados, puede confirmarse que el síndrome de burnout, puede tener un nivel reducido, siempre y cuando la empresa aplique estrategias y brinde los recursos tecnológicos necesarios a los colaboradores para que aumente el nivel en la dimensión de apoyo técnico, ya que la variable (SB) con la dimensión (AT), no hay causa – efecto porque no se encontró relación alguna, o de lo contrario sería todo diferente.

Respecto al objetivo específico 2: que era determinar la relación entre el síndrome de burnout y la carga laboral de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, donde se halló que el valor p calculado = $0.839 > p$ tabular = 0.05 , resultado que se obtuvo por medio de la prueba no paramétrica r de Pearson. Hallando que no existe relación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión de carga laboral. Esto quiere decir que el síndrome de burnout no incide en la carga laboral, por lo mismo, al obtener los niveles de la carga laboral de los colaboradores de una empresa de tercerización de procesos de negocios, Trujillo – 2023, podemos observar que se evidenció un alto nivel con un 26.7%, el nivel bajo con 13.3% y el nivel regular, el cual resalta con un 60%. A todo aquello adicionamos el concepto mencionado ya en el marco teórico de nuestra investigación que nos brinda Jaramillo (2015) sobre la carga laboral, lo cual indica que se piensa como carga laboral a la actividad muscular o física donde influyen factores que se relacionan con la explotación del empleado, cómo aumentar su

jornada laboral o hacer que este se adapte a distintas actividades laborales y se tenga que llegar al estrés físico y mental, causándole directamente la fatiga. Esto nos indica que se obtuvo un nivel regular de Carga laboral en los trabajadores, porque se disminuyó la excesiva presión en el logro de la meta diaria y mensual que la empresa en conjunto con los jefes directos tenían hacia sus colaboradores, conllevando a que se respete la jornada laboral sin atosigamiento, dando paso a que los trabajadores empiecen a laborar de manera plena, gracias también a el rol del actual jefe y el saber asumir su cargo con suma responsabilidad, pensando más allá de su propio beneficio tanto para la empresa como para él mismo, enfocándose principalmente en el colaborador como pieza principal de la empresa y logrando en conjunto los objetivos planteados. Frente a lo expuesto, se determinó que no hubo relación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión carga laboral de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, por lo que se concluye que la carga laboral no está siendo afectada por el factor del síndrome de burnout. En la investigación realizada por Albarracín y Colorado (2021), Teletrabajo y cuarentena: síndrome de burnout en los estudiantes de administración de empresas UAN – Bogotá, podemos decir que esta investigación puede asemejarse de cierta forma en cuanto a la amplitud de nuestra dimensión que es carga laboral, concluyendo que las personas que están más expuestas a un cuadro de estrés pueden estar enfrentando situaciones de presiones fuertes en el trabajo, lo que puede ser una gran amenaza para una organización. Así también Chunga et al. (2020) en su estudio Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo, indica los niveles de estrés laboral en los choferes, obteniéndolos a través de una encuesta aplicada a 50 taxistas, lo cual un 72% con un nivel alto, 16% con un nivel medio y un 12% marco un nivel de estrés bajo en los choferes, a ello podemos aludir una semejanza en los niveles ya que el estrés laboral se puede relacionar con la carga laboral que existe en una organización, sobreponiendo que la dimensión de carga laboral tuvo un nivel regular del 60%, algo similar con los niveles de estrés laboral ya mencionados, relacionándose con el nivel de estrés alto de un 72% que se destaca en la investigación mencionada. Al respecto, bajo lo referido anteriormente y al realizar un análisis de estos resultados, podemos recalcar que se debe seguir disminuyendo la carga laboral en los colaboradores, manejando de forma propicia

la jornada laboral, lo cual permitirá seguir mejorando sus actividades y logren conseguir objetivos organizacionales y personales planteados.

Respecto al objetivo específico 3: que era determinar la relación entre el síndrome de burnout y la productividad de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, donde se halló que el valor p calculado = $0.777 > 0.05$. Se encontró que no hubo relación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión productividad. Esto nos dice, que el síndrome de burnout no se relaciona con la productividad, por lo tanto, al obtener los niveles de la dimensión productividad de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios Trujillo – 2023, podemos ver que, destaca el nivel regular con un 43.3%, seguidamente un alto nivel del 36.7% y finalmente un bajo nivel del 20%, mencionando a ello que, los colaboradores se están comprometiendo cada vez más con la empresa por la retroalimentación y estímulos que están recibiendo para poder cumplir con sus objetivos, originando así que se tenga un nivel regular de productividad, lo cual se infiere que este nivel se está dando de forma positiva. Por ende, los resultados mencionados anteriormente pueden constatarse por Huamán (2021), en su investigación Influencia del teletrabajo en la productividad laboral de una Empresa Agroindustrial de Trujillo, puede guardar semejanza en cuanto a nuestra dimensión de productividad, ya que en su investigación hace mención que el nivel de productividad laboral obtuvo un 80.2% denotándose un nivel alto, llegando a la conclusión de que si los teletrabajadores cuentan con los recursos y las condiciones necesarias de trabajo, la productividad se dará de forma positiva. Así también, mencionamos a Quija et al., (2021), para dar más soporte y amplitud al concepto de productividad, menciona que la productividad es el factor clave para que exista el crecimiento económico, crecimiento en los salarios, el mantenimiento y se pueda mejorar la calidad de vida de las personas. Respecto a lo mencionado anteriormente y al realizar un análisis de los resultados, podemos constatar que el nivel de productividad que se obtuvo siendo un nivel regular, se puede relacionar con el concepto definido anteriormente, ya que de por medio están existiendo recursos y brindando las condiciones necesarias a los trabajadores para que se sientan más comprometidos y se puedan cumplir los objetivos en la empresa de forma positiva. En consecuencia, el nivel de productividad puede ir en ascenso, si

se pone énfasis en las necesidades que requiere el colaborador para trabajar y llegar a ser más productivo, lo cual sería un punto favorable para la empresa.

Como objetivo general se planteó determinar la relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, hallándose un valor de $p = 0.928 > 0.05$, determinando que no existe relación entre ambas variables, revelando que mientras el nivel de síndrome de burnout incrementa no tendrá incidencia en el nivel del teletrabajo de los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios. Frente a lo referido se rechaza la hipótesis de investigación aceptándose la hipótesis nula, refiriendo que no hay relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. Así pues, en una investigación similar, Pérez (2022), en su tesis de maestría titulada Síndrome de burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú – 2021, llegó a concluir que no existió una relación significativa entre ambas variables de estudio, obteniendo a través Rho de Spearman un valor de Rho de 0.001 (valor de $p=0,993$), también concluyendo que tampoco hubo relación significativa en las dimensiones del trabajo remoto con la variable síndrome de burnout. Así mismo, Cueva & Medrano (2019) a través de su investigación Síndrome de burnout y motivación de trabajadores del sector bancario en modalidad remota durante la pandemia COVID-19, distritos Surco y San Isidro, utilizando la Prueba de Rho de Spearman, concluyó que no existe una relación entre el síndrome de burnout y la motivación de los colaboradores de un sector bancario. Finalmente mencionamos a Doroteo (2022), en su tesis denominada síndrome de burnout y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima-2021 a través de la Prueba Rho de Spearman que brindó como resultado una correlación de 0.28 con un valor de significancia de $p=0,134 > 0.05$, señalando que no existe relación estadísticamente significativa entre sus variable de estudio S.B Y S.L, no hallándose también correlaciones significativas entre sus dimensiones. Respecto a lo mencionado anteriormente y al realizar el análisis de los resultados, corroboramos que se puede evidenciar niveles considerables de burnout en los trabajadores de una empresa de tercerización, quienes en un mayor porcentaje del 50% perciben el teletrabajo en un nivel bajo, por otro lado existe un porcentaje de nivel bajo del 43% en cuanto al síndrome de burnout, por lo que los trabajadores

estarían presentando el síndrome de burnout de una manera no agravada, y tal fuese lo contrario existe la posibilidad que los trabajadores puedan contraer el síndrome de burnout de forma más agravada si no se siguen aplicando acciones de cambio. Por ende, la empresa debe seguir implantando las acciones debidas para que sus actividades se desarrollen de forma óptima sin afectar su recurso humano.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a nuestro objetivo específico 1: Se determinó que no existe relación entre el síndrome de burnout y el apoyo técnico de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, a través de la prueba paramétrica r de Pearson que fue $p= 0.825 > 0.05$, por tanto, el nivel de apoyo técnico que se obtuvo sobresalió con un nivel bajo, demostrándose debilidad en los recursos tecnológicos que la empresa está brindando, lo cual repercute en los colaboradores.
2. Respecto a nuestro objetivo específico 2: Se determinó que no existe relación entre el síndrome de burnout y la carga laboral de una empresa de tercerización de procesos de negocios, Trujillo – 2023, a través de la prueba paramétrica r de Pearson que fue $p= 0.839 > 0.05$, puesto que, la carga laboral obtuvo un nivel regular, denotándose que poco a poco los colaboradores están sintiendo menos presión en sus actividades laborales dentro de la empresa.
3. Respecto a nuestro objetivo específico 3: Se determinó que no existe relación entre el síndrome de burnout y la productividad de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, a través del r de Pearson que fue $p= 0.777 > 0.05$, dado que, se obtuvo predominancia de un nivel regular en la dimensión productividad, con lo que se demuestra que los trabajadores están sintiéndose motivados y comprometidos pero no en la totalidad como se puede esperar.
4. Finalmente, respecto a nuestro objetivo general: Se concluyó que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, a través del r de Pearson que fue $p= 0.928 > 0.05$, es decir, que ambas variables son independientes de sí, por lo tanto, se puede decir que los teletrabajadores pueden sentirse estresados, pero no de forma crónica, como para sentirse despersonalizados, con una baja realización personal o agotados emocionalmente.

VII. RECOMENDACIONES

Al gerente de una empresa de tercerización de proceso de negocios tiene que prestar más atención en el apoyo técnico, implementando un sistema de mensajería instantánea para la captación de clientes que les permita a los teletrabajadores poder cumplir sus actividades de forma más eficiente.

Al supervisor de los teletrabajadores de una empresa de tercerización de proceso de negocios, se hace sugerencia seguir con esa ímpetu y liderazgo, para que sigan habiendo mejoras y se llegue a tener un nivel óptimo en lo que respecta a la presión laboral, de igual forma implementar el modelo 360° de Evaluación de desempeño para que los teletrabajadores de forma anónima evalúen a sus compañeros, en tanto a conocimientos, actitudes, habilidades y valores obteniendo retroalimentación de su desempeño y sigan creciendo laboralmente con el único fin de cumplir con sus objetivos.

Al gerente de una empresa de tercerización de proceso de negocios se le recomienda brindar estímulos económicos a sus colaboradores, como, por ejemplo: vales de consumo, dinero en efectivo, o el costeo de sus pasajes, generando motivación entre ellos. Además, generar valor y reconocimientos mediante certificados al mejor vendedor, a la mejor gestión, etc., para forjar una competencia sana en conjunto y así el personal pueda motivarse y comprometerse a lograr sus objetivos, por ende, logren ser más productivos.

A futuros investigadores se les recomienda, analizar investigaciones de diseño no experimental, que tengan que ver con problemas psicológicos y su relación con el teletrabajo, siendo una modalidad que adaptaron las empresas ya en la actualidad, siendo una nueva forma de trabajar y seguramente habrá nuevos hallazgos para el bienestar de los teletrabajadores.

REFERENCIAS

- Albarracín, M., & Colorado, J. S. (2021). *Teletrabajo y cuarentena: síndrome de burnout en los estudiantes de administración de empresas de la Universidad Antonio Nariño–Bogotá Sede Sur*.
<http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/4909>
- Aliaga, M. and Gunderson, B. (2002). *Interactive Statistics*. [Thousand Oaks]. Sage Publications.
- Alles, M. (2005). *Gestión por Competencias el Diccionario* (2da. edición ed.). Buenos Aires, México, Santiago y Montevideo: Granica.
- Alles, M. A. (2015). *Diccionario de comportamientos: 1500 comportamientos relacionados con las competencias más utilizadas en gestión por competencias*.
- Álvarez, J. T. (2013). *Manejo de la comunicación organizacional: Espacios, herramientas y tendencias en gestión de negocios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología*. (6ta Ed.). Editorial Episteme, C.A
- Bentley, T. A., Teo, S. T. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organizational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52, 207–215.
<https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>
- Chávez A. (2020). *EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL*. [Tesis de grado, Universidad privada de la selva peruana facultad de ingeniería].
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/94/Tesis%20Ana%20Paula%20Ch%C3%A1vez%20Villac%C3%ADs.pdf>

- Chiavenato (1992) Compromiso organizacional. México: tercera edición. Editorial MC Graw Hill.
- Chunga Trigozo, L. F., Duarte Gonzáles, E. S., Magallanes Cabrera, J. M., Torres Chávez, K. J. A., Verde Gutiérrez, R. K., Rodríguez Díaz, D. R., & Morillo Arqueros, A. M. (2020). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejana*, 9(1), 13–17.
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revistamedicavallejana/article/view/75>
- Crutsinger, C. (1994). Thinking Smarter: Skills for Academic Success. Teacher Edition. Brainworks.
- Cueva García, K. S., & Medrano Sánchez, R. J. P. (2022). *Síndrome de burnout y motivación de trabajadores del sector bancario en modalidad remota durante la pandemia COVID-19, distritos Surco y San Isidro*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<http://hdl.handle.net/10757/661137>
- DANIELS, K.; LAMOND, D.; STANDEN, P. (2001). Teleworking, framework for organizational research. *Journal of Management Studies*, v. 38, p. 1151-1185.
- D'Aurora, D. L. y Fimian, M. J. (1988). Dimensions of life and school stress experienced by young people. *Psychology in the Schools*, 25 (4), 44-53.
- Davenport, T.; Pearlson, K. (1998). Two cheers for the virtual office. *Sloan Management Review*, v. 39, n. 4, p. 51-65.
- Díaz, F., López, A., y Varela, M. (2012). Factors associated to burnout syndrome in high school teachers in Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227.
- Dolce, V., Vayre, E., Molino, M., & Ghislieri, C. (2020). Far Away, So Close? The Role of Destructive Leadership in the Job Demands–Resources and Recovery Model in Emergency Telework. *Social Sciences*.

- Doroteo Pérez, Y. E. (2022). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima-2021*. [Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener].
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/7606>
- Farber, B. A. (1984a). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 77 (6), 325-331.
- Farber, B. A. (1984b): Teacher burnout: Assumptions, myths, and issues. *Teacher College Record*, 86 (2), 321-338.
- Fernández Seara, J., & Mielgo, M. (1987). MPS Escala de motivaciones psicosociales. Madrid: Tea.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165.
- García, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico (Primera ed.)*. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - Área de Educación.
- González Ochoa, A. L., Machado Ramírez, J. G., Talavera Hernández, M. E., & Sevilla Rizo, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica De FAREM-Estelí*, (33), 52–63.
<https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>
- Gutiérrez-Diez, M. D. C., Bordas-Beltrán, J. L., Piñón, L. C., & Sapién, A. L. (2022). Trabajar donde se vive o vivir donde se trabaja: condiciones que afectan la productividad de teletrabajadores en Chihuahua, México. *Información tecnológica*, 33(2), 309-320.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200309>
- Havriluk, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio laboral revista venezolana*, 3(5), 93-109.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2001). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed). Mc Graw – Hill.

- Hobfoll, S. E. & Freddy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional burnout: Recent development in theory and research* (pp. 115-129). London: Taylor & Francis
- Huamán Murichi, V. E. (2021). *Influencia del teletrabajo en la productividad laboral de una Empresa Agroindustrial de Trujillo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/70551>
- Huber, G. L., Gürtler, L., & Gento, S. (2018). La aportación de la estadística exploratoria al análisis de datos cualitativos. *Perspectiva Educacional*; 57(1), 50-69. <http://dx.doi.org/10.4151/07189729-vol.57-iss.1-art.611>
- Jaramillo, J. (2015). *Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa prologic S.A.* [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral].
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/95295/D-CSH179.pdf>
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 101868.
<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>
- Londoño, S., Gómez, G., y González, V. (2019). Percepción de los docentes frente a la carga laboral de un grupo de instituciones educativas colombianas del sector público. *Revista Espacios*. 40(2):26.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p26.pdf>
- López G. (2021). *Síndrome de burnout y calidad de servicio en una administradora del fondo de pensiones, Lima-2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72734/L%20c3%b3pez_AG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Margarita, A. (2018). *Vivir para trabajar o trabajar para vivir. Colombia: Universidad de La Sabana*. <http://hdl.handle.net/10818/32788>

- Marín, E. F., Cogollo, L. V. H., & Rincón, E. D. (2022). Revisión Sistemática Sobre el Desarrollo del Estrés Laboral en el Teletrabajo. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/45567/2/2022_estres_aboral_teletrabajo.pdf
- Martínez Pérez, Anabella (2010). THE BURNOUT SYNDROME. OVERVIEW AND DEVELOPMENT OF THE CONCEPT. *Vivat Academia*. nº 112. <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Martínez, I., Marques, A., Salanova, M. y Lopes da Silva, A. (2002). Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal. *Un estudio transcultural Ansiedad y Estrés*, 8(1), 13-23. http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2002_Martinez-Marques-Pinto-Salanova-Lopes-da-Silva.pdf
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto, CA: Universidad de California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <http://dx.doi.org/10.1002/wps.20311>
- Mazloun, I. (2014). La flexibilidad en los horarios de trabajo como herramienta para mejorar la productividad del talento. (I. Socialis, Ed.) *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*, 2(3), 110.
- Mejía, C; y Namicela, V. (2019). *Carga laboral y rol familiar del profesional de enfermería del distrito de Salud 01D01 Cuenca, 2019*. [Tesis de grado, Universidad de Cuenca]. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/32845/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTIC] (2020). Todo lo que se debe saber sobre el teletrabajo. GOV.CO. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Saladeprensa/Noticias/126148:Todo-lo-que-se-debe-saber-sobre-el-teletrabajo>

- Molina, J., & Polo, E. (2015). Servicio de inter. *Madrid, España: RA-MA Editorial.*
- Moreno, B.; Rodríguez, R & Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7 (1): 69-78
- OECD (2015). *Frascati Manual 2015: Guidelines for Collecting and Reporting Data on Research and Experimental Development* [Manual de Frascati 2015: Directrices para la recogida y notificación de datos sobre investigación y desarrollo experimental]. The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities.
<https://doi.org/10.1787/9789264239012-en>
- Organización Internacional del Trabajo. [OIT] (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19: una guía práctica.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Organización Mundial de la Salud. [OMS]. (2020, 19 de octubre). Occupational health: Stress at the workplace [Un reporte sobre Salud ocupacional]. World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-atthe-workplace>
- Ortiz, F. (2004). *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica*. México D.F., México: Editorial Limusa.
- Parra Robles, N. D. (2019). Nivel de Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Centro de Salud Sangarara Lima – 2019.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38256>.
- Perez Chuquimago, P. A. (2022). *Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú–2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80700>

- Pines, A. y Kafry, D. (1978). Coping with burnout. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association. Toronto: Canada.
- Quijia-Pillajo, J., Guevara-Rosero, C., & Ramírez-Álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17-26.
- Ramírez, J. M., & Hernández, M. P. (2019). Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. *Revista Competitividad e Innovación*, 1(1), 96-119.
- Rodríguez Moreno, W. A., & Zavala Álvarez, L. B. (2021). Engagement y síndrome de burnout en colaboradores de Trujillo, 2021.
- Salazar-Botello, C. M., Ganga-Contreras, F., Mendoza-Llanos, R., Muñoz-Jara, Y., & Jara-Hernández, M. V. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE4). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2770>
- Sevilla, M., & Sánchez, M. (2021). Síndrome de burnout. *Cuídate Plus*. <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-deburnout>.
- Shin, B.; Sheng, O.; Higa, K. (2000). Telework: existing research and future directions. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, v. 10, n. 2, p. 85-101.
- Tacca Huamán, D. R. (2019). Síndrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos.
- Triay Caro, R. A. (2021). Revisión sistemática sobre estudios del síndrome de burnout en el Perú en los años 2015 al 2020.
- Yarnold, E. (2021). La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú. ISSN-e 2532-1226, Nº. 1, 2021

ANEXOS
Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Freudenberger (1974). Define que “Es el sentimiento de fracaso y agotamiento que resulta de los trabajadores que exigen demasiada energía, recursos personales y fuerza mental”.	Esta variable se medirá aplicando un cuestionario en escala de Likert, en base a dimensiones como: Agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de recursos emocionales • Agotamiento de energía • Sobreesfuerzo 	Ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos negativos • Insensibilidad • Frustraciones 	
			Reducción de la realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo logro • Fracaso personal • Carencia de expectativas laborales 	

Teletrabajo	Havriluk (2010). Menciona que “el teletrabajo es trabajar cerca de la oficina, o en un lugar preparado técnicamente por la empresa, lejos de la sede, o en un lugar que esté permanentemente conectado a la empresa”.	Esta variable se medirá aplicando un cuestionario en escala de Likert, en base a las siguientes dimensiones: Apoyo técnico, carga laboral y productividad.	Apoyo Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a equipo tecnológico • Servicio de comunicaciones acordes con las actividades asignadas • Flexibilidad 	Ordinal
			Carga Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión. • Evaluación de desempeño • Tiempo necesario para realizar las tareas 	
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Compromiso 	

Anexo 2:

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

Investigador principal, Autores:

Arévalo Tolentino, Carlos Manuel (orcid.org/0000-0002-3356-2697)

Ventura Llauce, Maria Angelica (orcid.org/0000-0001-8045-3162)

Asesor: Mag. Carlos Alberto Cedrón Medina (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, cuyo propósito es determinar la relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De deseárselo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Mag. Carlos Alberto Cedrón Medina al correo electrónico ccendronm@ucvvirtual.edu.pe o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: ética-administración@ucv.edu.pe , o al correo de la escuela profesional.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 3:

Instrumento de recolección de datos de la variable: Síndrome de burnout

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT

A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales deberá responder marcando con una (x) la respuesta que considere conveniente. Calificación de Valores: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
(VD) VARIABLE DEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT	1	2	3	4	5
(D1) DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
1. ¿Al iniciar el día despierto con ánimos para trabajar?					
2. ¿Al final de la jornada laboral termino cansado y sin energías?					
3. ¿Al término de mis labores siento que puedo desarrollar otras actividades diferentes a lo laboral?					
4. ¿En ocasiones me siento agotado mentalmente debido a la alta carga laboral?					
5. ¿En ocasiones el plus adicional que brindo a nivel laboral contribuye al logro de objetivos de la organización?					
(D2) DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN					
6. ¿Siento que la sobrecarga de trabajo afecta mi estado emocional?					
7. ¿Siento preocupación cuando mis colegas se encuentran en problemas?					
8. ¿A pesar del exceso de trabajo se mantiene el sentido de compañerismo?					
9. ¿Debido a la alta carga laboral me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo?					
10. ¿Me siento frustrado por no poder realizar otras actividades diferentes a lo laboral?					
11. ¿Siento frustración porque la atención de los requerimientos de urgencia absorbe mi tiempo en su totalidad?					
(D3) DIMENSIÓN 3: REDUCCIÓN DE LA REALIZACIÓN PERSONAL					
12. ¿La empresa permite que alcance mis logros a nivel profesional?					
13. ¿El logro de mis objetivos personales se ve truncado porque tengo exceso de trabajo?					
14. ¿Siento que puedo alcanzar mis metas porque tengo el apoyo de mi jefe directo?					
15. ¿La organización me permite tener un equilibrio entre mi vida laboral y personal para así alcanzar mis objetivos profesionales de corto y mediano plazo?					
16. ¿Me siento motivado de trabajar en una organización de prestigio?					
17. ¿La organización fomenta el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores?					

Gracias por su colaboración

Anexo 4:

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023.

Investigador principal, Autores:

Arévalo Tolentino, Carlos Manuel (orcid.org/0000-0002-3356-2697)

Ventura Llauce, Maria Angelica (orcid.org/0000-0001-8045-3162)

Asesor: Mag. Carlos Alberto Cedrón Medina (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023, cuyo propósito es determinar la relación entre el síndrome de burnout y el teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desecharlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Mag. Carlos Alberto Cedrón Medina al correo electrónico ccendronm@ucvvirtual.edu.pe o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: ética-administración@ucv.edu.pe , o al correo de la escuela profesional.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 5:

Instrumento de recolección de datos de la variable: Teletrabajo

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE: TELETRABAJO

A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales deberá responder marcando con una (x) la respuesta que considere conveniente. Calificación

de Valores: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
	1	2	3	4	5
(VD) VARIABLE DEPENDIENTE: TELETRABAJO					
(D1) DIMENSIÓN 1: APOYO TÉCNICO					
1. Durante tu jornada laboral has contado con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.					
2. Las herramientas tecnológicas que utilizas satisfacen tus necesidades para cumplir con tus objetivos.					
3. Es suficiente realizar correctamente el trabajo solo con el uso del teléfono.					
4. La empresa les brinda una red Wi-fi y saldo de llamadas para realizar sus actividades diarias.					
5. Si no llego a concretar una venta durante mi horario laboral, la empresa es flexible para que se pueda concretar dicha venta desde casa.					
6. La empresa brinda flexibilidad al realizar capacitaciones ya sea de forma presencial o virtual para agilizar los procesos de cierre de ventas y poder concretar las actividades diarias.					
(D2) DIMENSIÓN 2: CARGA LABORAL					
7. El número de horas trabajadas a la semana es suficiente para cumplir con la carga laboral.					
8. Siento presión en el logro de mi meta personal diaria y mensual establecida por parte de la empresa.					
9. Frecuentemente eres evaluado por la organización para medir tu desempeño.					
10. La empresa toma en cuenta tus habilidades en tu trabajo para la evaluación de tu desempeño.					
11. La jornada laboral me permite realizar mis funciones diarias programadas.					
12. En mi jornada laboral cumplo con el logro de la meta diaria de mi equipo de trabajo.					
(D3) DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD					
13. Recibo retroalimentación y consejos de forma continua por parte de mi supervisor.					
14. La organización brinda estímulos de reconocimiento para los colaboradores productivos.					
15. Me siento comprometido con cada función asignada por la empresa.					
16. Me siento comprometido con los objetivos y metas organizacionales de la empresa.					

Gracias por su colaboración



Anexo 6:

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 9

Clasificación de fiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach

Coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de Confiabilidad
>0,90	Excelente
0,80 – 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,70 - 0,79	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

Tabla 10

Resultados de Alfa de Cronbach

	Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
Síndrome de burnout	0.726	30
Teletrabajo	0.911	30



Anexo 7: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Pablo Ricardo Ciudad Fernández		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Arévalo Tolentino, Carlos Manuel y Ventura Llauce, Maria Angelica
Procedencia:	Adaptada
Administración:	(Personal, virtual u otro)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - El síndrome de burnout contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - El teletrabajo contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Síndrome de burnout

Freudenberger (1974). Define que “Es el sentimiento de fracaso y agotamiento que resulta de los trabajadores que exigen demasiada energía, recursos personales y fuerza mental”.

- **Variable 2:** Teletrabajo





Havriluk (2010). Menciona que “el teletrabajo es trabajar cerca de la oficina, o en un lugar preparado técnicamente por la empresa, lejos de la sede, o en un lugar que esté permanentemente conectado a la empresa”.



Variable	Dimensiones	Definición
Variable 1: Síndrome de burnout	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Reducción de la realización personal 	Freudenberger (1974). Define que “Es el sentimiento de fracaso y agotamiento que resulta de los trabajadores que exigen demasiada energía, recursos personales y fuerza mental”.
Variable 2: Teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico • Carga laboral • Productividad 	Havriluk (2010). Menciona que “el teletrabajo es trabajar cerca de la oficina, o en un lugar preparado técnicamente por la empresa, lejos de la sede, o en un lugar que esté permanentemente conectado a la empresa”.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023” elaborado por López Ancco, Giovanna en el año 2021 y Ana Paula Chávez Villacís en el año 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente





1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Síndrome de burnout

- Primera dimensión: Agotamiento emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pérdida de recursos emocionales	1. ¿Al iniciar el día despierto con ánimos para trabajar?	4	4	4	
	2. ¿Al final de la jornada laboral termino cansado y sin energías?	4	4	4	
Agotamiento de energía	3. ¿Al término de mis labores siento que puedo desarrollar otras actividades diferentes a lo laboral?	4	4	4	
	4. ¿En ocasiones me siento agotado mentalmente debido a la alta carga laboral?	4	4	4	
Sobreesfuerzo	5. ¿En ocasiones el plus adicional que brindo a nivel laboral contribuye al logro de objetivos de la organización?	4	4	4	



- Segunda dimensión: Despersonalización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentimientos negativos	6.¿Siento que la sobrecarga de trabajo afecta mi estado emocional?	4	4	4	
	7.¿Siento preocupación cuando mis colegas se encuentran en problemas?	4	4	4	
Insensibilidad	8.¿A pesar del exceso de trabajo se mantiene el sentido de compañerismo?	4	4	4	
	9.¿Debido a la alta carga laboral me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo?	4	4	4	
Frustraciones	10.¿Me siento frustrado por no poder realizar otras actividades diferentes a lo laboral?	4	4	4	
	11.¿Siento frustración porque la atención de los requerimientos de urgencia absorbe mi tiempo en su totalidad?	4	4	4	



• Tercera dimensión: Reducción de la realización personal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bajo logro	12. ¿La empresa permite que alcance mis logros a nivel profesional?	4	4	4	
	13. ¿El logro de mis objetivos personales se ve truncado porque tengo exceso de trabajo?	4	4	4	
Fracaso personal	14. ¿Siento que puedo alcanzar mis metas porque tengo el apoyo de mi jefe directo?	4	4	4	
	15. ¿La organización me permite tener un equilibrio entre mi vida laboral y personal para así alcanzar mis objetivos profesionales de corto y mediano plazo?	4	4	4	
Carencia de expectativas laborales	16. ¿Me siento motivado de trabajar en una organización de prestigio?	4	4	4	
	17. ¿La organización fomenta el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores?	4	4	4	

Variable del instrumento: Teletrabajo

- Primera dimensión: Apoyo técnico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a equipo tecnológico	1.Durante tu jornada laboral has contado con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.	4	4	4	
	2.Las herramientas tecnológicas que utilizas satisfacen tus necesidades para cumplir con tus objetivos.	4	4	4	
Servicio de comunicaciones acordado con las actividades asignadas	3.Es suficiente realizar correctamente el trabajo solo con el uso del teléfono.	4	4	4	
	4.La empresa les brinda una red Wi-fi y saldo de llamadas para realizar sus actividades diarias.	4	4	4	
Flexibilidad	5.Si no llego a concretar una venta durante mi horario laboral, la empresa es flexible para que se pueda concretar dicha venta desde casa.	4	4	4	
	6.La empresa brinda flexibilidad al realizar capacitaciones ya sea de forma presencial o virtual para agilizar los procesos de cierre de ventas y poder concretar las actividades diarias.	4	4	4	

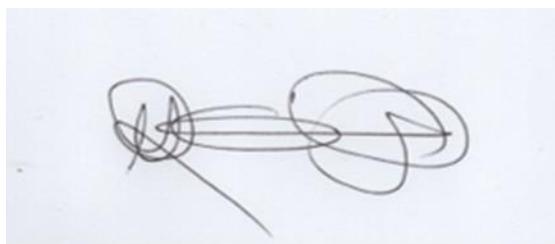


- Segunda dimensión: Carga laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo bajo presión.	7.El número de horas trabajadas a la semana es suficiente para cumplir con la carga laboral.	4	4	4	
	8.Siento presión en el logro de mi meta personal diaria y mensual establecida por parte de la empresa.	4	4	4	
Evaluación de desempeño	9.Frecuentemente eres evaluado por la organización para medir tu desempeño.	4	4	4	
	10.La empresa toma en cuenta tus habilidades en tu trabajo para la evaluación de tu desempeño.	4	4	4	
Tiempo necesario para realizar las tareas	11.La jornada laboral me permite realizar mis funciones diarias programadas.	4	4	4	
	12.En mi jornada laboral cumplo con el logro de la meta diaria de mi equipo de trabajo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	13. Recibo retroalimentación y consejos de forma continua por parte de mi supervisor.	4	4	4	
	14. La organización brinda estímulos de reconocimiento para los colaboradores productivos.	4	4	4	
Compromiso	15. Me siento comprometido con cada función asignada por la empresa.	4	4	4	
	16. Me siento comprometido con los objetivos y metas organizacionales de la empresa.	4	4	4	



.....
Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	María Patricia Rodríguez Kong	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Arévalo Tolentino, Carlos Manuel y Ventura Llauce, Maria Angelica
Procedencia:	Adaptada
Administración:	(Personal, virtual u otro)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa de tercerización de proceso de negocios.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - El Síndrome de Burnout contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - El Teletrabajo contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Síndrome de burnout

Freudenberger (1974). Define que “Es el sentimiento de fracaso y agotamiento que resulta de los trabajadores que exigen demasiada energía, recursos personales y fuerza mental”.

- **Variable 2:** Teletrabajo



Havriluk (2010). Menciona que “el teletrabajo es trabajar cerca de la oficina, o en un lugar preparado técnicamente por la empresa, lejos de la sede, o en un lugar que esté permanentemente conectado a la empresa”.



Variable	Dimensiones	Definición
Variable 1: Síndrome de burnout	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Reducción de la realización personal 	Freudenberger (1974). Define que “Es el sentimiento de fracaso y agotamiento que resulta de los trabajadores que exigen demasiada energía, recursos personales y fuerza mental”.
Variable 2: Teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico • Carga laboral • Productividad 	Havriluk (2010). Menciona que “el teletrabajo es trabajar cerca de la oficina, o en un lugar preparado técnicamente por la empresa, lejos de la sede, o en un lugar que esté permanentemente conectado a la empresa”.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023” elaborado por López Ancco, Giovanna en el año 2021 y Ana Paula Chávez Villacís en el año 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel



Variable del instrumento: Síndrome de burnout

- Primera dimensión: Agotamiento emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Pérdida de recursos emocionales	1. ¿Al iniciar el día despierto con ánimos para trabajar? 2. ¿Al final de la jornada laboral termino cansado y sin energías?	4	4	4	
Agotamiento de energía	3. ¿Al término de mis labores siento que puedo desarrollar otras actividades diferentes a lo laboral? 4. ¿En ocasiones me siento agotado mentalmente debido a la alta carga laboral?	4	4	4	
Sobreesfuerzo	5. ¿En ocasiones el plus adicional que brindo a nivel laboral contribuye al logro de objetivos de la organización?	4	4	4	





- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sentimientos negativos	6.¿Siento que la sobrecarga de trabajo afecta mi estado emocional? 7.¿Siento preocupación cuando mis colegas se encuentran en problemas?	4	4	4	
Insensibilidad	8.¿A pesar del exceso de trabajo se mantiene el sentido de compañerismo? 9.¿Debido a la alta carga laboral me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo?	4	4	4	
Frustraciones	10.¿Me siento frustrado por no poder realizar otras actividades diferentes a lo laboral? 11.¿Siento frustración porque la atención de los requerimientos de urgencia absorbe mi tiempo en su totalidad?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Reducción de la realización personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Bajo logro	12.¿La empresa permite que alcance mis logros a nivel profesional? 13.¿El logro de mis objetivos personales se ve truncado porque tengo exceso de trabajo?	4	4	4	
Fracaso personal	14.¿Siento que puedo alcanzar mis metas porque tengo el apoyo de mi jefe directo? 15.¿La organización me permite tener un equilibrio entre mi vida laboral y personal para así alcanzar mis objetivos profesionales de corto y mediano plazo?	4	4	4	
Carencia de expectativas laborales	16.¿Me siento motivado de trabajar en una organización de prestigio? 17.¿La organización fomenta el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores?	4	4	4	



Variable del instrumento: Teletrabajo

- Primera dimensión: Apoyo técnico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acceso a equipo tecnológico	1.Durante tu jornada laboral has contado con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente 2.Las herramientas tecnológicas que utilizas satisfacen tus necesidades para cumplir con tus objetivos.	4	4	4	
Servicio de comunicaciones acordes con las actividades asignadas	3.Es suficiente realizar correctamente el trabajo solo con el uso del teléfono. 4.La empresa les brinda una red Wi-fi y saldo de llamadas para realizar sus actividades diarias.	4	4	4	
Flexibilidad	5.Si no llego a concretar una venta durante mi horario laboral, la empresa es flexible para que se pueda concretar dicha venta desde casa. 6.La empresa brinda flexibilidad al realizar capacitaciones ya sea de forma presencial o virtual para agilizar los procesos de cierre de ventas y poder concretar las actividades diarias.	4	4	4	



- Segunda dimensión: Carga laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo bajo presión	<p>7.El número de horas trabajadas a la semana es suficiente para cumplir con la carga laboral.</p> <p>8.Siento presión en el logro de mi meta personal diaria y mensual establecida por parte de la empresa.</p>	4	4	4	
Evaluación de desempeño	<p>9.Frecuentemente eres evaluado por la organización para medir tu desempeño.</p> <p>10.La empresa toma en cuenta tus habilidades en tu trabajo para la evaluación de tu desempeño.</p>	4	4	4	
Tiempo necesario para realizar las tareas	<p>11.La jornada laboral me permite realizar mis funciones diarias programadas.</p> <p>12.En mi jornada laboral cumplo con el logro de la meta diaria de mi equipo de trabajo.</p>	4	4	4	



• Tercera dimensión: Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	13. Recibo retroalimentación y consejos de forma continua por parte de mi supervisor.				
	14. La organización brinda estímulos de reconocimiento para los colaboradores productivos.	4	4	4	
Compromiso	15. Me siento comprometido con cada función asignada por la empresa.				
	16. Me siento comprometido con los objetivos y metas organizacionales de la empresa	4	4	4	



María Patricia Rodríguez Kong
CLAD - 22372

.....
 Dr. María Patricia Rodríguez Kong
 DNI N° 41824461

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).



Freudenberger (1974). Define que “Es el sentimiento de fracaso y agotamiento que resulta de los trabajadores que exigen demasiada energía, recursos personales y fuerza mental”.

- **Variable 2:** Teletrabajo

Havriluk (2010). Menciona que “el teletrabajo es trabajar cerca de la oficina, o en un lugar preparado técnicamente por la empresa, lejos de la sede, o en un lugar que esté permanentemente conectado a la empresa”.

Variable	Dimensiones	Definición
Variable 1: Síndrome de burnout	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Reducción de la realización personal 	Freudenberger (1974). Define que “Es el sentimiento de fracaso y agotamiento que resulta de los trabajadores que exigen demasiada energía, recursos personales y fuerza mental”.
Variable 2: Teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico • Carga laboral • Productividad 	Havriluk (2010). Menciona que “el teletrabajo es trabajar cerca de la oficina, o en un lugar preparado técnicamente por la empresa, lejos de la sede, o en un lugar que esté permanentemente conectado a la empresa”.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023” elaborado por López Ancco, Giovanna en el año 2021 y Ana Paula Chávez Villacís en el año 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel



Variable del instrumento: Síndrome de burnout

- Primera dimensión: Agotamiento emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pérdida de recursos emocionales	1. ¿Al iniciar el día despierto con ánimos para trabajar?	4	3	4	
	2. ¿Al final de la jornada laboral termino cansado y sin energías?	4	3	4	
Agotamiento de energía	3. ¿Al término de mis labores siento que puedo desarrollar otras actividades diferentes a lo laboral?	4	3	4	
	4. ¿En ocasiones me siento agotado mentalmente debido a la alta carga laboral?	4	3	4	
Sobreesfuerzo	5. ¿En ocasiones el plus adicional que brindo a nivel laboral contribuye al logro de objetivos de la organización?	4	3	4	



- Segunda dimensión: Despersonalización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentimientos negativos	6. ¿Siento que la sobrecarga de trabajo afecta mi estado emocional?	4	3	4	
	7. ¿Siento preocupación cuando mis colegas se encuentran en problemas?	4	3	4	
Insensibilidad	8. ¿A pesar del exceso de trabajo se mantiene el sentido de compañerismo?	4	3	4	
	9. ¿Debido a la alta carga laboral me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo?	4	3	4	
Frustraciones	10. ¿Me siento frustrado por no poder realizar otras actividades diferentes a lo laboral?	4	3	4	
	11. ¿Siento frustración porque la atención de los requerimientos de urgencia absorbe mi tiempo en su totalidad?	4	3	4	



- Tercera dimensión: Reducción de la realización personal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bajo logro	12. ¿La empresa permite que alcance mis logros a nivel profesional?	4	3	4	
	13. ¿El logro de mis objetivos personales se ve truncado porque tengo exceso de trabajo?	4	3	4	
Fracaso personal	14. ¿Siento que puedo alcanzar mis metas porque tengo el apoyo de mi jefe directo?	4	3	4	
	15. ¿La organización me permite tener un equilibrio entre mi vida laboral y personal para así alcanzar mis objetivos profesionales de corto y mediano plazo?	4	3	4	
Carencia de expectativas laborales	16. ¿Me siento motivado de trabajar en una organización de prestigio?	4	3	4	
	17. ¿La organización fomenta el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores?	4	3	4	



Variable del instrumento: Teletrabajo

- Primera dimensión: Apoyo técnico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a equipo tecnológico	1.Durante tu jornada laboral has contado con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.	4	3	4	
	2.Las herramientas tecnológicas que utilizas satisfacen tus necesidades para cumplir con tus objetivos.	4	3	4	
Servicio de comunicaciones acordado con las actividades asignadas	3.Es suficiente realizar correctamente el trabajo solo con el uso del teléfono.	4	3	4	
	4.La empresa les brinda una red Wi-fi y saldo de llamadas para realizar sus actividades diarias.	4	3	4	
Flexibilidad	5.Si no llego a concretar una venta durante mi horario laboral, la empresa es flexible para que se pueda concretar dicha venta desde casa.	4	3	4	
	6.La empresa brinda flexibilidad al realizar capacitaciones ya sea de forma presencial o virtual para agilizar los procesos de cierre de ventas y poder concretar las actividades diarias.	4	3	4	



- Segunda dimensión: Carga laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo bajo presión.	7.El número de horas trabajadas a la semana es suficiente para cumplir con la carga laboral.	4	3	4	
	8.Siento presión en el logro de mi meta personal diaria y mensual establecida por parte de la empresa.	4	3	4	
Evaluación de desempeño	9.Frecuentemente eres evaluado por la organización para medir tu desempeño.	4	3	4	
	10.La empresa toma en cuenta tus habilidades en tu trabajo para la evaluación de tu desempeño.	4	3	4	
Tiempo necesario para realizar las tareas	11.La jornada laboral me permite realizar mis funciones diarias programadas.	4	3	4	
	12.En mi jornada laboral cumplo con el logro de la meta diaria de mi equipo de trabajo.	4	3	4	



- Tercera dimensión: Productividad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	13. Recibo retroalimentación y consejos de forma continua por parte de mi supervisor.	4	3	4	
	14. La organización brinda estímulos de reconocimiento para los colaboradores productivos.	4	3	4	
Compromiso	15. Me siento comprometido con cada función asignada por la empresa.	4	3	4	
	16. Me siento comprometido con los objetivos y metas organizacionales de la empresa.	4	3	4	



Woy

.....
Mg. Waldo Caballero Mujica
DNI N° 41058760

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 8: Base de datos

	SB01	SB02	SB03	SB04	SB05	SB06	SB07	SB08	SB09	SB10	SB11	SB12	SB13	SB14	SB15	SB16	SB17	T01	T02	T03	T04	T05	T06	T07	T08	T09	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	
1	4	3	3	3	3	4	5	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
2	3	4	2	4	5	4	4	5	1	3	4	2	3	5	3	4	3	3	3	5	1	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	
3	5	3	3	3	5	3	5	5	1	3	1	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
4	5	3	3	1	5	2	3	5	1	1	1	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
5	3	4	3	3	4	3	5	5	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	5	
6	5	3	4	3	4	2	5	5	1	2	2	4	3	5	4	4	5	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5
7	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	5	4	4	5	
8	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	
9	5	3	4	3	5	4	5	4	2	2	4	5	3	5	4	5	4	3	2	1	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	5	5	5	
10	4	3	4	3	4	2	3	5	1	2	3	5	1	5	4	4	4	4	5	3	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	1	3	1	4	1	2	5	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	
12	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	5	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
13	4	2	3	3	3	3	4	5	2	1	2	5	2	5	5	5	5	3	3	3	1	4	3	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	
14	5	2	4	1	5	2	5	5	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
15	5	2	5	2	4	1	3	5	1	2	1	5	1	5	5	5	5	3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	
16	5	3	3	2	3	1	3	3	2	2	1	5	1	5	4	5	5	5	5	3	1	3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	
17	5	3	5	3	5	3	3	5	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
18	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	1	3	2	4	1	4	5	1	1	3	4	1	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
20	3	3	4	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	
21	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	
22	5	2	4	2	4	3	3	4	1	3	1	4	1	4	4	5	3	3	3	4	1	4	3	4	4	2	2	4	3	3	3	5	5	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	
24	4	3	3	3	5	3	3	5	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	5	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	
25	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	
26	3	2	4	2	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	5	4	
27	4	3	4	2	3	3	4	4	1	3	3	4	2	4	4	4	4	4	5	3	1	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	
28	4	4	4	3	4	2	5	5	1	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	1	3	2	5	3	1	1	5	3	3	3	5	5	
29	3	2	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	2	4	2	5	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	

Anexo 9: Prueba de normalidad de datos

Tabla 11

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Estadístico	gl	p	
	0,934	30	0,063
	0,935	30	0,067



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de proceso de negocios, Trujillo – 2023", cuyos autores son VENTURA LLAUCE MARIA ANGELICA, AREVALO TOLENTINO CARLOS MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 01 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO DNI: 18070929 ORCID: 0000-0002-4025-764X	Firmado electrónicamente por: CCEDRONM el 06- 07-2023 09:48:56

Código documento Trilce: TRI - 0562393