



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal
administrativo en tiempos de coronavirus, en la UGEL Cangallo,
2020**

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

AUTORA:

Br. Cisneros Bautista, Soledad (ORCID: 0000-0003-4859-2618)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA- PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación dedico a la memoria de mi padre Gregorio (Q.E.P.D.) y a mi madre Brígida por haberme forjado como la persona que soy hoy en día, por el gran esfuerzo que hicieron para darme la educación y los valores que hoy poseo.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios, quien me ha permitido vivir esta maravillosa experiencia en la universidad. Agradezco a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de seguir avanzando en mi carrera profesional, a los profesores que nos han guiado durante este camino de formación y en especial al Dr. Johnny Silvino Rojas Mori por brindarme su asesoría y apoyo en la realización del informe de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	300
REFERENCIAS	311
ANEXOS	40
	40

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad	15
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable síndrome de burnout	16
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional	17
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización	17
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la dimensión Realización Personal	18
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la variable trabajo remoto	18
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la dimensión de cultura organizacional	19
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la dimensión herramientas tecnológicas	19
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión optimización de procesos	20
Tabla 10 Prueba de hipótesis general	21
Tabla 11 Prueba de hipótesis específico 1	22
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 2	22
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 3	23

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación	13
-------------------------------------	----

Resumen

El objetivo principal del estudio es determinar el efecto del síndrome de burnout en el trabajo remoto del personal administrativo en tiempos de coronavirus, en la UGEL Cangallo-2020. Mediante una investigación basada en el paradigma positivista con enfoque cuantitativo, el estudio fue de tipo básico y nivel correlacional un diseño cuasiexperimental, se aplicó la técnica de encuesta, mediante dos cuestionarios, a una población y muestra de 23 personas conformados por el personal administrativos de la UGEL Cangallo. Los resultados se tabularon en Excel y fueron analizados con el software SPSS V24 en conclusión, de acuerdo a la baremación de correlación Rho Spearman es de $-,0690$, de lo cual podemos manifestar que existe una correlación significativa en el nivel 0.01 ; también tenemos el dato de significancia bilateral que es de $0,000$ al ser menor que $0,05$: existe relación negativa moderada, entre el síndrome de burnout y el trabajo remoto, y afirmamos que este síndrome afecta de manera significativa el trabajo a distancia del personal administrativo en tiempos de pandemia; es decir, a mayor presencia de síndrome de burnout, el desempeño del trabajo remoto disminuye.

Palabras clave: síndrome, burnout, trabajo, remoto, coronavirus.

Abstract

The main objective of the study is to determine the effect of the Burnout Syndrome in the remote work of administrative personnel in times of Coronavirus, at the UGEL Cangallo 2020. Through research based on the positivist paradigm with a quantitative approach, the study was of a basic and correlational level a non-experimental design, the survey technique was applied, through two questionnaires, to a population and sample of 23 people made up of the administrative staff of the UGEL Cangallo. The results were tabulated in Excel, and were analyzed with the SPSS V24 software of the results, the conclusion and according to the Rho Spearman correlation scale is $- .0690$, from which we can state that there is a significant correlation at the level 0.01 , we also have the data of bilateral significance which is 0.000 . being less than 0.05 : there is a moderate negative relationship between Burnout Syndrome and remote work, and we affirm that Burnout syndrome significantly affects the remote work of administrative personnel in times of Coronavirus, that is, that, the greater the presence of burnout syndrome, the performance of remote work decreases.

Keywords: syndrome, burnout, work, remote, coronavirus.