



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte  
Superior de Justicia del Perú– 2021**

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

**AUTOR:**

Perez Chuquimago, Paul Alexsander (ORCID: 0000-0002-6740-9092)

**ASESOR:**

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (ORCID: 0000-0002-6569-0634)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, a mis padres Norma y Francisco quienes son mi guía y siempre me apoyaron en cumplir todos los objetivos que me trazado a lo largo de mi vida tanto profesional y personal. A mi hija Zoé y mi pareja Melissa quienes son mi motivación para seguir adelante, a toda mi familia por su apoyo incondicional. A todos ellos muchas gracias.

## **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento al Programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por la oportunidad y apoyo constante durante el desarrollo de mi investigación. A los docentes y mi asesor Mg. Dennys Geovanni Calderon Paniagua, por sus enseñanzas y su guía en el proceso de la elaboración de mi investigación. A mis compañeros de trabajo, amigos y familiares por sus compartir sus conocimientos, paciencia durante el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1. Resultados descriptivos	20
4.1.1. Síndrome de Burnout	20
4.1.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout	21
4.1.3. Trabajo remoto	22
4.1.4. Dimensiones del Trabajo remoto	23
4.2. Resultados inferenciales	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco de la variable Síndrome de Burnout	20
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco de las dimensiones del Síndrome de Burnout.	22
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco de la variable Trabajo remoto.	22
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco de las dimensiones del Trabajo Remoto.	24
Tabla 5. Significancia y correlación entre el Síndrome de Burnout y el Trabajo remoto.	25
Tabla 6. Significancia y correlación entre el Síndrome de Burnout y la cultura organizacional.	26
Tabla 7. Significancia y correlación entre el Síndrome de Burnout y el manejo de las Herramientas tecnológicas.	28
Tabla 8. Significancia y correlación entre el Síndrome de Burnout y la Optimización de procesos.	29

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, nivel correlacional. La población fue de 1109 trabajadores y la muestra de 286 encuestados, derivado por un muestreo probabilístico de forma aleatorio simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mediante la aplicación de los instrumentos, el cuestionario de Síndrome de Burnout y el cuestionario de trabajo remoto, ambos de elaboración propia y destinados a medir las variables en cuestión. Los resultados indican que el 11.1% de los trabajadores presentan Burnout y el 40,9% de los trabajadores percibe al trabajo remoto como regular. Se concluye que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en el personal de una Corte Superior de Justicia del Perú – 2021. debido a que se obtuvo un valor de Rho de 0,001 (valor de  $p= 0,993$ ), se aceptó la hipótesis Nula ( $H_0$ ).

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, Trabajo Remoto.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the variables Burnout Syndrome and remote work of the personnel of a Superior Court of Justice of Peru 2021. The type of research was basic, non-experimental design, correlational level. The population was 1109 workers and the sample of 286 respondents, derived by a probability sampling in a simple random way. The data collection technique was the survey, through the application of the instruments, the Burnout Syndrome questionnaire and the remote work questionnaire, both of our own elaboration and intended to measure the variables in question. The results indicate that 11.1% of workers present Burnout and 40.9% of workers perceive remote work as regular. It is concluded that there is no significant relationship between Burnout syndrome and remote work in the personnel of a Superior Court of Justice of Peru - 2021. Due to the fact that a Rho value of 0.001 was obtained (value of  $p = 0.993$ ), it was accepted the null hypothesis ( $H_0$ ).

**Keywords:** Burnout Syndrome, Remote Work.

## I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de la actualización de la gestión pública en los últimos tiempos los problemas de estrés y ansiedad tomaron una importante relevancia en diferentes ámbitos del actuar del ser humano, es sin duda una problemática que aqueja a miles de personas sobre todo en la realización de tareas por parte de los servidores públicos, a nivel mundial la aparición de diferentes síndromes y enfermedades que padecen los servidores públicos son cada vez más evidentes, el Síndrome de Burnout “SBO” el cual se distingue de otros síndromes por el estrés laboral y por el cansancio a nivel emocional tiene como desencadenante la apatía y frustración del profesional que labora con atención al público o al cuidado de esta.

Esta problemática viene siendo abordado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030, específicamente el objetivo 3 y 8 que buscan proveer de buena salud, así como empleo digno y mejores condiciones laborales a millones de trabajadores a nivel mundial, esto de la mano con el acceso a mejores servicios de salud para atender y prevenir enfermedades que puedan padecer en el ejercicio del trabajo como es el Síndrome de Burnout y estrés laboral. Con una perspectiva psico-social Maslach y Jackson (1981), lo clasifica en “tres dimensiones los cuales son, falta de crecimiento personal, cansancio emocional y despersonalización generando baja motivación laboral”.

En el Perú, existen varias situaciones que incrementan el estrés laboral esto sumado a pocos recursos económicos, sobrecarga de trabajo, pobres beneficios sociales, sueldos deficientes que traen inseguridad y descontentos entre los funcionarios públicos, a esto se añade la problemática del COVID-19 que dejó en evidencia falencias que se venía arrastrando en el sector público, lo que generó en muchos trabajadores una adaptación inadecuada a la nueva modalidad de trabajo remoto. Oramas (2013), señaló que el Burnout, es un factor determinante que causa perturbaciones mórbidas como trastornos depresivos; siendo uno de los cuatro factores de padecimiento en los trabajadores del sector público.



La Red Mundial de Salud Ocupacional de la Organización mundial de la salud (OMS), señala que este síndrome es un problema laboral que tiene un curso progresivo el cual tiene un inicio con niveles altos y prolongados de estrés laboral, lo que genera así recargo en el trabajador en el cual se evidencia tensión, cansancio e irritabilidad. (OMS, 2006).

En la región del Cusco el actual sistema de trabajo en la que se desenvuelven los empleados públicos y específicamente los empleados públicos de la Corte Superior de Justicia del Cusco (CSJC), debido a la pandemia del COVID-19, limita el avance de la administración pública con todos los que demanda un puesto público para la atención que diariamente que deben brindar a una gran cantidad de personas que acuden a ellos en la búsqueda de las soluciones a sus dificultades y demandas en materia Penal, civil, violencia familiar entre otros, en muchas ocasiones las emociones y actitudes de carácter negativo influyen en los servidores públicos y estas a su vez generan reacciones fisiológicas y psicológicas que son perjudiciales para el trabajador y se refleja en trabajo diario.

En la Corte Superior de Justicia de esta localidad, la modalidad remota se cumple en jornadas laborales de ocho horas por día, como está establecido en la Versión N° 4 del Reglamento “Trabajo Remoto en los Órganos Administrativos y Jurisdiccionales del Poder Judicial”, aprobado mediante Resolución Administrativa N°000408-2020-CE-PJ, implementado desde el 6 de junio del 2020. Con el arribo de la COVID-19 y su expansión por el mundo, la OMS, proclamo en estado de emergencia la salud pública a nivel mundial, ya que toda la población está expuesta a este contagio.

El mundo está en constante cambio y debido a esto las personas deben estar adaptadas a su medio, por este motivo las organizaciones públicas debieron implementar el trabajo remoto de una forma rápida y organizada, lo que conlleva a las instituciones y a los empleados públicos a una nueva forma de trabajo. Esta forma de trabajo puede o no permitir la producción en las organizaciones públicas y la calidad en la vida de sus trabajadores, por otra parte, las jornadas de trabajo también sufrieron un cambio ya que el juntar la vida familiar con la parte laboral resulto un verdadero desafío para muchos trabajadores, si bien es cierto la crisis del COVID-19, evidencio las falencias en

muchas instituciones del estado, los trabajadores de las diferentes áreas tuvieron que adaptarse rápidamente al cambio para seguir brindando atención al público a través de diferentes medios tecnológicos. Los trabajadores de las diferentes Cortes Superiores de Justicia del Perú (CSJDP), se han caracterizado por el trabajo dedicado, por esto deben enfrentar de manera eficiente el estado de emergencia en la crisis por COVID-19 de manera satisfactoria y los desafíos que esta trae como el trabajo remoto y las diferentes dificultades que pueden tener por esta forma de trabajo.

Por lo expuesto anteriormente, el enunciado del **problema general** es como sigue: ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021 ? y como **problemas específicos** tenemos, ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional en el trabajo remoto del personal de una CSJDP 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y las herramientas tecnológicas del trabajo remoto del personal de una CSJDP 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y la optimización de los procesos en el trabajo remoto del personal de una CSJDP 2021?

Teniendo en cuenta la descripción problemática, Indicamos la **justificación práctica**, es precisar la existencia de la relación del burnout y trabajo remoto en los servidores públicos de una CSJDP, de tal forma que se pueda gestionar acciones de cambio para el beneficio de los trabajadores y que de esta forma repercuta en la calidad de atención hacia el público usuario. así mismo podrá implementar mecanismos para que el trabajo remoto genere niveles más altos de productividad.

La innovación y los avances tecnológicos cada vez más presente por la pandemia de la covid-19, para lo cual tenemos la **justificación tecnológica**, el estudio generara información respecto a la problemática del burnout mediante la identificación de sintomatología que puedan presentar los empleados esta institución pública; de esta manera permitirá a las autoridades de dicha institución podrán generar estrategias y puedan implementar mejoras tecnológicas para la realización del trabajo remoto en sus diferentes instancias con el fin de disminuir la sobrecarga y exigencia laboral.

**Justificación social**, Esto trascenderá en una forma positiva en pro del usuario más aún ahora que debido a la COVID-19 es un aliado valioso para dar solución a la demanda inmensa que requieren los litigantes en sus procesos judiciales el cual es importancia para la población.

La investigación tiene como **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y trabajo remoto en el personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. Para responder el objetivo general nos planteamos los siguientes **objetivos específicos** y son: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la optimización de los procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y las herramientas tecnológicas del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021.

Como **hipótesis general** se planteó: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. Las **hipótesis específicas** de la siguiente forma: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. Segunda hipótesis específica: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el manejo de las herramientas tecnológicas del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. Tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la optimización de los procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los estudios previos realizados en nuestro país, **tenemos un trasfondo nacional**. En investigación e investigación científica, contamos con los siguientes contenidos: Tanazao (2021), en la tesis denominada, *Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto – 2021* (Tesis de maestría), cuyo objetivo principal de esta investigación fue, afirmar la relación entre el Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto – 2021, para ello se empleó el método de tipo básico se utiliza junto con el método cuantitativo no experimental. La investigación concluye lo siguiente se evidencia relación moderada y positiva entre el trabajo remoto y el desempeño laboral por lo que se puede afirmar que dicha investigación genera un aporte al conocimiento en relación al burnout y el trabajo remoto, porque proporción información para que las instituciones públicas brinden las facilidades para que sus colaboradores accedan con facilidad a los recursos tecnológicos vitales para la realización del trabajo remoto.

Irigoyen (2021), en la tesis denominada, *Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque* (tesis de maestría), cuyo objetivo principal proponer estrategias para el trabajo remoto para ello se aplicó y diseño una metodología de nivel básico, descriptiva, no experimenta, la investigación concluye en lo siguiente, se evidencio que los trabajadores tienen un rendimiento medio el cual se debe a que sus habilidades metodológicas, personales y sociales no se potencian de manera adecuada, debido a múltiples indicadores, y los relevantes son la adaptación al teletrabajo y la comunicación. A partir de ello podemos afirmar que dicha investigación genera un aporte al conocimiento en relación a las acciones que se pretender tomar frente al trabajo remoto para el rendimiento del trabajador.

Boza (2021), en la tesis denominada, *Análisis del trabajo remoto de los trabajadores del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, Perú, 2020* (Tesis de maestría), cuyo propósito principal de esta tesis fue, Análisis del trabajo remoto La tesis llega a la conclusión donde se precisó que, al ser una nueva modalidad de

trabajo, los servidores tuvieron que adaptarse y organizarse para que desde su domicilio puedan dar cumplimiento a sus labores diarias de esta forma se labora más por resultados que por cumplimiento de horarios. A partir de ello podemos afirmar que dicha investigación genera un aporte al conocimiento en relación al trabajo remoto, por lo que brinda un análisis general de la situación actual que vienen atravesando miles de servidores públicos con esta nueva modalidad de trabajo, dicha investigación hace énfasis en los fenómenos que se generan a la hora de ejecutar esta modalidad de trabajo.

Lauracio y Lauracio (2020), en su investigación denominada, *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito I-3, Puno* (tesis de maestría), cuya finalidad fue Identificar la existencia del Burnout en sus 3 dimensiones y establecer si hay relación entre el Burnout, para cuyo fin se tomó una metodología corte Descriptivo-correlacional. El estudio concluye que el Burnout se presenta en un nivel medio, por otra parte, el desempeño laboral se presenta en un nivel alto y no se establece relación entre el Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de salud. A partir de ello podemos afirmar que dicha investigación colabora al acervo científico ya que demuestra que existen un nivel medio de Burnout en los trabajadores del centro de Salud Vallecito, así mismo no existe relación entre el síndrome y el desempeño laboral.

Cisneros (2020), en la tesis denominada, *Síndrome de burnout y trabajo remoto del personal administrativo en tiempos de coronavirus, en la UGEL Cangallo 2020* (Tesis de maestría), cuyo propósito de esta tesis fue, averiguar la relación del Burnout en los empleados con carga laboral y medir el clima organizacional, entre el personal de ambos sexos, para cuyo fin se tomó un método de tipo descripto, correlacional de enfoque cuantitativo. La tesis llega a la conclusión donde se precisó la relación entre el trabajo remoto y el Burnout, señala que la relación es pobre al carecer de una relación estadística más fuerte. A partir de ello podemos afirmar que dicha investigación genera un aporte al conocimiento en relación al Burnout y el trabajo remoto, por lo que se podrá proponer programas estratégicos para prevenir la aparición de este síndrome en sus variadas manifestaciones y se pueda hacer la detección preventiva en los trabajadores públicos.

Bedoya y Barrientos (2018), en la tesis denominada, *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018* (tesis de maestría), cuya finalidad fue definir la conexión que podría existir entre el Burnout y la satisfacción laboral en los empleados de la dirección regional de salud Ayacucho 2018, para cuyo fin se tomó una metodología corte transversal, no experimental y enfoque cuantitativo. El estudio termina afirmado que existe una relación entre las variables Burnout y satisfacción laboral. Debido a ello señala que a mayor nivel de Burnout menor satisfacción laboral. A partir de ello podemos afirmar que dicha investigación genera un aporte al conocimiento ya que los resultados tienen como objetivo mejorar los índices de satisfacción laboral para que los funcionarios públicos puedan mejorar la atención al usuario.

En referencia a investigaciones anteriores elaborados en diversos partes del mundo tenemos **antecedentes internacionales**. Entre los estudios, artículos e informes de índole científica, tenemos los siguientes: Peralta (2020), en la tesis denominada, *Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo* (Tesis de maestría), cuyo objetivo fue, determinar los cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, para cuyo propósito se administró un diseño una metodología de tipo no experimental una metodología cuantitativo y de tipo prospectivo exploratorio. Llegando a la conclusión, que los trabajadores se pudieron adaptar a esta modalidad de trabajo, A partir de ello podemos afirmar que dicha investigación genera un aporte al conocimiento en relación a la adaptación en la forma de teletrabajo.

Así mismo tenemos a Soto (2019), en la tesis denominada, *Evaluación y Análisis Cuantitativo y Cuantitativo de Sistema de Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional de propiedad Industrial (INAPI)* (tesis de maestría), cuya finalidad fue, examinar los fenómenos que pudo traer la nueva forma de trabajo en la parte de la conjunción entre el ámbito laboral y familiar, para lo cual se utilizó un diseño y una metodología de tipo cualitativa de carácter exploratorio, descriptivo. La investigación concluye en lo siguiente, se vio la reducción del estrés asociado al tiempo que pasa el trabajador para poder llegar a su centro laboral. A partir de ello podemos afirmar que dicha investigación genera un aporte al conocimiento en

cuanto a la evaluación y análisis del sistema de teletrabajo ya que es importante generar estudios con la variable del teletrabajo los cuales vienen realizándose en instituciones del estado.

Carrillo (2018), en la Tesis llamada, *El síndrome de Burnout y la Carga Laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana*, (Tesis de maestría), cuyo objetivo principal fue, analizar la conexión entre sobrecarga laboral y la repercusión del Burnout en los trabajadores públicos, para ello se tomó el método descriptivo, correlacional de enfoque cuantitativo. Llegando a la conclusión que existen áreas con mayores índices del síndrome de burnout, las cuales son el área Administrativas, el departamento Dirección de Tránsito, Transporte y finalmente el área de Movilidad y Registro de la Propiedad en la cual se registraron niveles elevados en cada uno. A partir de ello podemos afirmar que dicha investigación genera un aporte al conocimiento en relación a este síndrome se pudo Identificar las áreas con mayores niveles de este síndrome en la gestión pública y con los resultados se pudo establecer estrategias de atención en áreas.

López (2017), en la Tesis llamada, *El síndrome de Burnout: antecedentes y consecuentes organizaciones del ámbito de la sanidad pública Gallega*. (Tesis de Doctorado), cuyo objetivo principal fue, definir la relación entre el Burnout, antecedentes y consecuentes organizaciones del ámbito de la sanidad Gallega, para ello se tomó y se realizó una metodología de tipo cualitativa, carácter exploratorio, descriptivo. La investigación concluye lo siguiente, muestra la permanencia de una conexión lineal y de forma positiva en la sobrecarga laboral y el desacuerdo de las funciones del trabajador sobre el desaliento emocional, la comparación no permitio afirmar la relación sobre la Influencia y el debilitamiento emocional. A partir de ello podemos concluir que dicha investigación contribuye al acerbo científico, ya que da a saber la sobrecarga de la parte laboral y el conflicto de roles en las dimensiones del Burnout.

Muñoz y Hurtado (2016), en la tesis denominada, *Síndrome de burnout y su relación con las condiciones del trabajo en docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia* (Tesis de maestría), cuyo objetivo principal de esta investigación fue identificar conductas que tengan relación con la variable burnout y su conexión con naturaleza de trabajo, para ellos se empleó un método

de tipo descriptivo causal, con una perspectiva de descriptivo exploratorio. El estudio finaliza señalando que se evidencia una conexión entre la realización de actividades y la aparición del burnout, en este entender las áreas que más requieran mejorar son de índole material e institucional. A partir de ello podemos afirmar que dicha investigación genera un aporte al conocimiento en relación al burnout por lo que podrán elaborar desarrollar y llevar a cabo planes y estrategias lo cual motiven, ayuden y beneficien a los involucrados, así como a los directores y jefes.

En este contexto se procede a describir teorías e investigaciones como sustento de **bases teóricas** de la variable **síndrome de Burnout**. En tal sentido comenzaremos hablando del término “síndrome”, según Stanley Jablonski (1991), definió tradicionalmente el termino síndrome como “una patológica la cual está asociado a sintomatología simultánea, con más de tres componentes”. Actualmente la terminología síndrome da referencia al aglomerado de sintomatología que describen a una enfermedad y que puede tener o no causas conocidas. Este término es relacionado a estados negativos, manifestado por ciertos signos y fenómenos. Actualmente se presentan números síndromes los cuales están descritos y reconocidos, estos hacen referencia a problemas de salud como comportamientos anormales e insanos, por tal motivo el término es utilizado en la medicina, la psicología y la psicología social.

Por otro lado, desde que Freudenberger acuñó el término Burnout en los años 70 son muchos los autores que trataron de darle una definición, como es el caso de Kushnir y Melamed (1992) que manifiestan que el burnout es "el desgaste crónico del material de afrontamiento, por la constante exposición a las demandas Burnout en la parte de salud como cargas emocionales."

Forbes (2011), “El Burnout, es una afección que se manifiesta por coacciones extensas que la persona padece por condiciones de estrés emocional relacionados con la parte laboral.”

Martínez (2010) señala que, “a partir del año 1980, los estudios relacionados a este síndrome se hicieron más frecuentes, dichos estudios hicieron que este síndrome se evidencie en profesionales y con más frecuencia en individuos que trabajan bajo presión y están expuestos a niveles altos de estrés.”



En tal sentido Martínez (2010), en la investigación realizada Manassero y Cols (2003), los cuales fueron los pioneros en investigar el síndrome en idioma español; quienes llegan a la conclusión coincidiendo con las investigadoras en idioma inglés.

Por otra parte, Gil – Monte (1997), Define al Burnout como “la manifestación inmediata al estrés en su entorno laboral el cual se presenta debido a que las estrategias de afronte que habitualmente emplea la persona fallan (afrontamiento activo, evitación), es una variable que desencadena al estrés.

Años después Gil – Monte (2003), Señala que “este síndrome se caracteriza a la entrega extrema del profesional en su entorno laboral lo cual genera percepciones negativas hacia su habilidades y capacidad tanto personales como interpersonales por el estado de agotamiento emocional y el desarrollo de sentimientos nocivos y cínicos hacia su entorno social dentro de su trabajo se deshumaniza y lo endurece”.

Gil – Monte (2011), señala que “el Burnout es la respuesta psíquica al estrés el cual es de carácter emocional y se caracterizada por un decaimiento en la parte cognitiva, que consiste por la apatía hacia su centro d laborales, esto desencadena una apatía afectiva con aparición de actitudes y conductas negativas hacia su entorno laboral, acompañados de sentimientos de culpa”.

Finalmente, según Maslach y Jackson (1982) El Burnout Es una manifestación del comportamiento particular del estrés laboral que tiene como característica tres componentes principales.

Ante lo mencionado, **las dimensiones de la variable Síndrome de burnout** estarán compuestas por las siguientes: cansancio emocional, la despersonalización, baja realización personal, Según Maslach y Jackson (1982).

**Cansancio Emocional**, el individuo siente desinterés en el ámbito laboral, con el usuario; aparece al sentirse cada vez más agotado luego de mostrar empatía por mucho tiempo, ya no pueden dar más de sí mismos. (Maslach y Jackson, 1982).

**La despersonalización**, la cual es la apatía a entablar relaciones interpersonales, comportamiento negativito como menos precio dirigido a los usuarios. (Maslach y Jackson, 1982).

**La baja realización personal**, lo cual implica juzgar y autoevaluar de manera negativamente y sentirse desdichado con uno mismo y su labor en donde tiene ideas catastróficas sobre el existo y la relación personal lo cual interfiere en sus habilidades, capacidad en el contexto laboral relaciones interpersonales y con las personas que están bajo su cuidado, mostrando apatía consigo mismo originando mayor frustración y conflictos.

En ese mismo sentido, a continuación, se procede a describir las **bases teóricas** relacionadas a la **variable trabajo remoto**: Herrera (2020), Según este autor, “esta modalidad de trabajo tiene como característica principal de ser un tipo de trabajo que se manifestó gracias a la pandemia del COVID-19, Esta forma de trabajo hizo que los jefes y el empleado determinen los materiales que emplearan para las labores, las cuales podrían o no ser costeadas por el empleador, como son equipos informáticos, programas informáticos, internet, uso de las telefonías móviles, el trabajo remoto presenta más facilidades para el trabajador”.

Para Reyes (2020), la modalidad de teletrabajo y la modalidad remota, es una modalidad laboral el cual se realiza de forma distante, sin embargo, el teletrabajo se puede hacer en cualquier lugar, el trabajo remoto netamente se realiza desde el hogar del trabajador. Para Culqui y González (2016) explica que el teletrabajo solo se desarrolla mediante las TIC y si esta no existiera no se podría realizar esta forma de trabajo, por otra parte, la forma de trabajo remoto es el resultado de la COVID-19, por lo cual llevadero y las TIC son lo más importante, pero no son Vidales. A raíz de lo antes expresado por los expertos, se llegó a la conclusión que las dos formas de trabajo son técnicamente iguales. No hay una definición unitaria que pueda explicar de manera exacta al teletrabajo ya que el termino teletrabajo es amplia.

En nuestro país las instituciones públicas implementaron el trabajo remoto a consecuencia de la COVID-19, en tal sentido la institución responsable de la implementación del trabajo remoto es La Autoridad Nacional del Servicio Civil –

SERVIR es un órgano del estado nacido en el 2008, la cual es pieza de la Presidencia del Consejo de Ministros. Cuya función es modernizar la función pública para la mejora de la gestión pública. Tiene como objetivo es fortalecer a los servidores públicos para que estos a su vez sirvan a la ciudadanía. Con la finalidad salvaguardar a los funcionarios públicos y usuarios de las instituciones del estado de la COVID-19, es ahí donde nace la necesidad del trabajo remoto en las Organismos del estado, ello implico la aparición de nuevos mecanismos para realizar las funciones públicas.

En tal sentido el SERVIR (2020), toma como definición el trabajo en la modalidad de remoto como “la asistencia algún servicio, los cuales se realizaran en el domicilio del funcionario público o en su defecto en un lugar de aislamiento y haciendo uso de cualquier medio o mecanismo que ayuden las funciones fuera del centro laboral, siempre que esta la permita, el trabajo remoto no solo es la labor que se realiza por medios informáticos, análogos o telecomunicaciones, sino que puede ser la prestación de cualquier trabajo como el análisis de datos, archivos o informes, lo que no disponga la que funcionario público esté presente en el lugar de su trabajo.”

Así mismo SERVIR (2020), establece los lineamientos para que los trabajadores públicos puedan acceder al trabajo remoto los cuales son “tener vínculo laboral, presentar una remuneración por parte de la institución mantener informados a los empleados sobre las condiciones y medidas de salubridad. Por otro lado, reglamenta las normas para los funcionarios públicos como guardar la confidencialidad información en el trabajo, cumplir funciones propias de su puesto a cabalidad y la coordinación desde el lugar del trabajo remoto toda la duración de la jornada de trabajo.

Ante lo mencionado, **las dimensiones de la variable trabajo remoto** estarán compuestas por las siguientes: cultura de la organización, herramientas tecnológicas y optimización de procesos. Según Herrera (2020)

**Cultura de la Organización**, se entiende como un patrón generalizado de valores, creencias y conductas, los cuales comparten los integrantes de una determinada institución o entidad. (Herrera, 2020).

**Herramientas tecnológicas**, es definida como el aglomerado de acciones y resoluciones generadas por fuentes computacionales y aplicadas en muchos campos. (Herrera, 2020).

**Optimización de procesos**, Es la herramienta a través de la cual la institución u organización puede analizar y gestionar todas sus funciones con la determinación de corregir dificultades y hacerlos más funcional y efectivo reduciendo el tiempo. (Herrera, 2020).

Por tales consideraciones, El trabajo remoto es un instrumento el cual facilita a las instituciones del estado seguir operando de forma normal. Servir (2020), afirma que “la modalidad remota será prioridad en cuanto se mantenga el estado de emergencia por el COVID-19 en el país. En este entender todas las instituciones estatales requieren de realizar sus funciones bajo la modalidad de trabajo remoto. Es prioritario que los entes públicos busquen mecanismos para la realización de la modalidad remoto. En la actualidad, se tiene diversas directivas para la ejecución del Trabajo en la modalidad de remoto, ya que por otro lado esta institución dado a conocer informes, guías de información del mismo modo se habrían habilitado diversos mecanismos para el equipamiento en la modalidad remota. Sin duda el trabajo remoto ayudado a la gestión pública a mantener las funciones de muchas instituciones sin descuidar a la población, sin embargo muchos de estos nuevos mecanismos de trabajo no fueron implementados de la mejor forma generando en sus trabajadores complicaciones a la hora de realizar sus funciones y en muchos casos los trabajadores no pudieron adaptarse de forma adecuada al manejo de las tecnologías de comunicación informática, lo que a grandes rasgos pudo generar estrés laboral y burnout.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

El actual trabajo de investigación fue de **tipo básico** ya que está encaminada a la obtención de datos verídicos con la finalidad de hallar nuevos conocimientos para que se pueda conocer la realidad de una situación, espacio y tiempo en la que se presente, (Sánchez y Reyes, 2015). En este caso particular vinculado al síndrome de burnout y trabajo remoto.

Respecto al enfoque del presente estudio este es de carácter **cuantitativo**, ya que está centrado en medir hechos objetivos por medio de operaciones de tipo estadístico, con la recopilación en campo, sobre las mencionadas variables de aplicación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Finalmente mencionar que la presente investigación tiene un nivel correlacional de corte trasversal, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), ya que busca determinar la relación que existe, entre la variable SBO y la variable trabajo remoto en el personal de una Corte Superior de Justicia, como se presenta en el esquema:

##### Diseño de investigación

El diseño de la investigación es **no experimental**, debido a que no se han alterado las variables de estudio, adicionalmente se precisa que esta investigación tiene un corte trasversal puesto que se ha realizado en un periodo de tiempo, a una población muestra, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Así mismo la investigación se enmarco dentro de un **método** hipotético deductivo, ya que permitió determinar si las hipótesis de relación que existen entre las variables de estudio son verdaderas, al respecto Popper (2008), precisa que dicho método consiste en la generación de hipótesis a partir de dos premisas, la primera universal y la segunda empírica para desarrollar la posterior contratación empírica.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Para la primera **variable Síndrome de Burnout**, la definición conceptual es la siguiente. Es una manifestación del comportamiento particular del estrés laboral que tiene como característica tres componentes principales los cuales son Agotamiento emocional, Despersonalización al usuario y problemas para la realización personal en la parte laboral, (Maslach y Jackson, 1982).

La definición operacional para esta variable es la siguiente Esta variable será medida a través del Cuestionario de burnout, La cual consta de 3 dimensiones como son el agotamiento emocional, despersonalización y el nivel de realización personal, Asimismo, precisar que los datos serán recabados mediante cuestionarios elaborados en escala ordinal tipo Likert, con las siguientes respuestas: Nunca, Algunas veces al año, Algunas veces al mes, Algunas veces a la semana, Siempre.

Por otro lado, la **segunda variable Trabajo remoto** se define de la siguiente manera: El trabajo remoto es el ejercicio de servicios que puede ser realizada de manera global por el ente público, el cual posibilita al trabajador realizar sus actividades sin necesidad de abandonar su domicilio. Con esta modalidad laboral el trabajador puede hacer uso de cualquier medio para realizar sus labores, (Servir, 2020).

Respecto a la definición operacional de la variable Trabajo remoto, será medida a través del Cuestionario de trabajo remoto, La cual consta de 3 dimensiones como son la cultura organizacional, herramientas tecnológicas y optimización de procesos. Asimismo, precisar que los datos serán recabados mediante cuestionarios elaborados en escala ordinal tipo Likert, con las siguientes respuestas: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

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

#### **Población:**

Es un conjunto de componentes y la propiedad de estudio es precisar la información deseada, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En el presente estudio la población de estudio fue determinada por las personas que labora en una Corte

Superior de Justicia del Perú, específicamente los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco los cuales son un total de 1109 trabajadores, según información obtenida del área de acceso a la información de la CSJC, el cual consta en el anexo 8 (carta 000064-2021). En relación a los criterios de inclusión y exclusión, se menciona lo siguiente:

**Criterios de inclusión:** Se tomo en cuenta a los trabajadores de la CSJC, que venían realizando trabajo remoto y trabajo mixto.

**Criterios de exclusión:** No se consideró en la investigación a los trabajadores de la CSJC, que vienen realizando labor presencial, puesto que no cumplirían con una de las variables de estudio.

#### **Muestra:**

Es el conglomerado de acciones que se efectúan para analizar el conjunto de ciertas características de la totalidad de un determinado universo usando la observación de una fracción de esta, (Tamayo y Tamayo, 2006). Por lo que se considera la cantidad de 286 empleados públicos de la Corte Superior de Justicia del Cusco, el cálculo para obtener la muestra se encuentra en el anexo 7.

#### **Muestreo:**

El muestreo es el conglomerado de normas, criterios y procedimientos mediante los cuales se ha seleccionado determinados de elementos de una determinada población, (Mata,1997). En esta investigación se ejecutó con un **método probabilístico** de tipo **aleatorio simple**. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014).

#### **Unidad de análisis:**

Es la parte del material que se toma como materia que sirve de cimiento para el trabajo de investigación, (Balcells y Junyent, Josep 1994). La presente investigación considera como unidad de análisis a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación es de enfoque cuantitativo y tomo como técnica la encuesta a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco. La encuesta es una forma de obtención de datos vitales para una investigación, que se tendrá mediante la utilización de cuestionarios, sondeos de opinión colectiva y siempre teniendo en cuenta la identidad de los colaboradores, con el fin de conocer preferencias conductas y probables tendencias de los participantes en relación al objetivo de estudio, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En este mismo sentido, se utilizó como instrumento El cuestionario de escala, que es definida como una escala de investigación social que presenta gran versatilidad y objetividad de datos se plasma en dimensiones por cada variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Al respecto se hizo uso de dos cuestionarios aprobados y revisados por expertos. Para la primera variable Síndrome de Burnout, el material tuvo quince interrogantes de tipo Likert con cinco escalas (1=Nunca, 2=algunas veces al año, 3=algunas veces al mes, 4=algunas veces a la semana, 5=Siempre), de la misma forma, el material de la segunda variable Trabajo Remoto, presenta quince interrogantes con respuestas múltiples de tipo Likert con cinco escalas (1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre). Los cuestionarios fueron elaborados por el autor de la presente investigación, en base al dimensionamiento de la paralización de las variables de estudio y se estima un tiempo de duración de aproximadamente 15 minutos por cada uno, finalmente mencionar que la forma de aplicación fue mediante el aplicativo Google Forms, enviado al correo de los trabajadores.

Por otro lado, es preciso indicar que la validez de los instrumentos puede ser medido de manera concreta y directa (Carrasco, 2018), esto corresponde a determinar la procedencia y eficacia de un instrumento medible (Ñaupas et al, 2018). De lo antes mencionado, en relación a la **validez de los contenidos de los instrumentos**, se ha considerado la evaluación de tres expertos, que se encuentran detallados en los anexos de la presente, asimismo se ha considerado los formatos con respuestas dicotómicas establecidos por la Universidad Cesar



Vallejo, obteniendo un resultado general de “Aplicable”, tal como se detalla en el anexo 4.

Sobre el nivel de confiabilidad, está definida como el rango en la que los resultados serán similares, al momento de aplicarse de manera reiterada el instrumento al mismo individuo y/o objeto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), aunado a ello el Alfa de Cronbach, es un indicador estadístico usado para cuantificar la confiabilidad de un instrumento (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). En tal sentido, se aplicó el criterio del Alfa de Cronbach, considerando una prueba piloto de 35 servidores públicos de la Corte Superior de Justicia del Cusco. previamente establecida en la muestra objeto de análisis.

De lo expresado, en relación a la variable “Síndrome de Burnout”, se extrajo la puntuación de 0,860; lo que es equivalente a “Bueno”, asimismo para la variable “Trabajo Remoto”, se extrajo la puntuación de 0,953; lo que es equivalente a “Excelente”, los valores detallados del procedimiento del Alfa de Cronbach se encuentran detallados en el anexo.

### **3.5. Procedimientos**

El Posterior a la aprobación del presente proyecto, se comienzo con la recopilación del material informativo documentado para el entendimiento de las variables de investigación.

A continuación, se elaboraron los instrumentos de campo, por medio del cual se realizó la toma de datos a la muestra previamente definida, el cual fueron los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco.

Posterior a ello, se aplicó el instrumento a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco a través del aplicativo Google Forms, el cual fue enviado media correo electrónico, seguidamente se realizó el procesamiento estadístico e interpretación de resultados descriptivos e inferenciales.

Acto seguido se realizó la discusión de datos obtenidos y contrastación de hipótesis para la redacción de conclusiones y propuesta de recomendaciones. Por último, se procedió a realizar el informe final de tesis y efectuar el levantamiento de observaciones que precise el docente asesor, para presentar el entregable final.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se considerará que luego de la elección de la muestra y la toma del instrumento, se empleará el software SPSS v25,0 para el desarrollo de la prueba de normalidad en base al tamaño de la muestra, obteniendo un valor de significancia para ambas variables de estudio de 0,000; lo que significa que provienen de una distribución que no tiene un comportamiento normal, tal como se detalla en el anexo 8.

Seguidamente, se realizó la prueba de contrastación de hipótesis empleando el estadístico de Rho de Spearman para muestras no paramétricas mediante el cual se pudo contrastar y verificar las hipótesis de estudio y expresará los resultados en cuadros de porcentaje, tablas de frecuencias y diagramas de barra.

### **3.7. Aspectos éticos**

El citado estudio cuenta con total autenticidad y veracidad respecto al instrumento generado y su posterior aplicación de campo, en dicha aplicación se brindó conocimiento a los encuestados el motivo del estudio y la confidencialidad de los datos brindados cumpliendo así con el principio ético de respeto a la persona (Koepsell y Ruiz,2015).

En relación al análisis estadístico y evaluación de los resultados obtenidos guarda coherencia con las normas y reglamentos éticos de la Universidad Cesar Vallejo. Por último, mencionar que para el presente trabajo se ha tenido en cuenta la autoría de las fuentes de información, las mismas que fueron registradas en las citas bibliográficas según las normas APA.

Por otro lado, en relación a la recolección de datos mediante la encuesta se ha mantenido en reserva la identidad de los encuestados pese ser este un requisito para llenar este formato. Finalmente, la originalidad de la presente investigación se sustenta en la revisión desarrollada por el programan Turnitin, verificando el porcentaje de similitud con otras fuentes de investigación, es así que la originalidad del presente documento se encuentra acreditada.

## IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados descriptivos considerando las variables y dimensiones empleadas en el objetivo general y los objetivos específicos, así mismo los resultados inferenciales empleando el coeficiente de correlación de Spearman.

### 4.1. Resultados descriptivos

#### 4.1.1. Síndrome de Burnout.

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco de la variable Síndrome de Burnout.*

	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Valido</b>
Bajo	26-35	187	65,4%
Medio	36-43	66	23,1%
Alto	44-52	33	11,1%
Total		286	100%

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25*

En la Tabla 1, se presentan los resultados de la variable Síndrome de Burnout donde el 65,4% de los trabajadores correspondiente a la unidad de análisis (Corte Superior de Justicia del Cusco) presenta un nivel Bajo. Por otra parte, también el 23,1% presenta un nivel Medio y solo el 11,1% de los trabajadores encuestados presenta un nivel Alto, por lo cual podríamos decir que este porcentaje de trabajadores presenta el síndrome.

#### **4.1.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout.**

Respecto a los resultados de los análisis descriptivos de las tres dimensiones de la variable Síndrome de Burnout se presentan los resultados de la dimensión “Agotamiento Emocional” donde el 65,4% de los trabajadores correspondiente a la unidad de análisis (Corte Superior de Justicia del Cusco), perciben un nivel “Bajo”, un 11,5% percibe un nivel “Medio” y únicamente el 23,1% de los trabajadores percibe un nivel “Alto”, denotándose aspectos por mejorar relacionados al cansancio y fatiga emocional sobre la citada dimensión, ya que los trabajadores en esta dimensión pueden experimentar desinterés en su ámbito laboral, ya que este sentimiento aparece al sentirse cada vez más agotado.

Respecto a la dimensión “Despersonalización” donde el 60,1% de los trabajadores correspondiente a la unidad de análisis (Corte Superior de Justicia del Cusco), presentan un nivel “Bajo”. Aunado a ello el 28,3% de los trabajadores presentan un nivel “Medio” y solo el 11,5% presenta un nivel “Alto” en esta dimensión, por lo que se evidencia aspectos a mejorar ya que el trabajador con altos índices de despersonalización presenta apatía al entablar relaciones interpersonales, comportamiento negativo como menos precio dirigido a los usuarios.

Por último, se presentan los resultados de la dimensión “Realización Personal” donde el 46,2% de los trabajadores correspondiente a la unidad de análisis (Corte Superior de Justicia del Cusco) perciben un nivel “Bajo” en cuando a la citada dimensión, Aunado a ello el 28,3% percibe un nivel “Alto” de realización personal y únicamente el 25,5% percibe que el nivel es “Medio”, denotándose aspectos por mejorar en la citada dimensión ya que los trabajadores con niveles altos o medio pueden juzgar de manera negativa y sentirse insatisfechos consigo mismo y con su puesto laboral.

En este sentido, se pudo evidenciar de forma general, sobre las dimensiones antes indicadas que son calificadas como bajo mayormente por los encuestados, de lo antes descrito se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco de las dimensiones del Síndrome de Burnout.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Agotamiento Emocional</b>	Bajo	9-16	187	65,4%
	Medio	17-23	33	11,5%
	Alto	24-30	66	23,1%
<b>Despersonalización</b>	Bajo	4-6	172	60,1%
	Medio	7-9	81	28,3%
	Alto	10-11	33	11,5%
<b>Realización Personal</b>	Bajo	9-11	132	46,2%
	Medio	12-13	73	25,5%
	Alto	14-15	81	28,3%

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25*

#### **4.1.3. Trabajo Remoto.**

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco de la variable Trabajo remoto.*

	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	38-50	64	22,4%
Regular	51-62	117	40,9%
Bueno	63-74	105	36,7%
Total		286	100%

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25*

En la Tabla 3, se presentan los resultados de la variable Trabajo remoto donde el 22,4% de los trabajadores de la unidad de análisis (Corte Superior de Justicia del Cusco), perciben como Malo el trabajo remoto. Aunado a ello el 40,9% de los trabajadores presentan un nivel medio, por otra parte, el 36,7% percibe al trabajo remoto como Bueno.

#### **4.1.2. Dimensiones del Trabajo remoto.**

Respecto a los resultados de los análisis descriptivos de las tres dimensiones de la variable trabajo remoto se presentan los resultados de la dimensión Cultura Organizacional donde el 16,8% de los trabajadores percibe como malo la cultura organizacional. Aunado a ello un 55,2% percibe un nivel Regular y finalmente solo el 28,0% de los trabajadores percibe como Buena la cultura organizacional. Denotándose aspectos a mejorar de la citada dimensión ya que esta dimensión está relacionada con los valores, creencias del trabajador.

Así mismo se presentan los resultados de la dimensión Herramientas tecnológicas donde el 22,7% de los trabajadores de la unidad de análisis (Corte Superior de Justicia del Cusco), perciben como malo las herramientas tecnológicas, Aunado a ello el 40,6% percibe un nivel regular y finalmente el 36,7% percibe que las herramientas tecnológicas son buenas, por lo que evidencia aspectos a mejorar con la presente dimensión ya que está relacionada con las acciones que tiene la organización para poder estar a la vanguardia de tecnología aplicada al trabajo.

Finalmente se presentan los resultados de la dimensión Optimización de procesos donde el 25,5% de los trabajadores de la unidad de análisis perciben como malo esta dimensión, Aunado a ello el 63,3% percibe un nivel regular y finalmente el 11,2% percibe que la optimización de procesos es buena. Denotándose también acciones de mejora con la citada dimensión ya que esta está relacionada con las herramientas por la cual la institución puede organizar y gestionar todas sus funciones para hacer más funcional sus actividades.

En este sentido, se puede evidenciar de forma general, sobre las dimensiones antes mencionadas que son calificadas como malo mayormente por los encuestados lo antes descrito se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco de las dimensiones del Trabajo Remoto.*

	<b>Niveles</b>	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Cultura Organizacional	Malo	10-15	48	16,8%
	Regular	16-20	158	55,2%
	Bueno	21-25	80	28,0%
Herramientas Tecnológicas	Malo	13-17	65	22,7%
	Regular	18-21	116	40,6%
	Bueno	22-25	105	36,7%
Optimización de procesos	Malo	13-17	73	25,5%
	Regular	18-21	181	63,3%
	Bueno	22-25	32	11,2%

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25*

#### **4.2. Resultados inferenciales**

Teniendo en consideración el objetivo general y los objetivos específicos precisados para la esta investigación, se realizó el análisis inferencial de los resultados, posterior a la aplicación de los cuestionarios, cálculos de significancia y el valor del coeficiente de correlación de Spearman, obteniéndose los resultados que se describen en los siguientes párrafos.

Teniendo en consideración que el objetivo general precisa lo siguiente:  
Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el trabajo remoto de los trabajadores de una Corte Superior de Justicia del Perú – 2021.

Se realizó la contratación de hipótesis principal correspondiente a este objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

#### 4.2.1 Contratación de la hipótesis principal

Respecto a la contratación de la hipótesis general precisa lo siguiente:

Ho: No existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú - 2021.

H1: Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú - 2021.

**Tabla 5**

Significancia y correlación entre el Síndrome de Burnout y el Trabajo remoto.

		Síndrome de Burnout	Trabajo Remoto
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	286
	Trabajo Remoto	Coefficiente de correlación	0,001
		Sig. (bilateral)	0,993
		N	286

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25*

En la Tabla 5, de donde se obtuvo un valor de Rho de Spearman 0,001 (valor de  $p= 0,993$ ), por tanto, puesto que el valor de  $p$  es superior a 0,05 se procede a aceptar la Ho, con lo cual se concluye que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto en el personal de una Corte Superior de Justicia del Perú – 2021.

Por consiguiente, en atención al objetivo general de la investigación se determinó que no existe una correlación significativa entre las variables Síndrome de Burnout y Trabajo remoto de los trabajadores de una Corte Superior de Justicia del Cusco-2021.



## 4.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas

### Contrastación de primera hipótesis específica

Por otro lado, los objetivos específicos se han planteado considerando las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y Trabajo remoto de los trabajadores, siendo el primer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la cultura organizacional del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021, para lo cual se ha realizado la contratación de la primera hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021.

H1: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021.

**Tabla 6**

*Significancia y correlación entre el Síndrome de Burnout y la cultura organizacional.*

		Síndrome de Burnout	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	286
	Cultura Organizacional	Coficiente de correlación	-0,025
		Sig. (bilateral)	0,676
		N	286

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25*

En la Tabla 6, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de -0,025 (valor de  $p=0,676$ ), por tanto, puesto que el valor de  $p$  es superior a 0,05 se procede a aceptar la  $H_0$ , con lo cual se concluye que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021.

Por consiguiente, en atención al primer objetivo específico de la investigación se evidencio que no existe una correlación significativa entre las variables Síndrome de Burnout y Cultura organizacional de los trabajadores de una Corte Superior de Justicia del Cusco-2021.

### **Contrastación de la segunda hipótesis específica**

De igual forma, respecto al segundo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el manejo de las herramientas tecnológicas del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021, para lo cual se ha realizado la contratación de la segunda hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

$H_0$ : No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el manejo de las herramientas tecnológicas del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el manejo de las herramientas tecnológicas del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -202

**Tabla 7**

*Significancia y correlación entre el Síndrome de Burnout y el manejo de las Herramientas tecnológicas.*

		Síndrome de Burnout	Herramientas Tecnológicas
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	286
	Herramientas Tecnológicas	Coeficiente de correlación	0,052
		Sig. (bilateral)	0,378
		N	286

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25*

En la Tabla 7, de donde se obtuvo un valor de Rho de Spearman 0,052 (valor de  $p= 0,378$ ), por tanto, puesto que el valor de  $p$  es superior a 0,05 se procede a aceptar la  $H_0$ , con lo cual se concluye que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y las herramientas tecnológicas del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú-2021.

Por consiguiente, en atención al segundo objetivo específico de la investigación se evidencio que no existe una correlación significativa entre las variables Síndrome de Burnout y el manejo de las Herramientas Tecnológicas de los trabajadores de una Corte Superior de Justicia del Cusco-2021.

### **Contrastación de la tercera hipótesis específica**

Asimismo, respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Optimización de los procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021, para lo cual se ha realizado la contratación de la tercera hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la optimización de los procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021.

H1: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la optimización de los procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021.

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre el Síndrome de Burnout y la Optimización de procesos.*

		Síndrome de Burnout	Optimización de Procesos
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	286
	Optimización de Procesos.	Coeficiente de correlación	-0,051
		Sig. (bilateral)	0,391
		N	286

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25*

En la Tabla 8, de donde se obtuvo un valor de Rho de Spearman de -0,51 (valor de  $p= 0,391$ ), por tanto, puesto que el valor de  $p$  es superior a 0,05 se procede a aceptar la Ho, con lo cual se concluye que no existe relación significativa, entre el síndrome de Burnout y la optimización de procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Peru-2021.

Por consiguiente, en atención al tercer objetivo específico de la investigación se evidencio que no existe correlación significativa entre las variables Síndrome de Burnout y la optimización en el trabajo remoto de los trabajadores de una Corte Superior de Justicia del Cusco-2021.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolla la discusión de los resultados de la investigación, la cual propuso como objetivo general, determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú-2021.

Este resultado nos permitió contrastar la hipótesis general, con la cual rechazamos la hipótesis Alternativa (H1) y aceptamos la hipótesis nula (H0), y afirmamos que, no existe relación entre el Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú- 2021. Respecto a la primera variable Síndrome de Burnout, los trabajadores de nuestra unidad de análisis presentan un nivel bajo con el 65,4%, un nivel medio el 23,1% y un nivel alto 11,1%, estos resultados indican que un porcentaje considerable de la población de estudio presenta sintomatología del síndrome, de la misma forma gran parte de la población de estudio presente un nivel medio, lo que representa que el 34,2% de los encuestados presenta indicios e indicadores sintomatológicos del Síndrome de Burnout. Respecto a la segunda variable referida al trabajo remoto, el 22,4% de trabajadores percibe que el trabajo remoto es malo y el 40,9% percibe que el trabajo remoto como regular y el 36,7% de los trabajadores lo percibe como bueno, lo que evidencia que el gran porcentaje de los trabajadores percibe al trabajo remoto como regular esto debido a que muchos de los trabajadores no se adaptaron de forma correcta a esta modalidad de trabajo por lo que se evidencia problemas con las dimensiones de herramientas tecnológicas donde el 22,7 % percibe como malo el trabajo remoto, de la misma forma la dimensión de Optimización de procesos en donde el 25,5% de la población percibe como malo, ya que ambas dimensiones esta dirigidas al desempeño, organización y planificación de las actividades, se evidencia que muchos trabajadores presentan dificultades en estas áreas de su trabajo ya que la nueva forma de trabajo trajo consigo nuevos retos para los trabajadores públicos.

Respecto al análisis de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout, se presentaron los resultados de la dimensión Agotamiento Emocional donde el 65% de los trabajadores presentan un nivel bajo, por lo que se evidencia que el

personal en su gran mayoría no presenta indicios de fatiga o cansancio emocional. Aunado a ello, el 11,5% lo percibe de nivel regular y únicamente el 23,1% percibe que el nivel es Alto, lo que significaría que los trabajadores en este grupo si presenta fatiga y cansancio emocional. Seguidamente los resultados de la dimensión Despersonalización donde el 11,5% de los trabajadores perciben un nivel alto, Aunado a ello el 28,3% percibe un nivel medio y finalmente, el 11,5% percibe que el nivel es alto. Así también, se presentaron los resultados de la dimensión Realización personal donde el 46,2% de los trabajadores perciben un nivel bajo, Aunado a ello el 25,5% percibe un nivel medio y el 28,3% percibe un nivel Alto, por lo que se evidencia que los trabajadores de nuestra unidad de análisis (Corte Superior de Justicia del Cusco), percibe una baja realización personal.

Así mismo, respecto al análisis estadístico de la variable Trabajo Remoto, los resultados de la dimensión Cultura Organizacional indican que el 16,8% de los trabajadores de la unidad de análisis perciben como malo. Aunado a ello el 55,2% percibe como regular y 28,0% percibe como bueno la mencionada dimensión por lo que el porcentaje más alto de los trabajadores tiene una perspectiva de una mala cultura de Organización en su centro laboral respecto al trabajo remoto.

Por otro lado, los resultados de la dimensión Herramientas Tecnológicas donde el 22,7% de los trabajadores perciben como malo. Aunado a ello el 40,6% percibe como regular y finalmente 36,7% percibe como Bueno la mencionada dimensión, la mayor parte de la población de estudio, percibe que son adecuadas o buenas las herramientas tecnológicas dotadas en su centro laboral. Y finalmente los resultados de la dimensión Optimización de Procesos donde 25,5% de los trabajadores perciben como malo. Aunado a ello el 63,3% percibe como regular y finalmente 11,2% percibe como Bueno, por lo que la mayor parte de trabajadores de la unidad de análisis percibe de manera negativa el desempleo que tienen los trabajadores a la hora de realizar sus labores en la modalidad de trabajo remoto.

Así también se realizó mediante el software estadístico SPSS v25 la contratación de la hipótesis general que ha sido aplicada mediante la prueba de Rho de Spearman, de donde se obtuvo un valor de 0,001 (valor de  $p= 0,993$ ), por tanto, puesto que el valor de  $p$  es superior a 0,05 se procede a aceptar  $H_0$ , con lo cual se concluye que no existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú-2021.

De lo expuesto tenemos diferencias entre las investigaciones internacionales y el primero de ellos es Muñoz y Hurtado (2016), en su tesis denominada, Síndrome de burnout y su relación con las condiciones del trabajo en docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia, quienes afirman que unas bajas condiciones laborales pueden facilitar la aparición del Síndrome de Burnout.

Asimismo, para López (2017), en su tesis denominada, El síndrome de Burnout antecedentes y consecuentes organizaciones en el ámbito de la sanidad pública Gallega, los resultados de este estudio muestran la existencia de una relación estadísticamente significativa, directa y positiva de la Carga de Trabajo y el Conflicto de Rol sobre el Agotamiento Emocional, a diferencia de Carrillo (2018), en su tesis titulada, El síndrome de Burnout y la Carga Laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana, según los resultados de Carrillo el 80% de su población de estudio registra altos índices del Síndrome, por lo que se evidencia diferencias con nuestra primera variable ya que en el presente estudio solo el 11,1% de la población registra niveles altos de este síndrome.

En relación a la tesis de Peralta (2021) en su tesis titulada, El síndrome de Burnout y la Carga Laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana, señala que, pese a que los niveles de adaptabilidad al teletrabajo no sean buenos, se mantiene un 43,75% de eficiencia de los servidores en el desempeño de sus actividades, por lo que se encuentra diferencias con los resultados que menciona el autor, con la segunda variable trabajo remoto, ya que en la presente investigación la perspectiva del trabajo remoto en su mayoría es regular con el 40,9% y buena con el 36,7%.

Por otra parte tenemos similitud en la tesis del ámbito nacional de Lauracio y Lauracio (2020), en su investigación denominada, Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud, cuya finalidad primordial de esta investigación fue identificar la presencia del síndrome de Burnout en sus 3 dimensiones, esta investigación concluyó que el Burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud, por lo que se encuentra similitud con la hipótesis general, ya que no se encuentra relación entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto.

De la misma forma tenemos a Boza (2021), en la tesis denominada, Análisis del trabajo remoto de los trabajadores del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, Perú, 2020 (Tesis de maestría), cuyo propósito principal de esta tesis fue, Análisis del trabajo remoto, la tesis llega a la conclusión donde se precisó que, al ser una nueva modalidad de trabajo, los servidores tuvieron que adaptarse y organizarse para que desde su domicilio puedan dar cumplimiento a sus labores diarias de esta forma se labora más por resultados que por cumplimiento de horarios. Por lo que se puede determinar a partir de esta conclusión que se encuentra similitud con la presente investigación relacionado con la segunda variable de estudio ya que los trabajadores de la unidad de análisis perciben en su mayoría como regular el trabajo remoto, evidenciando de esta forma que la adaptación a esta modalidad de trabajo no es del todo satisfactoria para muchos trabajadores.

Aunado a lo ya mencionado se considera a Irygoen (2021), en su tesis titulada, Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque en su estudio realizado a los servidores públicos con discapacidad física, se encontró que poseen un desempeño medio en cuando al trabajo remoto, por el cual, se debe a que sus competencias personales, sociales y metodológicas, no las desarrollan de manera eficientemente, encontrando similitud con la segunda variable por lo que en la presente investigación los trabajadores perciben como regular el trabajo remoto.

Por otra parte también se considera la investigación de Cisneros (2020), en su tesis denominada “Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal administrativo en tiempos de coronavirus, en la UGEL Cangallo,2020”, con la cual se encontró diferencias ya que dicha tesis demuestra que a mayor presencia del Síndrome de Burnout el rendimiento en el trabajo remoto se ve menguado, por lo que se evidencia diferencias en la hipótesis ya que la presente investigación no encontró relación significativa entre las variables de estudio.

Así mismo tenemos a Bedoya y Barrientos (2018), en la tesis denominada, Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018 (tesis de maestría), cuya finalidad fue definir la conexión que podría existir entre el Burnout y la satisfacción laboral, para cuyo fin se tomó una metodología corte transversal, no experimental y enfoque cuantitativo.



El estudio termina afirmado que existe una relación entre las variables Burnout y satisfacción laboral. Debido a ello señala que a mayor nivel de Burnout menor satisfacción laboral, por lo que también se evidencia diferencias en la hipótesis general ya que la presente investigación no encontró relación significativa entre las variables de estudio.

Finalmente, después de haber realizado las comparaciones y obtenido las similitudes y diferencias con la presente investigación se afirma lo referido por Forbes (2011), quien indica que el Burnout, es una afección que se manifiesta por coacciones extensas que la persona padece por condiciones de estrés emocional relacionados con la parte laboral, así también Gil – Monte (2003), Señala que el Burnout síndrome se caracteriza a la entrega extrema del profesional en su entorno laboral lo cual genera percepciones negativas hacia su habilidades y capacidad tanto personales como interpersonales por el estado de agotamiento emocional y el desarrollo de sentimientos nocivos y cínicos hacia su entorno social dentro de su trabajo se deshumaniza y lo endurece.

Así mismo en cuando al trabajo remoto afirmamos lo descrito por Culqui y González (2016), quienes señalan que el teletrabajo solo se desarrolla mediante las TIC y si esta no existiera no se podría realizar esta forma de trabajo, por otra parte, la forma de trabajo remoto es el resultado de la COVID-19, por lo cual llevadero y las TIC son lo más importante, pero no son Vitales. A raíz de lo antes expresado por los expertos.

Lo antes descrito se evidencia que no existe relación entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto, se evidencian indicadores considerables de Burnout en los trabajadores que representan la unidad de análisis, quienes en mayor porcentaje perciben el trabajo remoto como regular, por otra parte existe un porcentaje considerable que presenta nivel medio en cuanto al Burnout por lo que dicho personal estaría presentando sintomatología por lo que se encontrarían en riesgo de contraer el síndrome si en caso no se realizan acciones de cambio, por este motivo la suma la población que presenta niveles alto y medio en cuanto al Burnout, este sería un porcentaje relevante ya que en ambos niveles existe sintomatología del Síndrome, por lo que afirmamos lo descrito por Gil – Monte (2011), señala que el Burnout es la respuesta psíquica al estrés el cual es de carácter emocional y se caracterizada por un decaimiento en la parte cognitiva, que

consiste por la apatía hacia su centro d laborales, esto desencadena una apatía afectiva con aparición de actitudes y conductas negativas hacia su entorno laboral, acompañados de sentimientos de culpa.

## VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis descriptivo e inferencial realizado en base a los objetivos planeados y resultados obtenidos de la presente investigación del síndrome de Burnout y el trabajo remoto de una Corte Superior de Justicia del Perú en el año 2021, se concluye lo siguiente:

**Primera.** Se determinó que no existe relación directa y significativa entre el Síndrome de Burnout y el trabajo Remoto, en el personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021, denotando que se debe realizar acciones de mejora respecto al Burnout ya que existe la presencia de dicho síndrome en un porcentaje considerable de los trabajadores sumado a esto se evidencia que el trabajo remoto es percibido en gran porcentaje de forma regular y positiva por los trabajadores, al margen del ello existe un porcentaje considerable que percibe como malo dicha modalidad de trabajo, debido a que muchos de ellos no se adaptaron de forma exitosa a esta nueva modalidad laboral o no se presentaron las condiciones para su realización, ya que muchos de ellos tuvieron que adaptarse de forma rápida al contexto de la COVID – 19.

**Segunda.** Se determinó que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021, con lo cual se concluye que no existe relación entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021, lo que implica que se deben realizar acciones en cuando a la cultura organizacional que posee esta institución ya que si bien es cierto no existe relación con el burnout, una porcentaje de la población percibe dicha dimensión como mala y regular.

**Tercera.** Se determinó que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el manejo de las herramientas tecnológicas del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021. con lo

cual se concluye que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y las herramientas tecnológicas del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú-2021. Lo que evidencia mejoras que se deben realizar en cuando a las herramientas y recursos tecnológicos que posee esta institución para a que sus trabajadores les sea fácil desempeñarse de una forma óptima.

**Cuarta.** Finalmente se determinó que no existe relación directa y moderada entre el síndrome de Burnout y la optimización de procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú -2021. con lo cual se concluye que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la optimización de procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú-2021. Lo que conlleva a la realización de acciones de mejora respecto a esta dimensión ya que un porcentaje bajo de los trabajadores perciben como malo esta dimensión ya que en su mayoría sienten que la mencionada dimensión no se cumple a cabalidad.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda que el Poder Judicial a través de las diferentes Cortes de Justicia del país, organice actividades orientadas a la prevención y de esta forma se promuevan charlas, capacitaciones y se pueda difundir la problemática síndrome de Burnout y el estrés laboral con el objetivo de identificar y prevenir posibles apariciones de este síndrome y la detección oportuna para que se tomen decisiones en pro del bienestar de los trabajadores de esta institución pública.

**Segunda.** Se recomienda a esta institución pública, la implementación de un área especializada que atienda de forma directa los problemas de estrés y ansiedad, que puedan facilitar la aparición del Síndrome de Burnout y de esta forma ayudar a los trabajadores que presenten sintomatología o padezcan este síndrome para brindar soluciones a esta problemática.

**Tercera.** Se recomienda a esta institución pública la implementación de las herramientas tecnológicas para el desarrollo del trabajo remoto, así como también la capacitación y/o fortalecimiento de capacidades en el uso y manejo de herramientas tecnológicas a los trabajadores administrativos y jurisdiccionales.

**Cuarta.** Se recomienda hacer estudios similares en las diferentes Cortes de Justicia del país con el fin de seguir investigando la problemática del Burnout y de esta forma mejorar las condiciones laborales de los servidores públicos a nivel nacional.

## REFERENCIAS

- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020) *Guía de trabajo remoto para líderes*. Lima. Segunda versión. Lima. <https://www.gob.pe/servir>.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020) *Guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas*. Segunda versión. Lima. <https://www.gob.pe/servir>.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020) *Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto*. <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2020/Res039-2020-SERVIR-PE-Directivatr.pdf>
- Abreu, J. (2015) Análisis al Método de la Investigación. *Revista Daena*. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=116305004&lang=es&site=eds-live>.
- Aguilar Gómez, N., Hernández Soto, A., y Ibanes Gutiérrez, C. (2020) *Características del SARS-CoV-2 y sus mecanismos de transmisión*. Revista Latinoamericana de Infectología Pediátrica. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infectologia/lip-2020/lip203g.pdf>
- Bayón, J y Zerbi, A. (2020) El teletrabajo: avances y retos dentro de la sociedad actual. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 8(3), 183-207. [http://ejcls.adapt.it/index.php/rld\\_e\\_adapt/article/view/896/1098](http://ejcls.adapt.it/index.php/rld_e_adapt/article/view/896/1098)
- Bedoya, F y Barrientos, T. (2018) *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela De Post Grado. LIMA PERU [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya\\_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Beltrán, Y., Vargas, S. y Sarmiento, L. (2016) *El síndrome de agotamiento profesional y la satisfacción laboral en una muestra de docentes de instituciones públicas de educación básica en Colombia.*

Behar, D. (2008) *Metodología de la Investigación.* [https://www.academia.edu/28294782/Libro\\_metodologia\\_investigacion\\_Behar\\_1\\_](https://www.academia.edu/28294782/Libro_metodologia_investigacion_Behar_1_)

Beltrán, A. (2010) *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* Prentice Hall. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Boza, I. (2021) *Análisis del trabajo remoto de los trabajadores del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, Perú, 2020.* Universidad Cesar Vallejo, Escuela De Post Grado. LIMA PERU. [file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/Boza\\_LMI-SD.pdf](file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/Boza_LMI-SD.pdf)

Carrillo, S. (2018) *El síndrome de Burnout y la Carga Laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana.* Universidad técnica de Ambato. Ambato Ecuador. <file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/internacionales/27%20GTH.pdf>

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

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

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

Delgado, A. (2020) *El trabajo remoto en el Perú en tiempos del COVID19*.  
<https://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34>

Diario Oficial El Peruano. (2020) *Decreto Supremo N° 044-2020-PCM*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decretosupremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremon-044-2020-pcm-1864948-2/>

Diario Oficial El Peruano. (2020) *Decreto De Urgencia N° 026-2020. Decreto De Urgencia*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-queestablece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-202018649481/#:~:text=El%20trabajo%20remoto%20se%20caracteriza,naturalaleza%20de%20las%20labores%20lo>

Diario Oficial El Peruano, (2013) *Ley N° 30036: Ley que regula el teletrabajo*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/leyque-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/>

Diario el Peruano. (2020) *Normas Legales - Decreto de Urgencia*. Edición extraordinaria,  
pág. 10.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>

Flores V. (2020) *Ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali 2019* (Tesis de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo,



Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44251>

García, E. (2020) *Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19*. Digital Publisher CEIT, 312-324. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356>

Gil-Monte, P., y Peiro, C. (2003) *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería*. researchgate, 19-33. file:///C:/Users/user13/Downloads/2003Interaao.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodologías De La Investigación*. Quinta Edición. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2011) *Metodología de la Investigación*. México. Editorial McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hurtado, J. (2012) *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia*. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacquelinehurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Irigoyen, J. (2021) *Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela De Post Grado. LIMA PERU.

file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/Irigoyen\_MJSDR-SD.pdf

Lauracio, C., Lauracio, T. (2020) *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud*. Revista Innova Educación. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>.

López, A. (2017) *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Actualidad Jurídica Iberoamericana. [file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/internacionales/sindrome\\_burn%20out\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analia.pdf](file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/internacionales/sindrome_burn%20out_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf)

Martínez, P. (2010) *El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestión*. Revista de Comunicación Vivat Academia. <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

Maslach, C. (1982) *Burnout: The Cost of Caring*. Nueva York, Estados Unidos. PrenticeHall. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=GsrL\\_3XDTaEC&oi=fnd&pg=PA227&dq=Maslach+\(1982\),&ots=hmsKhq1JW&sig=vDfG GedOvDVq2XiQDA1O4dIF\\_4l#v=onepage&q=Maslach%20\(1982\)%2C&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=GsrL_3XDTaEC&oi=fnd&pg=PA227&dq=Maslach+(1982),&ots=hmsKhq1JW&sig=vDfG GedOvDVq2XiQDA1O4dIF_4l#v=onepage&q=Maslach%20(1982)%2C&f=false)

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

Ministerio de trabajo. (2020) *Orientación para implementar el trabajo remoto en las entidades públicas en el marco de la emergencia por el COVID -19*. Poder ejecutivo. Consejo de Ministros. [https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Pautas\\_para\\_implementar\\_trabajo\\_remoto\\_Covid19.pdf](https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Pautas_para_implementar_trabajo_remoto_Covid19.pdf)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2012) *Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial*. Lima, Perú.  
<https://www.minjus.gob.pe/wpcontent/uploads/2014/09/DGDOJ-Ley-Org%C3%A1nica-Poder-Judicial-yMinisterio-P%C3%BAblico.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2000) *Sistema de salud: mejora del desempeño*. Ginebra–Suiza.  
[https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_704.pdf/9a205bee-9bd74221-a1ae-39b7379747](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd74221-a1ae-39b7379747).

Organización Internacional del Trabajo. (2020) *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_747014.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf)

Paniagua, E. (2015) *Metodología para la validación de una escala o instrumento de medida*. <https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/d76a0609-c62d-4dfb-83dc5313c2aed2f6/METODOLOG%c3%8dA+PARA+LA+VALIDACI%c3%93N+DE+UNA+ESCALA.pdf?MOD=AJPERES>.

Pérez, C. (2020) *Trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19 y sus diferencias con el teletrabajo*. <https://actualidadlaboral.com/trabajo-remoto-durante-la-pandemiadel-covid-19-y-sus-diferencias-con-el-teletrabajo/>

Peralta, J. (2021) *Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo*. Cuenca – Ecuador.  
<file:///H:/USB/MAESTRIA%20UCV/TERCER%20SEMESTRE/TESIS/internacionales/16137.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019) Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Poder Judicial. (2020) *Trabajo remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial.* (2020). RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000069-2020-P-CE-PJ. [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/976b0f0047384db98638871612471008/BOLETIN\\_1\\_SISTEMA\\_DE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=976b0f0047384db98638871612471008](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/976b0f0047384db98638871612471008/BOLETIN_1_SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=976b0f0047384db98638871612471008)

Ramos, V., Ramos-Galarza, C. y Tejera, E. (2020) Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología.* [https://www.researchgate.net/publication/347841936\\_Teletrabajo\\_en\\_tiempos\\_de\\_COVID-19](https://www.researchgate.net/publication/347841936_Teletrabajo_en_tiempos_de_COVID-19)

Reyes, J. (2020) *Trabajo remoto y teletrabajo: sus principales diferencias y similitudes.* de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajo-remoto-yteletrabajo-sus-principales-diferencias-y-similitudes-noticia/>

Rojas, C. (2020) *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020.* [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas\\_LCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_LCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santillán, W. (2020) *El teletrabajo en el COVID-19* <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/289/45>

Saborío, M. y Hidalgo, M. (2015) *Síndrome de Burnout.* Scielo. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20\(SB,debido%20a%20su%20capacidad%20para](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20(SB,debido%20a%20su%20capacidad%20para)

SERVIR. (2020) *Guía Para Realizar El Trabajo Remoto En Las Entidades Públicas*.  
El Perú Primero, Segunda Versión.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR\\_2.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf)

Serrano L. (2020) *La inspección laboral y el trabajo remoto en el Perú*. European Journal of Social Law / Revue Européenne Du Droit Social.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=149279589&lang=es&site=eds-live>.

Silva, W., Carrasco, J. y Vega, J. (2018) *El Análisis De La Implementación Del Teletrabajo Mixto En El Sector Bancario Peruano*. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Facultad De Gestión Y Alta Dirección.  
[dehttp://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/Si38lva\\_Tarrillo\\_Carrasco\\_Malpartida\\_Vega\\_Rubio.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/Si38lva_Tarrillo_Carrasco_Malpartida_Vega_Rubio.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia interna.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú– 2021

**AUTOR:** Paul Alexsander Pérez Chuquimago

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021?</p> <p>Los problemas específicos son:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y las herramientas tecnológicas del trabajo remoto en personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y la optimización de los procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y las herramientas tecnológicas del trabajo remoto en personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la optimización de los procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre el síndrome de Burnout y el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. Existe relación entre el síndrome de burnout y el manejo de las herramientas tecnológicas del trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021. Existe relación entre el síndrome de burnout y la optimización de los procesos en el trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú 2021.</p>	<b>Variable: Síndrome de Burnout</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Nivel de Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agotamiento</li> <li>Cansancio</li> <li>Inadaptación</li> </ul>	1 – 8	Ordinal Nunca (1) Algunas veces al año (2) Algunas veces al mes (3) Algunas veces a la semana (4) Siempre (5)	Bajo [26-35] Medio [36-43] Alto [44-52]
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perturbación</li> <li>Auto alejamiento</li> </ul>	9 --12		
			Nivel de Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización</li> <li>Autonomía</li> <li>Autoconfianza</li> </ul>	13 --15		
			<b>Variable: Trabajo Remoto</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso</li> <li>Desempeño</li> <li>conocimiento</li> </ul>	1 – 5	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo [38-50] Regular [51-62] Bueno [63-74]
			Herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos informáticos internet e</li> <li>Herramientas de comunicación</li> </ul>	6 – 10		
			Optimization de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación y conocimiento</li> <li>Organización y</li> <li>Monitoreo y evaluación</li> </ul>	11 – 15		
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>		<b>MÉTODO DE ANÁLISIS</b>		
<p>Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Donde: OX: Valor de la variable: Síndrome de Burnout OY: Valor de la variable dependiente: Trabajo remoto r: Correlación de variables Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p><b>Población:</b> 1109 trabajadores <b>Muestra:</b> 286 trabajadores <b>Muestreo:</b> Probabilístico, aleatoria simple.</p>	<p><b>Variable 1: Síndrome de Burnout</b> Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Autoría: Paul A. Pérez Chuquimago</p> <p><b>Variable 2: Trabajo remoto</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Paul A. Pérez Chuquimago</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b> Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> Se usará la prueba de correlación de Rho de Spearman.</p>		

## Anexo 2. Definición operacional de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable independiente:</b> Síndrome de Burnout	X1. Nivel de Agotamiento emocional	X1.1. Agotamiento X1.2. Cansancio X1.3. Inadaptación
	X2. Despersonalización	X.2.1. Perturbación X.2.2. Auto alejamiento
	X3. Nivel de Realización personal	X3.1. Realización X3.2. Autonomía X3.3. Autoconfianza
<b>Variable Dependiente:</b> Trabajo remoto	Y.1.Cultura de la Organización	Y.1.1. Compromiso Y.1.2. Desempeño Y.1.3. Conocimiento
	Y.2.Herramientas tecnológicas	Y.2.1. Equipos informáticos e internet Y.2.2. Herramientas de comunicación Y.2.3. Planificación y coordinación
	Y.3. Optimización de procesos	Y.3.1. Planificación y coordinación. Y.3.2. Organización Y.3.3. Monitoreo y evaluación.



### **Anexo 3. Instrumento de recolección de campo**

#### **CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT**

##### **Cuestionario dirigido a los trabajadores de la corte superior de justicia del Cusco**

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto al Síndrome de burnout en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco (CSJC), para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

##### **Título de la Tesis: “Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú – 2021”**

Encuestador: Paul Alexander Pérez Chuquimago

Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_

Documento Nacional de Identidad: \_\_\_\_\_

Cargo en la entidad: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/2021.

Muchas gracias por su disponibilidad.

<b>SINDROME DE BURNOUT</b>		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Siempre
N°	<b>DIMENSION 01 – AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>					
1	Me siento cansado y/o agotado por mi trabajo en la corte superior de Justicia del Cusco (CSJC).					
2	Cuando termino de trabajar me siento insatisfecho por mi puesto laboral o por la remuneración que percibo en la CSCJC.					
3	Siento que trabajar todo el día en la CSJC y con la gente me cansa.					
4	Siento que mi trabajo en la CSJC es agotador y desgastante.					
5	Siento que trabajo más de mi horario normal, debido a la sobrecarga laboral o porque mi jefe me lo pide.					
6	Siento que Trabajar en mi área me cansa y me fatiga, por lo que en ocasiones no me siento cómodo trabajando en esta area.					
7	Me parece que los usuarios de la CSJC, me culpan de alguno de sus problemas.					
8	Me siento inconforme con mi trabajo, por lo que considero que no puedo crecer profesionalmente en la CSJC.					
	<b>DIMENSION 02 - DESPERSONALIZACION</b>					
9	Siento que trabajar en la CSJC me está agotando emocionalmente.					

10	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de mala forma.					
11	Siento que me he hecho más duro y frío con los usuarios que atiendo en la CSJC					
12	No me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.					
	<b>DIMENSION 03 – REALIZACION PERSONAL</b>					
13	Pienso que puedo entender y comprender fácilmente a los compañeros de la CSJC.					
14	Siento que, en la CSJC, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
15	Siento que tengo un clima agradable con mis compañeros de trabajo.					

## CUESTIONARIO DE TRABAJO REMOTO

### **Cuestionario dirigido al personal de la Corte Superior de Justicia del Cusco.**

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto al trabajo remoto de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco (CSJC), para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para implementar y mejoras.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

### **Título de la Tesis: “Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de la una Corte Superior de Justicia del Perú – 2021”**

Encuestador: Paul Alexander Pérez Chuquimago

Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_

Documento Nacional de Identidad: \_\_\_\_\_

Cargo en la entidad: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/2021.

Muchas gracias por su disponibilidad.

<b>TRABAJO REMOTO</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N°	<b>DIMENSION 01 – CULTURA ORGANIZACIONAL</b>					
1	¿Considera usted que se adaptó fácilmente al trabajo remoto?					
2	¿Cree que se evidencian mejoras en la CSJC con esta modalidad de trabajo?					
3	¿Piensa usted que el trabajo remoto en la CSJC cumple con las exigencias y normativas?					
4	¿Cree que las dificultades tecnológicas que se presenta en la CSJC por el trabajo remoto son atendidas de manera rápida?					
5	¿Siente que la labor del personal de la CSJC en la modalidad de trabajo remoto le inspira confianza?					
	<b>DIMENSION 02 – HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS</b>					
6	¿Cree Usted que la CSJC cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para la realización del trabajo remoto?					
7	¿Los tramites documentarios en la CSJC son oportunos y rápidos mediante las plataformas electrónicas?					
8	¿Considera usted que el personal de la CSJC está capacitado para atender en forma inmediata vía internet y/o telefónica?					
9	¿Cree usted que los trabajadores CSJC Siempre están dispuestos a ayudar usando la tecnología?					
10	¿La implementación de la tecnología en la CSJC facilita el trabajo de todo el personal?					
	<b>DIMENSION 03 – OPTIMIZACION DE PROCESOS</b>					
11	¿Considera usted que la atención del personal de la CSJC es aceptada por el usuario?					

12	¿Cree usted que el personal de la CSJC desempeña adecuadamente su labor?					
13	¿Considera usted que se respeta los horarios en la CSJC para la atención de los usuarios?					
14	¿Hay apertura a la escucha y al diálogo en el monitoreo por parte de la CSJC?					
15	¿Hay acciones correctivas por parte de la CSJC, en cuando esta nueva modalidad de trabajo?					

## ANEXO 3. Consentimiento informado

# CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CUSCO 2021

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la corte superior de justicia del Cusco

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto al Síndrome de burnout en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco (CSJC), para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Título de la Tesis: "Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú – 2021"

Encuestador: Paul Alexsander Pérez Chuquimago

 pperezch@pj.gob.pe (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

Consentimiento informado: Estimado trabajador su participación en el presente trabajo de maestría será de vital importancia, el grado de respuesta que brinde a cada pregunta se realizara marcando cada ítem del instrumento, el cual tiene carácter confidencial y exclusivo para la investigación ¿desea colaborar con esta investigación?

- Si
- No

Nombre y apellido \*

Tu respuesta

---

# CUESTIONARIO DE TRABAJO REMOTO CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CUSCO 2021

---

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la corte superior de justicia del Cusco

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto al Síndrome de burnout en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco (CSJC), para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Título de la Tesis: "Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú – 2021"

Encuestador: Paul Alexander Pérez Chuquimago

---

---

Consentimiento informado: Estimado trabajador su participación en el presente trabajo de maestría será de vital importancia, el grado de respuesta que brinde a cada pregunta se realizara marcando cada ítem del instrumento, el cual tiene carácter confidencial y exclusivo para la investigación ¿desea colaborar con esta investigación?

Si

No

---

Nombre y apellido \*

Texto de respuesta corta

---



#### ANEXO 4. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

Como lineamiento genérico, George y Mallery (2003), hace las siguientes recomendaciones para la evaluación de los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Cuadro 1. Escala de interpretación del Alfa de Cronbach

Escala	Significado
Coeficiente alfa mayor a 0,9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0,8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0,5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables de investigación:

#### Respecto a la variable “Síndrome de Burnout”

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,860	,871	15

## Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.-Me siento cansado y/o agotado por mi trabajo en la corte superior de Justicia del Cusco (CSJC).	31,77	55,299	,860	.	,830
2.-Cuando termino de trabajar me siento insatisfecho por mi puesto laboral o por la remuneración que percibo en la CSCJC.	32,17	55,970	,759	.	,836
3.-Siento que trabajar todo el día en la CSJC y con la gente me cansa.	32,26	54,961	,786	.	,834
4.-Siento que mi trabajo en la CSJC es agotador y desgastante.	32,09	54,492	,840	.	,830
5.-Siento que trabajo más de mi horario normal, debido a la sobrecarga laboral o porque mi jefe me lo pide.	31,91	60,139	,666	.	,844
6.-Siento que Trabajar en mi área me cansa y me fatiga, por lo que en ocasiones no me siento cómodo trabajando en esta area.	32,49	56,728	,761	.	,836
7.-Me parece que los usuarios de la CSJC, me culpan de alguno de sus problemas.	33,00	63,294	,798	.	,847
8.-Me siento inconforme con mi trabajo, por lo que considero que no puedo crecer profesionalmente en la CSJC.	32,49	53,787	,787	.	,833
9.-Siento que trabajar en la CSJC me está agotando emocionalmente.	32,40	53,776	,756	.	,835
10.-Siento que estoy tratando a algunos compañeros de mala forma.	32,91	65,081	,532	.	,854
11.-Siento que me he hecho más duro y frio con los	32,94	63,467	,749	.	,848

usuarios que atiende en la  
CSJC

12.-No me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	33,23	65,593	,755	.	,853
13.-Pienso que puedo entender y comprender fácilmente a los compañeros de la CSJC.	30,00	65,588	,116	.	,878
14.-Siento que en la CSJC, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	31,29	76,092	-,403	.	,899
15.-Siento que tengo un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	29,86	74,832	-,621	.	,883

## Respecto a la variable “Trabajo Remoto”

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,953	,961	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.-¿Considera usted que se adaptó fácilmente al trabajo remoto?	64,54	1318,961	-,393	.	,964
2.-¿Cree que se evidencian mejoras en la CSJC con esta modalidad de trabajo?	64,54	1264,020	,256	.	,957
3.-¿Piensa usted que el trabajo remoto en la CSJC cumple con las exigencias y normativas?	64,40	1236,482	,538	.	,955
4.-¿Cree que las dificultades tecnológicas que se presenta en la CSJC por el trabajo remoto son atendidas de manera rápida?	64,40	1219,541	,767	.	,954
5.-¿Siente que la labor del personal de la CSJC en la modalidad de trabajo remoto le inspira confianza?	64,09	1204,434	,787	.	,953
6.-¿Cree Usted que la CSJC cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para la realización del trabajo remoto?	64,00	1164,059	,917	.	,950

7.-¿Los tramites documentarios en la CSJC son oportunos y rápidos mediante las plataformas electrónicas?	63,66	1153,350	,959	.	,949
8.-¿Considera usted que el personal de la CSJC está capacitado para atender en forma inmediata vía internet y/o telefónica?	63,66	1133,820	,989	.	,947
9.-¿Cree usted que los trabajadores CSJC Siempre están dispuestos a ayudar usando la tecnología?	63,26	1101,844	,984	.	,946
10.-¿La implementación de la tecnología en la CSJC facilita el trabajo de todo el personal?	63,20	1077,753	,988	.	,945
11.-¿Considera usted que la atención del personal de la CSJC es aceptada por el usuario?	63,40	1021,188	,977	.	,944
12.-¿Cree usted que el personal de la CSJC desempeña adecuadamente su labor?	62,63	1003,887	,959	.	,945
13.-¿Considera usted que se respeta los horarios en la CSJC para la atención de los usuarios?	63,09	966,081	,984	.	,945
14.-¿Hay apertura a la escucha y al diálogo en el monitoreo por parte de la CSJC?	63,11	954,810	,972	.	,946
15.-¿Hay acciones correctivas por parte de la CSJC, en cuando esta nueva modalidad de trabajo?	62,83	941,382	,968	.	,947

## ANEXO 5. Validez de los expertos.



### ANEXO N° 04

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

N°	VARIABLE V.1 – SINDROME DE BURNOUT	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 01 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>								
1	Me siento cansado y/o agotado por mi trabajo en la corte superior de Justicia del Cusco (CSJC).	X		X		X		
2	Cuando termino de trabajar me siento insatisfecho por mi puesto laboral o por la remuneración que percibo en la CSJC.	X		X		X		
3	Siento que trabajar todo el día en la CSJC y con la gente me cansa.	X		X		X		
4	Siento que mi trabajo en la CSJC es agotador y desgastante.	X		X		X		
5	Siento que trabajo más de mi horario normal, debido a la sobrecarga laboral o porque mi jefe me lo pide.	X		X		X		
6	Siento que Trabajar en mi área me cansa y me fatiga, por lo que en ocasiones no me siento cómodo trabajando en esta área.	X		X		X		



7	Me parece que los usuarios de la CSJC, me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
8	Me siento inconforme con mi trabajo, por lo que considero que no puedo crecer profesionalmente en la CSJC.	X		X		X		
<b>DIMENSION 02 - DESPERSONALIZACION</b>								
9	Siento que trabajar en la CSJC me está agotando emocionalmente.	X		X		X		
10	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de mala forma.	X		X		X		
11	Siento que me he hecho más duro y frío con los usuarios que atiendo en la CSJC	X		X		X		
12	No me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – REALIZACION PERSONAL</b>								
13	Pienso que puedo entender y comprender fácilmente a los compañeros de la CSJC.	X		X		X		
14	Siento que, en la CSJC, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		
15	Siento que tengo un clima de trabajo agradable con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgr: ISELA BACA UMERES

DNI: 23262157

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

03 de octubre del 2021.

Isela Baca Umeres  
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA  
23262157

Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SINDROME DE BURNOUT

N°	VARIABLE V.1 – SINDROME DE BURNOUT	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 01 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>								
1	Me siento cansado y/o agotado por mi trabajo en la corte superior de Justicia del Cusco (CSJC).	X		X		X		
2	Cuando termino de trabajar me siento insatisfecho por mi puesto laboral o por la remuneración que percibo en la CSJC.	X		X		X		
3	Siento que trabajar todo el día en la CSJC y con la gente me cansa.	X		X		X		
4	Siento que mi trabajo en la CSJC es agotador y desgastante.	X		X		X		
5	Siento que trabajo más de mi horario normal, debido a la sobrecarga laboral o porque mi jefe me lo pide.	X		X		X		
6	Siento que Trabajar en mi área me cansa y me fatiga, por lo que en ocasiones no me siento cómodo trabajando en esta área.	X		X		X		

7	Me parece que los usuarios de la CSJC, me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
8	Me siento inconforme con mi trabajo, por lo que considero que no puedo crecer profesionalmente en la CSJC.	X		X		X		
<b>DIMENSION 02 - DESPERSONALIZACION</b>								
9	Siento que trabajar en la CSJC me está agotando emocionalmente.	X		X		X		
10	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de mala forma.	X		X		X		
11	Siento que me he hecho más duro y frío con los usuarios que atiendo en la CSJC	X		X		X		
12	No me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – REALIZACION PERSONAL</b>								
13	Pienso que puedo entender y comprender fácilmente a los compañeros de la CSJC.	X		X		X		
14	Siento que, en la CSJC, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		
15	Siento que tengo un clima de trabajo agradable con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Eisell Gabriela Oblitas Barrera

DNI: 46918886

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

03 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SINDROME DE BURNOUT

N°	VARIABLE V.1 – SINDROME DE BURNOUT	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 01 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>								
1	Me siento cansado y/o agotado por mi trabajo en la corte superior de Justicia del Cusco (CSJC).	X		X		X		
2	Cuando termino de trabajar me siento insatisfecho por mi puesto laboral o por la remuneración que percibo en la CSJC.	X		X		X		
3	Siento que trabajar todo el día en la CSJC y con la gente me cansa.	X		X		X		
4	Siento que mi trabajo en la CSJC es agotador y desgastante.	X		X		X		
5	Siento que trabajo más de mi horario normal, debido a la sobrecarga laboral o porque mi jefe me lo pide.	X		X		X		
6	Siento que Trabajar en mi área me cansa y me fatiga, por lo que en ocasiones no me siento cómodo trabajando en esta área.	X		X		X		

7	Me parece que los usuarios de la CSJC, me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
8	Me siento inconforme con mi trabajo, por lo que considero que no puedo crecer profesionalmente en la CSJC.	X		X		X		
<b>DIMENSION 02 - DESPERSONALIZACION</b>								
9	Siento que trabajar en la CSJC me está agotando emocionalmente.	X		X		X		
10	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de mala forma.	X		X		X		
11	Siento que me he hecho más duro y frío con los usuarios que atiendo en la CSJC	X		X		X		
12	No me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – REALIZACION PERSONAL</b>								
13	Pienso que puedo entender y comprender fácilmente a los compañeros de la CSJC.	X		X		X		
14	Siento que, en la CSJC, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		
15	Siento que tengo un clima de trabajo agradable con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dra: Marisabel Cerna Cerna

DNI: 44363943

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública de la Salud

03 de octubre del 2021.

Firma del Experto Informante.



ANEXO N° 06

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
TRABAJO REMOTO

N°	VARIABLE V.2 – TRABAJO REMOTO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 01 – CULTURA ORGANIZACIONAL</b>								
1	¿Considera usted que se adaptó fácilmente al trabajo remoto?	X		X		X		
2	¿Cree que se evidencian mejoras en la CSJC con esta modalidad de trabajo?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que el trabajo remoto en la CSJC cumple con las exigencias y normativas?	X		X		X		
4	¿Cree que las dificultades tecnológicas que se presenta en la CSJC por el trabajo remoto son atendidas de manera rápida?	X		X		X		
5	¿Siente que la labor del personal de la CSJC en la modalidad de trabajo remoto le inspira confianza?	X		X		X		

<b>DIMENSION 02 - HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cree Usted que la CSJC cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para la realización del trabajo remoto?	X		X		X		
7	¿Los tramites documentarios en la CSJC son oportunos y rápidos mediante las plataformas electrónicas?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el personal de la CSJC está capacitado para atender en forma inmediata vía internet y/o telefónica?	X		X		X		
9	¿Cree usted que los trabajadores CSJC Siempre están dispuestos a ayudar usando la tecnología?	X		X		X		
10	¿La implementación de la tecnología en la CSJC facilita el trabajo de todo el personal?	X		X		X		
<b>DIMENSION 03- OPTIMIZACION DE PROCESOS</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted que la atención del personal de la CSJC es aceptada por el usuario?	X		X		X		
12	¿Cree usted que el personal de la CSJC desempeña adecuadamente su labor?	X		X		X		
13	¿Considera usted que se respeta los horarios en la CSJC para la atención de los usuarios?	X		X		X		
14	¿Hay apertura a la escucha y al diálogo en el monitoreo por parte de la CSJC?	X		X		X		
15	¿Hay acciones correctivas por parte de la CSJC, en cuando esta nueva modalidad de trabajo?	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)


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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Isela Baca Umeres

DNI: 23.868.157

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

03 de octubre del 2021.

  
Isela Baca Umeres  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA  
CLAU - 0100

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
TRABAJO REMOTO**

N°	VARIABLE V.2 – TRABAJO REMOTO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 01 – CULTURA ORGANIZACIONAL</b>								
1	¿Considera usted que se adaptó fácilmente al trabajo remoto?	X		X		X		
2	¿Cree que se evidencian mejoras en la CSJC con esta modalidad de trabajo?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que el trabajo remoto en la CSJC cumple con las exigencias y normativas?	X		X		X		
4	¿Cree que las dificultades tecnológicas que se presenta en la CSJC por el trabajo remoto son atendidas de manera rápida?	X		X		X		
5	¿Siente que la labor del personal de la CSJC en la modalidad de trabajo remoto le inspira confianza?	X		X		X		

	DIMENSION 02 - HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
		6	¿Cree Usted que la CSJC cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para la realización del trabajo remoto?	X		X		
7	¿Los tramites documentarios en la CSJC son oportunos y rápidos mediante las plataformas electrónicas?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el personal de la CSJC está capacitado para atender en forma inmediata vía internet y/o telefónica?	X		X		X		
9	¿Cree usted que los trabajadores CSJC Siempre están dispuestos a ayudar usando la tecnología?	X		X		X		
10	¿La implementación de la tecnología en la CSJC facilita el trabajo de todo el personal?	X		X		X		
<b>DIMENSION 03- OPTIMIZACION DE PROCESOS</b>								
11	¿Considera usted que la atención del personal de la CSJC es aceptada por el usuario?	X		X		X		
12	¿Cree usted que el personal de la CSJC desempeña adecuadamente su labor?	X		X		X		
13	¿Considera usted que se respeta los horarios en la CSJC para la atención de los usuarios?	X		X		X		
14	¿Hay apertura a la escucha y al diálogo en el monitoreo por parte de la CSJC?	X		X		X		
15	¿Hay acciones correctivas por parte de la CSJC, en cuando esta nueva modalidad de trabajo?	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr: Gisell Gabriela Oblitas Baco

DNI: 46918886

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

03 de octubre del 2021.

  
Gisell Gabriela Oblitas Baco  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
TRABAJO REMOTO

N°	VARIABLE V.2 – TRABAJO REMOTO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 01 – CULTURA ORGANIZACIONAL</b>								
1	¿Considera usted que se adaptó fácilmente al trabajo remoto?	X		X		X		
2	¿Cree que se evidencian mejoras en la CSJC con esta modalidad de trabajo?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que el trabajo remoto en la CSJC cumple con las exigencias y normativas?	X		X		X		
4	¿Cree que las dificultades tecnológicas que se presenta en la CSJC por el trabajo remoto son atendidas de manera rápida?	X		X		X		
5	¿Siente que la labor del personal de la CSJC en la modalidad de trabajo remoto le inspira confianza?	X		X		X		

<b>DIMENSION 02 - HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cree Usted que la CSJC cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para la realización del trabajo remoto?	X		X		X		
7	¿Los tramites documentarios en la CSJC son oportunos y rápidos mediante las plataformas electrónicas?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el personal de la CSJC está capacitado para atender en forma inmediata vía internet y/o telefónica?	X		X		X		
9	¿Cree usted que los trabajadores CSJC Siempre están dispuestos a ayudar usando la tecnología?	X		X		X		
10	¿La implementación de la tecnología en la CSJC facilita el trabajo de todo el personal?	X		X		X		
<b>DIMENSION 03- OPTIMIZACION DE PROCESOS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted que la atención del personal de la CSJC es aceptada por el usuario?	X		X		X		
12	¿Cree usted que el personal de la CSJC desempeña adecuadamente su labor?	X		X		X		
13	¿Considera usted que se respeta los horarios en la CSJC para la atención de los usuarios?	X		X		X		
14	¿Hay apertura a la escucha y al diálogo en el monitoreo por parte de la CSJC?	X		X		X		
15	¿Hay acciones correctivas por parte de la CSJC, en cuando esta nueva modalidad de trabajo?	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Marisabel Gamero Bonza

DNI: 44362943

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública de la Salud

03 de octubre del 2021.

  
Mg. Ts. Marisabel Gamero Bonza  
PSICOTERAPEUTA  
C. P. 27884

Firma del Experto Informante.

## ANEXO 6. Oficio del acceso a la información pública de la institución



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Cusco  
Oficina de Acceso a la Información Pública - CSJCU

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cusco, 01 de Octubre del 2021



Firmado digitalmente por ARENAS  
APUMAITA Indra FAU 20490770683  
soft  
Responsable De La Oficina De  
Acceso A La Información Pu  
Método: Soy el autor del documento  
Fecha: 01.10.2021 17:54:52 -05:00

**CARTA N° 000064-2021-AIP-P-CSJCU-PJ**

Sr(a).

PEREZ CHUQUIMAGO PAUL ALEXSANDER - DNI: 45813162  
[pperezch@pj.gob.pe](mailto:pperezch@pj.gob.pe)  
celular 984726030

**Asunto** :REMITE INFORMACION SOLICITADA POR ACCESO A LA  
INFORMACION PUBLICA.

**Referencia** :EXPEDIENTE007537-2021-OTD-CS  
INFORME 001536-2021-RH-UAF-GAD-CSJCU (27SEP2021)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y manifestarle que, en relación al documento de la referencia esta oficina ha cumplido con remitir oficio respectivo al área técnica poseedora de la información solicitada requiriendo su atención inmediata.

El área usuaria cumple con emitir el informe N° 1536-20221-RH-UAF-GAD-CSJCU-PJ en cuyo contenido refiere que hecha la verificación del cuadro de asignación provisional -CAP a setiembre del 2021, se cuenta con 1109 personas, entre magistrados, personal jurisdiccional y personal administrativo.- Se remite en adjunto el referido informe

Está atención al ser virtual no ha significado costo alguno.

Cabe precisar que la Corte Superior de Justicia de Cusco ni la Funcionaria que suscribe asumen responsabilidad por el uso que brinde a la información otorgada.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**INDIRA ARENAS APUMAITA**

Responsable de la Oficina de Acceso a la Información Pública - CSJ Cusco  
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Cusco

IAA



## ANEXO 7. Muestra

En relación a la obtención de la muestra, se ha considerado los siguientes supuestos y formula:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ( $Z = 1,96$ )
- Margen de error + 5,00%. ( $e$ )
- Probabilidad de ocurrencia 50%. ( $P$ )
- Tamaño de la población es 1109 ( $N$ )

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{1109 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(1109 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 286$$

Por lo que se considera la cantidad de 286 empleados públicos de la Corte Superior de Justicia del Cusco.

## ANEXO 8: Prueba de Normalidad

### De la variable: Trabajo Remoto.

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

**Ho:** La información del muestreo proviene de una distribución normal.

**H1:** La información del muestreo proviene de una distribución no normal.

Sig. o p-valor > 0,05: Se acepta Ho.

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho.

Tabla 20. Prueba de normalidad “*Síndrome de Burnout*”

Variable	Participantes	Significancia
Síndrome de Burnout	286	0,000

Fuente: Cuestionarios “*Síndrome de Burnout*” y “*Trabajo Remoto*”

### Interpretación

En la Tabla 23, referida a la evaluación de la variable “*Síndrome de Burnout*” y de acuerdo a las encuestas realizadas a 286 trabajadores, fue preciso la aplicación de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, la cual dio como resultado la significancia o p-valor de 0,000, la cual es menor de 0,05 por lo referido se rechazó la Ho. **De esta forma es que interpretamos que los datos de la variable “*Síndrome de Burnout*”, no provienen de una distribución normal.**

### De la variable: Trabajo Remoto

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

**Ho:** La información del muestreo proviene de una distribución normal.

**H1:** La información del muestreo proviene de una distribución no normal.

Sig. o p-valor > 0,05: Se acepta Ho.

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho.

Tabla 21. Prueba de normalidad “*Trabajo Remoto*”

Variable	Participantes	Significancia
Trabajo Remoto	286	0,000

Fuente: Cuestionarios de “*Síndrome de Burnout*” y “*Trabajo Remoto*”

### **Interpretación**

En la Tabla 21, referida a la evaluación de la variable “Trabajo Remoto” y de acuerdo a las encuestas realizadas a 286 trabajadores, fue preciso la aplicación de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, la cual dio como resultado la significancia o p-valor de 0,000, la cual es menor de 0,05 por lo referido se rechazó la Ho. **De esta forma es que interpretamos que los datos de la variable “Trabajo Remoto”, no provienen de una distribución normal.**

## ANEXO 9. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Grafico 2. Rangos de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL DE UNA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL PERÚ- 2021", cuyo autor es PEREZ CHUQUIMAGO PAUL ALEXSANDER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

LIMA, 09 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI <b>DNI:</b> 70082745 <b>ORCID</b> 0000-0002-6569-0634	Firmado digitalmente por: DCALDERONPA el 09- 01-2022 15:03:19

Código documento Trilce: TRI - 0261455