



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**RELACIÓN ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y EL  
DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN LOS  
TRABAJADORES A DISTANCIA DE UNA INSTITUCIÓN  
PRIVADA DE LIMA, PERÚ**

**PRESENTADA POR  
LYSET MARÍA DEL PILAR ROJAS FERNÁNDEZ**

**ASESOR  
LUIS GERMÁN MARAVÍ ZEGARRA**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
UNIDAD DE POSGRADO**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y EL  
DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN LOS  
TRABAJADORES A DISTANCIA DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA  
DE LIMA, PERÚ**

**PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS**

**PRESENTADO POR:**

**LYSET MARÍA DEL PILAR ROJAS FERNÁNDEZ**

**ASESOR:**

**MAG. LUIS GERMÁN MARAVÍ ZEGARRA**

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **AGRADECIMIENTOS**

A todos los trabajadores a distancia que participaron de este estudio aportando sus experiencias profesionales y personales. Asimismo, a mi asesor por las recomendaciones y palabras de aliento que ha tenido conmigo. Finalmente, un especial agradecimiento al director de la institución que permitió desarrollar esta investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme culminar satisfactoriamente este proceso. A mis padres, Gustavo y Elena que me incentivan a seguir creciendo profesionalmente y a mi amor eterno que desde el día uno me motivó, confió y ayudó en esta nueva etapa. Gracias a los tres por su amor y apoyo constante.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
DEDICATORIA .....	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	X
REPORTE DE SIMILITUD .....	XI
CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	20
1.1. Antecedentes de la investigación .....	20
1.2. Bases Teóricas.....	24
1.3 Definición de Términos básicos .....	41
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	43
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	43
2.2. Variables y definición operacional .....	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	46
3.1. Diseño metodológico.....	46
3.2. Diseño muestral .....	47
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	48
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	50

<b>3.5. Aspectos éticos.....</b>	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
<b>4.1. Análisis de Fiabilidad.....</b>	<b>53</b>
<b>4.2. Análisis Descriptivo .....</b>	<b>54</b>
<b>4.3. Prueba de Hipótesis .....</b>	<b>68</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....</b>	<b>74</b>
<b>5.1. Discusión de los resultados .....</b>	<b>74</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>89</b>
<b>1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>89</b>
<b>2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>92</b>
<b>3. INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....</b>	<b>95</b>
<b>4. CUESTIONARIO .....</b>	<b>97</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 <i>Síndrome de desgaste profesional en diferentes profesiones</i></b> .....	<b>32</b>
<b>Tabla 2 <i>Variables y definición operacional</i></b> .....	<b>44</b>
<b>Tabla 3 <i>Fiabilidad de la variable sobrecarga laboral</i></b> .....	<b>53</b>
<b>Tabla 4 <i>Fiabilidad de la variable desgaste profesional (Burnout)</i></b> .....	<b>53</b>
<b>Tabla 5 <i>Información general: Sexo-Pregunta 1</i></b> .....	<b>54</b>
<b>Tabla 6 <i>Información general: Edad-Pregunta 2</i></b> .....	<b>55</b>
<b>Tabla 7 <i>Información general: Nivel Académico-Pregunta 3</i></b> .....	<b>56</b>
<b>Tabla 8 <i>Información general: Años de servicios-Pregunta 4</i></b> .....	<b>57</b>
<b>Tabla 9 <i>Información general: Condición Laboral-Pregunta 5</i></b> .....	<b>58</b>
<b>Tabla 10 <i>Sobrecarga laboral: Dimensión 1-Demandas psicológicas</i></b> .....	<b>59</b>
<b>Tabla 11 <i>Sobrecarga laboral: Dimensión 2-Control Laboral</i></b> .....	<b>60</b>
<b>Tabla 12 <i>Sobrecarga laboral: Dimensión 3-Apoyo Social</i></b> .....	<b>61</b>
<b>Tabla 13 <i>Sobrecarga laboral: Dimensión 4-Inseguridad en el empleo-Pregunta 29</i></b> .....	<b>62</b>
<b>Tabla 14 <i>Sobrecarga laboral: Dimensión 4-Inseguridad en el empleo-Pregunta 30</i></b> .....	<b>63</b>
<b>Tabla 15 <i>Sobrecarga laboral: Dimensión 4: Inseguridad en el empleo-Pregunta 31</i></b> .....	<b>64</b>
<b>Tabla 16 <i>Desgaste profesional (Burnout): Dimensión 1-Agotamiento</i></b> .....	<b>65</b>
<b>Tabla 17 <i>Desgaste profesional (Burnout): Dimensión 2-Cinismo</i></b> .....	<b>66</b>

<b>Tabla 18 <i>Desgaste profesional (Burnout): Dimensión 3-Eficacia profesional</i></b> .....	<b>67</b>
<b>Tabla 19. <i>Correlación entre sobrecarga laboral y desgaste profesional</i></b> .....	<b>70</b>
<b>Tabla 20 <i>Correlación entre sobrecarga laboral y agotamiento</i></b> .....	<b>71</b>
<b>Tabla 21 <i>Correlación entre sobrecarga laboral y cinismo</i></b> .....	<b>72</b>
<b>Tabla 22 <i>Correlación entre sobrecarga laboral y eficacia profesional</i></b> .....	<b>73</b>
<b>Tabla 23 <i>Operacionalización de la variable 1</i></b> .....	<b>92</b>
<b>Tabla 24 <i>Operacionalización de la variable 2</i></b> .....	<b>94</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Diagrama circular – Sexo</i> .....	54
Figura 2 <i>Diagrama de barras - Edad</i> .....	55
Figura 3 <i>Diagrama de barras – Nivel Académico</i> .....	56
Figura 4 <i>Diagrama de barras – Años de servicios</i> .....	57
Figura 5 <i>Diagrama de barras – Condición Laboral</i> .....	58
Figura 6 <i>Diagrama de barras – Demandas Psicológicas</i> .....	59
Figura 7 <i>Diagrama de barras – Control Laboral</i> .....	60
Figura 8 <i>Diagrama de barras – Apoyo Social</i> .....	61
Figura 9 <i>Diagrama de barras – Seguridad en el empleo</i> .....	62
Figura 10 <i>Diagrama de barras – Estabilidad en el empleo</i> .....	63
Figura 11 <i>Diagrama de barras – Probabilidad de pérdida de empleo</i> .....	64
Figura 12 <i>Diagrama de barras – Agotamiento</i> .....	65
Figura 13 <i>Diagrama de barras - Cinismo</i> .....	66
Figura 14 <i>Diagrama de barras – Eficacia profesional</i> .....	67
Figura 15 <i>Pruebas de normalidad</i> .....	68

## RESUMEN

La presente investigación describe la relación entre el exceso laboral y el desgaste profesional en los trabajadores a distancia, en una institución del sector privado, para ello se formuló el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú? y como solución se formuló la siguiente hipótesis: La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con el desgaste profesional (Burnout).

Para recabar la información se trabajó con toda la población conformado por 152 trabajadores a distancia, entre administrativos, practicantes y docentes. Como herramienta de recolección de datos se empleó dos cuestionarios: JCQ de Karasek para la variable sobrecarga laboral y MBI- GS para la variable desgaste profesional (ambos están traducidos y validados al idioma español). Asimismo, de los resultados se obtuvo lo siguiente: A medida que aumenta la sobrecarga laboral aumenta el desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores a distancia puesto que, se sienten agotados desarrollando cinismo; sin embargo, su eficacia profesional no disminuye. La conclusión de esta investigación es que la sobrecarga laboral genera en la mayoría de los trabajadores a distancia desgaste (burnout) debido a que, no logran descansar, conciliar su vida personal y profesional, además la hiperconectividad está ocasionando que su salud física, mental y emocional se vea afectada por la constante sensación de estar alerta y por el estrés anticipado de estar conectados en cualquier momento.

**Palabras claves:** Sobrecarga laboral, Desgaste profesional (burnout), trabajo a distancia, Desconexión digital, Agotamiento, Cinismo, Eficacia profesional.

## ABSTRACT

This research describes the relationship between work overload and professional burnout in telecommuters in a private sector institution. The following general problem was formulated: What is the relationship between work overload and professional burnout in telecommuters in a private institution in Lima, Peru? The following hypothesis was formulated as a solution: Work overload in telecommuters in a private institution in Lima, Peru is directly related to professional Burnout. To collect the information, we worked with the entire population of 152 telecommuters, including administrative workers, interns and teachers. Two questionnaires were used as data collection tools: Karasek's JCQ for the work overload variable and the MBI-GS for the burnout variable (both are translated and validated in Spanish). Likewise, the following results were obtained: As work overload increases, professional burnout increases in telecommuters since they feel exhausted and develop cynicism; however, their professional effectiveness does not decrease. The conclusion of this research is that work overload generates burnout in most telecommuters because they are unable to rest, to reconcile their personal and professional lives, and hyperconnectivity is causing their physical, mental and emotional health to be affected by the constant feeling of being alert and by the anticipated stress of being connected at any time.

**Key words:** Work overload, Burnout, telecommuting, digital disconnection, burnout, cynicism, professional effectiveness.

## NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis\_LYSET ROJAS - ASESOR LUIS MARAVI

## RECUENTO DE PALABRAS

12821 Words

## RECUENTO DE CARACTERES

75200 Characters

## RECUENTO DE PÁGINAS

101 Pages

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.0MB

## FECHA DE ENTREGA

Oct 13, 2022 6:01 PM  
GMT-5

## FECHA DEL INFORME

Oct 13, 2022 6:02 PM GMT-5

 12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada

- base d11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref Crossr
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de

 Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- palabras)Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10

Resumen

## **CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN**

<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE DEL DOCENTE</b>	<b>CORREO DEL DOCENTE</b>
13/10/2022	MG. LUIS MARAVÍ ZEGARRA	LMARVIZ@USMP.PE

<b>NOMBRE DE LA TESIS</b>
RELACIÓN ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y EL DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN LOS TRABAJADORES A DISTANCIA DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE LIMA, PERÚ

<b>NOMBRE DEL ASESORADO(A)</b>	<b>TELÉFONO Y CORREO</b>	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>
LYSET MARÍA DEL PILAR ROJAS FERNÁNDEZ	994594875	Administración

### **RESULTADO:**

12% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

### **CONCLUSIÓN:**

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

MG LUIS MARAVÍ ZEGARRA  
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR  
DNI: 06774258

LYSET MARÍA DEL PILAR ROJAS FERNÁNDEZ  
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO  
DNI 72621661

**REVISADO POR:** MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, la situación nociva que viven los empleados al realizar sus tareas diarias bajo la modalidad del trabajo a distancia genera mayores cargas de trabajo que cada vez se está haciendo más habitual, dado que gran parte de los jefes e instituciones asumen que como el colaborador permanece en un lugar sea su domicilio o cualquier otro establecimiento pero conectado a internet puede atender, coordinar y laborar a cualquier hora inclusive los días de descanso, uniendo todo esto más las largas horas de trabajo diario, las exigencias y presiones del día a día ocasionan sobrecarga laboral que se manifiesta con cansancio no solo físico sino emocional en el trabajador, haciendo que pierda el interés del trabajo, causando efectos negativos para la salud y bienestar ocupacional del propio empleado.

Otra cuestión es el síndrome de Burnout o deterioro del profesional, ellos experimentan estrés, agotamiento físico-emocional, despersonalización por el exceso de funciones, mayor tiempo en las jornadas laborales cotidianas que impacta en la motivación, desempeño y satisfacción de los colaboradores hacia el trabajo. Para el presente estudio el problema general es: ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú? mientras que los problemas específicos son: ¿Existe relación entre la sobrecarga laboral y el agotamiento en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú?, ¿Existe relación entre la sobrecarga laboral y entre el cinismo en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú?, ¿Existe relación entre la sobrecarga laboral y eficacia profesional en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú?. De igual manera, el objetivo general es determinar la relación entre la

sobrecarga laboral y el desgaste profesional (burnout) en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú mientras que los objetivos específicos son determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el agotamiento en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú, determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el cinismo en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú y determinar la relación entre la sobrecarga laboral y eficacia profesional en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú.

En una investigación realizada por Vásquez (2020) afirmo que la existencia del desgaste profesional (burnout) en docentes se presenta debido a que evidencian altos niveles de agotamiento emocional por la sobrecarga laboral, despersonalización presentando actitudes negativas hacia el trabajo y sintiendo poca o mínima realización personal; es decir comentaron que a lo largo de sus trayectorias profesionales no habían superado sus expectativas laborales puesto que, muchos de ellos por largos años habían dedicado más tiempo a su trabajo que a su propio desarrollo personal.

Según Apiquian (2007), el colaborador manifiesta el burnout en tres tipos de síntomas tales como: síntomas psicossomáticos (dolores de cabeza, dolores musculares, e insomnio), síntomas emocionales (aburrimiento, frustración e impaciencia) y síntomas conductuales (apatía, mayores conflictos con los colegas, y relaciones interpersonales distantes), afectando negativamente en la vida profesional del trabajador.

Por otro lado, otro autor Martínez (2018), sostuvo en su investigación que el desgaste profesional (burnout) se presenta con desconcentración, apatía y

descontrol hacia el trabajo perjudicando principalmente la calidad de vida sumándole la sobrecarga laboral en sus funciones que generan elevados niveles de estrés.

Según Salazar (2016), manifiesta que las causas más frecuentes del burnout son la sobrecarga laboral que genera cansancio corporal e intelectual, grandes jornadas laborales y presión por el cumplimiento de estas que solo ocasionan efectos de bajo desempeño y apatía hacia el trabajo.

Los autores Saborio e Hidalgo (2015), comentaron que el síndrome del desgaste profesional (burnout) aparece progresivamente; es decir, en su investigación presentaron las fases del trabajador quemado las cuales son: primero la persona percibe demasiada carga laboral generando sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo, compañeros y clientes luego, empieza el cansancio emocional y se cuestiona si desea continuar buscando las desventajas del trabajo.

En definitiva, a estas alturas las organizaciones o instituciones que en un principio no utilizaban ninguna modalidad de trabajo a distancia, ahora se han adaptado y en algunos casos optarán por el teletrabajo y la semi presencialidad, pero eso no significa que cumplan y respeten las normativas vigentes, dado que en el Perú no existe ninguna ley que regule el trabajo remoto. Si bien es cierto, hoy en día existe lineamientos sobre la desconexión digital en la modalidad de trabajo remoto y de alguna manera los trabajadores pueden exigir el cumplimiento de esta; no obstante, todavía no se cuenta con los protocolos de inspección y fiscalización por parte de SUNAFIL (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral) hacia organizaciones y profesionales que realicen actividades a distancia.

Finalmente, los cambios abruptos en el mercado laboral generan que las empresas sean más competitivas y, por ende, mayores presiones, más responsabilidad y

obligaciones para el personal, además, trabajar a distancia y cumplir con todos los requerimientos diarios implica estar laborando largas jornadas de trabajo superando lo máximo permitido, inclusive en el periodo de aislamiento digital como días de reposo, fines de semana, feriados y vacaciones. De modo que, en estos tiempos un personal que experimenta situaciones de desgaste profesional y sobrecarga laboral no lograría conciliar su vida laboral y familiar afectando el equilibrio entre ambas realidades.

La investigación se basa en la situación que experimentan los trabajadores al desarrollar sus actividades diarias, pero en la modalidad del trabajo a distancia pues el incremento de carga laboral, largas jornadas de trabajo, exigencias y presiones por cumplir con los requerimientos generan no solo sobrecarga laboral sino desgaste (burnout) que causan agotamiento, cinismo y eficacia profesional provocando en su mayoría efectos negativos para la salud. A continuación, se presenta el problema general y los objetivos de investigación:

- ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (burnout) en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú?

### **Objetivos de la investigación**

General:

- Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (burnout) en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú

Específicos:

- Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el agotamiento en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú
- Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el cinismo en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú
- Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y eficacia profesional en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú

Este estudio es relevante porque se investigará la relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (Burnout), pero en el campo empresarial dado que, siempre se ha investigado en el sector de salud y actualmente los trabajadores de cualquier profesión pueden experimentar sentirse quemados por tanta presión, responsabilidad y obligaciones en las funciones diarias. Por otro lado, en el Perú existe poca referencia sobre ello y sería de gran utilidad, para que en la práctica tanto las organizaciones y colaboradores sean conscientes de las consecuencias físicas, mentales, emocionales y aptitudinales que implica la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (Burnout).

Para la población joven esta información de la presente investigación ayudaría a dejar de crearse expectativas organizacionales. Finalmente, si se reafirma que la sobrecarga laboral se relaciona con el desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima se propondrán recomendaciones para disminuir la incidencia en la población de

estudio.

La investigación es viable, dado que se cuenta con el acceso a trabajadores a distancia de una institución privada para aplicar la encuesta anónima. Igualmente, es económicamente viable porque se dispone de recursos propios, como tiempo y materiales.

Por otra parte, la limitación encontrada para la investigación se relaciona con la veracidad de respuesta de la población puesto que, no todos los involucrados responden con información real.

La investigación esta estructura de la siguiente manera:

El capítulo uno explica los antecedentes y base teórica de la sobrecarga laboral y el desgaste profesional de los trabajadores a distancia, comprendiendo sus demandas psicológicas, apoyo social, seguridad en el empleo, agotamiento, cinismo y eficacia profesional; en el capítulo dos se describe la hipótesis general y específicas, así como la definición operacional; mientras que en el capítulo tres se detalla la metodología, asimismo en el capítulo cuatro se muestran los resultados del estudio con el propósito de determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú, en el capítulo cinco se explica la discusión llegando a tener la conclusión general para la investigación, si evitamos incrementar la carga laboral a los trabajadores con excesivas actividades a realizar en un corto plazo o al mismo

tiempo se puede prevenir el desgaste no solo individual sino organizacional.

Finalmente, se obtuvo las recomendaciones a nivel organizacional e individual en donde se fomenta las prácticas de los reglamentos internos que permitan realizar no solo pausas activas sino desconectarse de todo medio informático una vez culminada la jornada laboral para disminuir la sobrecarga laboral.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1. Antecedentes Internacionales

Simonetti, Vásquez y Galiano (2021), manifiestan que el burnout en las enfermeras de chila se debe a la complejidad en los hospitales públicos; sin embargo, otros factores del desgaste son el incremento de la carga de trabajo y los pocos recursos para que las enfermeras trabajen adecuadamente. La finalidad de la investigación fue analizar el burnout en enfermeras de hospitales públicos de Chile. En relación con el diseño del estudio fue observacional y transversal. El lugar de la investigación fue en Santiago de Chile (Chile) y la muestra fue de 1395 enfermeras. Por último, los resultados encontrados fueron que gran parte de las enfermeras sufren burnout por la calidad del ambiente, mayores cargas de trabajo y las demandas en turnos de más afluencia de público.

Robles, Alviter y Martínez (2020), indican que por la pandemia Covid – 19 las cargas laborales desencadenaron burnout en los trabajadores por los cambios abruptos y por las condiciones de trabajo que debían de ajustarse al contexto. El objetivo del estudio fue Examinar la influencia de la carga de trabajo y el clima laboral en el burnout de trabajadores en empresas manufactureras bajo el contexto de SARS-CoV-2. Con relación al diseño del estudio fue explicativa, transversal y no experimental. El lugar de la investigación fue en México (Ciudad de México), y la muestra fue de 335 trabajadores. Por último, los resultados encontrados demostraron que las carga o sobrecarga de trabajo

indican negativamente en el desgaste profesional de los trabajadores.

Cabrera (2018), comenta que el principal inconveniente que deteriora la salud de las enfermeras es el exceso de trabajo y desgaste profesional puesto que, no solo afecta a la persona sino a la institución y estos generan un ambiente negativo a nivel organizacional. El objetivo del estudio fue diagnosticar el vínculo o nexo de la sobrecarga laboral y el Síndrome de Burnout en el personal del sector salud del Hospital General de La Palma. En relación con el diseño de la investigación fue transversal, además el tipo fue analítico. Por otro lado, el lugar de la investigación fue en España (Santa Cruz de Tenerife), y la muestra fue de 191 enfermeros. Por último, los resultados encontrados fueron que existe asociación en ambas variables.

Carrillo (2018), dice que la carga laboral que experimentan los servidores públicos afecta la actividad laboral, por ende, presentan burnout y son las áreas de Administración, Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad y Registro de la Propiedad quienes tienen mayores niveles de desgaste puesto que, la distribución de tareas no es la más adecuada. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la carga laboral y la incidencia del Burnout en los servidores públicos de Atención Ciudadana en el GADMA. En relación al diseño del trabajo de investigación fue exploratorio con un enfoque cuantitativo. Por otro lado, el lugar de la investigación fue en Ambato (Ecuador), y la muestra fue de 110 servidores públicos. Por último, los resultados encontrados evidencian que el 91% de la población presenta un alto nivel de carga laboral que genera desgaste mental y físico.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Asencios (2021), muestra que la mayoría del grupo de estudio presenta sobrecarga laboral y, por ende, experimenta Burnout porque se sienten agotados por el trabajo y al estar en un área de emergencia la carga laboral es altísima. El objetivo de estudio fue identificar la asociación entre la sobrecarga laboral y el síndrome Burnout en los trabajadores del hospital Nivel II-2 Lima durante la emergencia sanitaria de la COVID-19. En relación con el diseño del estudio fue no experimental, transversal, prospectivo, además el tipo fue correlacional. Por otro lado, el lugar de la investigación fue en Lima (Perú) y la muestra fue de cien colaboradores. Por último, los resultados obtenidos fueron de 67%, los cuales presentan exceso de requerimientos laborales y 58% presenta Burnout medio.

Yata (2017), señala que sus resultados estadísticos tienen una relación directa entre la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud del área de cuidados intensivos de una Clínica Privada, puesto que, el 50% de la población presentaron un alto índice de sobrecarga en el trabajo ocasionando que gran parte de estos presenten Burnout. El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la Clínica Privada. San Isidro 2017. En relación con el diseño fue no experimental y transversal. Por otro lado, el lugar del estudio fue en Lima (Perú), y la muestra fue de 38 enfermeros. Por último, los datos más importantes indican que el 52.4% de enfermeros tienen alto índice de sobrecarga en el trabajo y el 57.9% de estos tienen un nivel leve de Burnout.

León (2017), demuestra que hay una elevada relación entre la sobrecarga profesional y el desgaste, por lo que, elaboró un perfil del trabajador que padece de burnout siendo este un personal de salud de género femenino entre 35 a 44 años y con años de servicio entre uno a cinco. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la sobrecarga profesional y el Burnout en los trabajadores del Hospital San Juan de Lurigancho del Servicio de Hospitalización. En relación con el diseño de la investigación fue transversal, además el tipo fue descriptivo. Por otro lado, el lugar de la investigación fue en Lima (Perú), la muestra fue de 32 profesionales de enfermería. Por último, la conclusión del estudio fue que el 50% de la población tiene un moderado índice de sobrecarga laboral y con relación al Burnout estos presentan: agotamiento emocional (71.9%), despersonalización (65.6%) y realización personal (50%).

Díaz (2017), en su investigación indica que existe una relación relevante y significativa entre la sobrecarga profesional y el burnout dado que, más del 50% del grupo de estudio indicó que si presenta burnout y generalmente los jóvenes y con menos años de trabajo desarrollan más desgaste profesional. El objetivo del estudio fue identificar la relación entre la sobrecarga profesional y el Burnout. En relación con el diseño de la investigación fue observacional, transversal y analítico, además el tipo fue correlacional. Por otro lado, el lugar de la investigación fue en Trujillo (Perú).

La muestra fue de 35 trabajadores entre médicos y enfermeros. Los resultados obtenidos indicaron que el 66% de profesionales de la salud presentan Burnout.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **1.3.1. Sobrecarga laboral**

#### **1.3.1.1. Definición**

Campos (2019), señaló que la sobrecarga laboral es el aumento de un número de tareas a realizarse durante una jornada mediante la intensificación y extensión de las horas de trabajo, el resultado de este genera más presión, exigencia y desgaste profesional.

Es un agente de riesgo actual que se desarrolla en la mayoría de los puestos de trabajo y que se puede dar en cualquier empresa resumiéndolo como un conjunto de requerimientos psicofísicas a los que un trabajador se ve expuesto en el horario de trabajo Vértice (citado por Merida, 2014),

Yata (2017), comentó que la sobrecarga laboral puede generar estrés debido a las demandas de trabajo la persona se siente cansada y ya no puede realizar sus actividades con responsabilidad. Otra investigación (Cabrera, 2018), sostuvo que el exceso de carga de trabajo es el conjunto de obligaciones entre psíquicas y físicas a los que un trabajador está sometido cuando realiza sus actividades diarias. Por otro lado, explica que cuando se produce sobrecarga la persona tiene un desequilibrio entre sus propias exigencias y las capacidades para satisfacer estas exigencias. Finalmente, la sobrecarga de trabajo se relaciona a un excedente de actividades, este puede expresarse como un incremento de funciones que se debe de realizar en un plazo establecido (Patlán, 2013).

### **1.3.1.2. Tipos de sobrecarga laboral**

Gonzales (2018), plantea dos tipos de sobrecarga laboral, la cuantitativa que son situaciones de presión temporal y que dificultan la realización de una tarea y la cualitativa que son producidas en situaciones donde los requerimientos mentales solicitadas para desarrollar exitosamente una actividad son muy difíciles. Merida (2014), define a la sobrecarga laboral cuantitativa como el exceso de trabajo o un ritmo muy elevado; es decir mucho trabajo en un corto plazo y la sobrecarga laboral cualitativa se presenta cuando un trabajador es presionado para ejecutar una tarea que requiere un análisis mayor, en otras palabras, el empleador exige demasiado a su trabajador y este al no tener la capacidad de realizarlo puede llegar a renunciar o ser despedido.

### **1.3.1.3. Factores de la sobrecarga laboral**

Gonzales (2018), sostiene que existe factores exógenos y endógenos en la sobrecarga laboral los cuales se interpretan de la siguiente manera:

- Factores exógenos: es la dificultad y características de la actividad o tarea
- Factores endógenos: se relaciona a las peculiaridades de uno mismo individuales y tiene que ver con las experiencias, personalidad, y otros aspectos que son percibidos de forma diferente por cada individuo.

Múltiples investigaciones (Baz, et al citado por Gonzales, 2018), afirman que existen otros factores como:

- ✓ Ambiente físico: es todo lo tangible que rodea al trabajador y que afecta y condiciona la vida de las personas.

- ✓ Ambiente psicológico: es el escenario en la que el trabajador interpreta con relación a su ambiente externo; es decir, estas situaciones pueden ser positivas cuando la persona satisface las necesidades en el presente; sin embargo, son negativas cuando genera daño en el individuo.

En general todas las personas tienen la capacidad de respuesta y que depende de elementos como: edad, tipo de inteligencia, experiencia en la tarea, actitud e interés hacia la tarea. Asimismo, las condiciones fuera del trabajo como presencia de problemas familiares, enfermedades, presiones establecen la capacidad de respuesta del individuo en un tiempo dado. (Gonzales 2018).

#### **1.3.1.4. Modelos explicativos de la sobrecarga laboral**

Bakker y Demerouti (2007), explican que la teoría DRL se basa en dos categorías: demandas y recursos en el entorno laboral. La primera se refiere a la parte organizacional sea físico, psicológico o social que exige trabajo, si este es mucho se considera un obstáculo para realizar las funciones. La segunda hace referencia a todos los aspectos organizacionales que genera reducción en las exigencias laborales, motivación por el desarrollo personal y crecimiento profesional.

Por otro lado, Dalmau (2007), comenta que el modelo centrado en la persona y la tarea es un proceso cognitivo que se basa en la experiencia de las tareas y sobre la idea que se hace el trabajador sobre su propia carga; es decir se considera a la carga mental como la consecuencia de la relación entre las actividades laborales y trabajador, pero la diferencia es que los aspectos individuales toman importante y depende de la experiencia subjetiva de cada

sujeto. Según la Norma ISO 10075 explica que la sobrecarga mental es el producto de la interacción entre las demandas de la función (externo) y las características propias de cada colaborador (interno).

Díaz, Hernández y Rolo (2012), indican que el modelo de la capacidad o de recursos es la respuesta limitada del ser humano que imposibilita a un trabajador ejecute dos actividades de gran dificultad durante el mismo periodo y que estas sean eficaces, puede suceder que el trabajador realice correctamente ambas actividades, pero se llevaría a cabo porque una es automática, por lo que no requeriría tanta atención, esta se denomina una tarea recurrente.

Finalmente, Karasek (1979), explico en el modelo demanda, control y apoyo social que el estrés en el trabajo se basa en los requerimientos psicológicos y el control de éstas, la primera dimensión se relaciona con las exigencias psicológicas del trabajo y se puede expresar en situaciones como: falta de tiempo, cantidad de trabajo y la segunda dimensión hace referencia sobre el control de las tareas; es decir, el grado de autonomía que tiene la persona para tomar decisiones, decidir cómo realizar su trabajo y la posibilidad de desarrollar nuevos aprendizajes. Por último, los puestos de trabajo pueden catalogar en función a las demandas y el grado de control de estas.

### **1.3.2. Síndrome del Desgaste profesional**

#### **1.3.2.1. Definición**

El término “burnout” o síndrome del desgaste profesional fue mencionado en el año 1974 por el especialista Freudenberg. Se le empleó para describir el estrés producido por inconvenientes, inconformidades en el campo laboral, por

lo que, lo define como “... el estado de agotamiento decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y antes expectativas inalcanzables”.

Pines y Aronson (1988), ponen de manifiesto que el burnout es un proceso de desilusión que experimenta un trabajador con demasiada motivación por la actividad que realiza en el trabajo y se puede identificar cuando este manifiesta fatiga corporal y psicológica, emociones de nulidad, sentirse encerrados y con baja autoestima. El estrés en el trabajo es ocasionado por el exceso de cargas laboral o lo conocido como “pobreza de rol”. Los dos escenarios generan en el trabajador: poca autonomía, autoestima e incremento de irritabilidad y fatiga. (Golembiensi, 1983).

Según Maslach (1981) y Jackson (1982), definen al síndrome del desgaste profesional o burnout como un proceso en el cual el individuo expresa el estrés hacia el trabajo. Este síndrome tiene tres factores: burnout, cynicism and professional efficiency. Por lo contrario, Burke (1987) sostiene que es un estrés en el trabajo y Ramos junto con Buendía (2001), comentan que es el desconcierto laboral, agotamiento y culpabilidad por no llegar al éxito laboral.

La revisión de distintas investigaciones realizada por Shirom (1989), lo presenta como “una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo” Mientras que para Matus (2012), el Burnout no es un proceso que se relacione con la fatiga, sino se considera como la poca motivación del trabajador hacia las funciones realizadas que ocasiona desinterés que en su momento fueron significativos para la persona.

### **1.3.2.2. Importancia y consecuencias del síndrome de Desgaste profesional (burnout)**

El burnout ha tomado importancia no solo por las personas que lo experimentan sino por las organizaciones e inclusive por la OMS, ya que se ha considerado a este como un riesgo laboral. Es fundamental identificar este desgaste ya que, no solo perjudica en el entorno del desarrollo profesional, sino que a causa de este desgaste se pone en riesgo la salud (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias & Suarez, 2006).

Por otro lado, la importancia de investigar el burnout en los ámbitos laborales, empresariales y en cualquier sector prevendría consecuencias psicossomáticos, emocionales y conductuales.

Maslach y Jackson (1981), manifiestan que las consecuencias del burnout afectan la conducta no solo del individuo sino de manera general; es decir organizacional.

- Consecuencias Individuales: se evidencia en el individuo porque este no alcanza el desempeño idóneo, cometiendo múltiples errores que generan sentimientos negativos como ansiedad, irritabilidad, fatiga, baja autoestima inclusive llegando a afectar la calidad de vida del sujeto, puesto que el estrés es tan grave que ocasionan síntomas psicossomáticos, emocionales y conductuales.
- Consecuencias Organizacionales: cuando un colaborador sufre de burnout es muy fácil que se contagie con el resto de los colaboradores, ya que el síndrome del desgaste profesional se puede comprender como un “efecto contagio” que se desarrolla en el tiempo (Maslach et al.2001;

Pervez y Halbesleben, 2017). Entre los principales efectos está el absentismo, alta rotación, desmotivación, insatisfacción, baja calidad en la elaboración de productos o prestación de servicios; es decir poca productividad y compromiso laboral.

### **1.3.2.3. Dimensiones del Desgaste profesional**

Maslach, Schaufeli, Leiter (2001), quienes estudiaron profundamente el síndrome del burnout lo conceptualizaron en tres dimensiones, las cuales son:

- Agotamiento: se expresa como el cansancio o fatiga física, psicológica o el conjunto de ambos; es decir, se entiende como el efecto de no cumplir con las expectativas de los demás.
- Cinismo: se experimenta cuando el trabajador empieza a sentir emociones, desarrollar comportamientos, y reaccionar negativamente en el entorno laboral, generalmente se acompaña de un incremento en la irritabilidad y desmotivación.
- Eficacia profesional: se relaciona con la sensación de ser competentes y de hacer correctamente las tareas en el trabajo.

Estas dimensiones se relacionan entre sí, ya que el burnout empieza de forma paulatina; es decir, se va presentando por fases:

1. La persona experimenta demasiadas exigencias laborales que se traducen como mucha carga de trabajo que cada vez se va sobrepasando, generando sentimientos de no poder más.

2. Después de sentir los efectos del agotamiento emocional, el individuo empieza a tener sentimientos y actitudes de despersonalización hacia los clientes y a los compañeros de trabajo.
3. Por último, en la tercera etapa de las dimensiones del Burnout, la persona se pregunta sobre lo que realiza en el trabajo, empieza a resaltar las desventajas del centro laboral como exceso de responsabilidades, salario no acorde, prolongadas horas de trabajo extra, malas relaciones y recursos limitados

#### **1.3.2.4. El desgaste profesional (burnout) en diferentes profesiones**

Puhl, Izcurdia, Oteyza y Sarmiento (2010) explican que los primeros estudios del síndrome del desgaste profesional se enfocaban en el sector salud, ya que se consideraba que ellos sufrían de estrés crónico por tener largo periodo de tiempo en sus jornadas laborales; sin embargo, con el transcurrir del tiempo el burnout se ha extendido por todos los sectores organizacionales, estudiantiles, entre otros, puesto que los seres humanos por tanta sobrecarga llegan a quemarse. Maslach (1982), conceptualiza su instrumento de medida en tres categorías: servicio humano para profesionales de ayuda y servicios, encuesta general dirigido a todo tipo de profesionales y, por último, encuesta a estudiantes abocado a estudiantes universitarios.

En cualquier profesión el burnout se presenta por fases, dado que al referirnos sobre el estrés hay que considerar que este incrementa de manera gradual, desde sentirnos en estado de alarma, resistencia hasta el agotamiento. Según Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio y Bejarano (2009), sostienen que

estas fases son reacciones, por ejemplo, alarma es una respuesta fisiológica y defensiva, resistencia es una adaptación a un estímulo nocivo y agotamiento es la ruptura de los procesos de recuperación inclusive en algunos casos puede llegar a ser una situación fatal causando la muerte. Por otro lado, los mismos autores sostienen que en diversos estudios y países existen grandes cifras que evidencian inconvenientes en la salud como consecuencia de problemas personales y laborales que solo ocasionan daño en el ser humano. En la tabla 1. Síndrome de desgaste profesional en diferentes profesiones se muestran estudios realizados donde se evidencia el burnout en diferentes carreras, ya que este es un problema global que abarca a todas las especialidades.

**Tabla 1 Síndrome de desgaste profesional en diferentes profesiones**

Estudio	Resultados
Kyriacou (1980)	25% en profesores
Pines, Aronson y Kafry (1981)	45% en diversas profesiones
Maslasch y Jackson (1982)	20% a 35% en enfermeras
Smith, Birch y Marchant (1984)	12% a 40% en bibliotecarios
Rosse, Johnson y Crown (1991)	20% en policías y personal sanitario
García Izquierdo (1991)	17% en enfermeras
Jorgesen (1992)	39% en estudiantes de enfermería
Deckard, Meterko y Field (1994)	50% en médicos

Fuente: Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio y Bejarano. (2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24 (3), 138-146

Como se aprecia en la tabla 1, los estudios previos demuestran que la mitad de los profesionales de salud sufren del Burnout, a causa de su gran labor; sin embargo, casi la otra mitad lo conforman distintas profesiones que no están asociadas a este sector. Asimismo, estos autores indican que el Burnout se contagia; es decir, en un grupo de trabajadores que genera un círculo vicioso y que solo incrementa más el desgaste profesional. Por otro lado, es importante mencionar que este problema no se desaparecerá con dormir por largos periodos, sino se relaciona a la desmotivación emocional causando en un estado grave al rechazo absoluto del trabajo.

#### **1.3.2.5. Modelos explicativos sobre la presencia del Desgaste profesional**

Según Monte y Peiró (1997), clasificaron los modelos que explican el burnout en las siguientes teorías:

1. Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo: esta teoría explica las razones del burnout, las cuales son: las cogniciones predominan y pueden llegar a distorsionar la realidad, además, para lograr las metas u objetivos estas se determinan por el individuo por la propia confianza que tiene.

Ante ello, otros autores desarrollaron modelos que guardan relación a esta teoría:

- Modelo de Pines (1993), sostiene que el Burnout empieza por el individuo analizando su trabajo desde sus funciones genéricas hasta las específicas, ya que este modelo se centra en la idea que el desgaste profesional lo experimentan los trabajadores que tienen mucha

motivación y expectativa, por ende, llegan a sentirse agotados física, emocional y mentalmente

- Modelo de autoeficacia de Cherniss (1982), a diferencia del anterior autor, este comenta que el Burnout llega porque el trabajador no alcanza sus metas más sentir sentimientos negativos de eficiencia percibida de la propia persona
- Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993), este grupo de investigadores se centran en que el burnout se manifiesta desde cuatro factores:
  - ✓ Diferencias entre los requerimientos solicitados
  - ✓ Nivel de autoconciencia del individuo
  - ✓ Expectativas personales
  - ✓ Sentimientos de la propia confianza del sujeto

2. Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social: Este modelo sostiene que el síndrome del desgaste profesional inicia desde la comparación del individuo con otro sujeto y se refuerza de otro modelo el cual es:

- Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993), se basan en la motivación, dado que, si esta se encuentra baja, la persona experimentará mayor estrés iniciando el Burnout. Asimismo, esta teoría explica que a mayor tiempo con situaciones de altos requerimientos y bajos recursos solo ocasionan en el trabajador estados de agotamiento físico y emocional, variables principales del desgaste profesional.

3. Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural: este ya no centra en la organización sino en la persona tomando como base sus antecedentes personales y cómo se relaciona con las demás personas dentro de la organización, ya que considera que el estrés es consecuencia del poco equilibrio que existe entre los requerimientos laborales y la respuesta del trabajador.

- Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997), estos dos autores explican que burnout es una respuesta que tiene el individuo ante el estrés percibido, sea por factores como problemas laborales y especialmente por la confusión ante la no definición de roles, dado que de este aparecen situaciones de enfrentamientos y respuestas defensivas e inadecuadas.

### **1.3.3. Desconexión y factores relacionados a la sobrecarga laboral con el burnout en el trabajo remoto**

#### **1.3.3.1. El derecho a la desconexión digital fuera de la jornada de trabajo**

Según Gamarra (2019), indica que, en la actualidad a causa del hiperconsumo de las nuevas tecnologías permite conectarse de cualquier parte del mundo y en cualquier momento; sin embargo, esta hiperconectividad genera que la salud se vea afectada porque se crea estrés viviendo constantemente en alerta.

Asimismo, sostiene que las empresas han apostado utilizar tecnología y más con la pandemia Covid – 19; no obstante, esta situación generó otro escenario, la cual es el tiempo de desconectarse de todo medio informático para garantizar

que fuera del horario de trabajo el trabajador descansa y pueda equilibrar su vida personal junto con lo profesional.

Por lo tanto, los empleadores deben de prestar atención a los siguientes efectos:

- Hiperconectividad en el trabajo
- Estrés anticipado supone la expectativa de responder fuera de la jornada de trabajo y que solo influye a que el trabajador no pueda desconectarse de sus actividades laborales
- Incrementa las expectativas de estar conectados en cualquier momento y lugar y, por ende, exige mayor rapidez en la respuesta.

#### **1.3.3.2. Siete aspectos laborales en el marco del trabajo remoto**

Garrigues (2021), describe los siete aspectos laborales sobre los nuevos lineamientos sobre el derecho a la desconexión digital en el trabajo remoto:

- El derecho a la desconexión digital en el trabajo remoto: es comprendido como el plazo que tiene la persona cuando se desconecta de todos los equipos informáticos y telecomunicaciones como el internet o telefonía y, por lo tanto, el empleador debe de respetar este plazo sin exigirle ejecutar ninguna tarea o actividad referente a su trabajo.
- ¿Qué se considera tiempo de desconexión digital?: es el tiempo que pasa el trabajador desde que culmina su jornada diaria de trabajo e inicia al día siguiente.
- ¿Los trabajadores que se encuentran excluidos de la jornada máxima tienen derecho a la desconexión digital?: Según el artículo 10° del DL N° 854, el

personal de confianza, directorio no son fiscalizados y el periodo mínimo de desconectarse es de 12 horas ininterrumpidas.

- Consecuencias de trabajar durante la desconexión digital: Trabajar o realizar coordinaciones, actividades laborales en el tiempo de descanso se considera un trabajo en sobretiempo, lo cual conllevaría a percibir un pago por el tiempo trabajado o compensar con un descanso sustitutorio.
- Asignación de tareas y remisión de comunicaciones por parte de los empleadores: el trabajador no se encuentra forzado a atender solicitudes o requerimientos fuera de su horario de trabajo, por lo que, la empresa debe establecer mecanismos para comunicar y garantizar el descanso.
- Incumplimiento del empleador (infracción grave): A raíz de la emergencia sanitaria COVID -19 se considera una infracción grave aquellos actos de intimidación o coerción sobre trabajadores para realizar actividades, brindar respuestas a comunicación o establecer coordinaciones durante el periodo de desconexión digital.
- Tipificación de nuevas infracciones en el marco de EES y EEN: son aquellos incumplimientos administrativos de carácter muy grave como: contratar personal para que ocupen puestos por suspensión perfecta de labores.

#### **1.3.3.3. Conciliación del trabajo y la vida familiar en el Perú**

Según Eyzaquirre (2020), conceptualiza el termino como un equilibrio entre las dos realidades siempre y cuando este se logré. Cuando los dos ámbitos se relacionan correctamente, enriquecerán mutuamente la vida de la persona. Asimismo, la Ley N° 30036 que regula el teletrabajo aprobado por Decreto

Supremo N° 017-2015-TR sostiene que conciliar el ámbito laboral y personal es un mecanismo que busca asegurar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el campo profesional, así como una mejor distribución de las obligaciones familiares.

En relación con los empleadores, estos no son conscientes del gran beneficio que se lograría con equilibrar la vida de sus trabajadores y no solo para ellos sino para su entorno puesto que, les permitiría realizar sus proyectos personales, familiares y de vida logrando mejorar su estilo de vida y reduciendo niveles de fatiga, ansiedad y estrés que generalmente se produce por la sobrecarga de trabajo. Por otro lado, respecto al entorno laboral, muchos trabajadores al sentirse valorados, motivados aumentará su desempeño y productividad. El equilibrio entre lo laboral y personal es un instrumento de mejora para la fuerza femenina, ya que muchas de las mujeres que hoy en día trabajan desde sus casas son trabajadoras, esposas, madres, hijas, estudiantes y se le suma la responsabilidad y obligaciones en el hogar (Eyzaguirre, 2020).

#### **1.3.3.4. Fases asociadas de la sobrecarga laboral en las empresas**

Fidalgo (2006), menciona que la sobrecarga laboral evoluciona en cinco fases:

Fase inicial de entusiasmo: este se desarrolla antes que el individuo ingrese a la empresa, tiene expectativas y entusiasmo por su nuevo puesto.

Fase de estancamiento: el trabajador percibe que sus perspectivas laborales no son exitosas, experimentando desequilibrios entre sus

responsabilidades, obligaciones y los recursos que solo ocasionan incapacidad de respuestas en el individuo.

Fase de frustración: en esta el sujeto siente desilusión, considera que el trabajo no tiene sentido, empieza a irritarse con facilidad y esto genera mayores conflictos a nivel grupal.

Fase de apatía: el trabajador manifiesta cambios conductuales y actitudinales inclusive puede generar situaciones en donde la manera de tratar al cliente, compañeros de trabajo y jefes es defensivo.

Fase de quemado: en esta última fase, la sobrecarga laboral se considera de carácter constante; es decir puede reincidir en el mismo trabajador, en otros puestos de trabajos y hasta en distintas situaciones de la vida y trayectoria profesional del sujeto. (p.29).

#### **1.3.3.5. Factores relacionados con el burnout en las empresas**

Los tres factores que se asocian con el burnout son:

- Factores laborales: existen variables dentro del trabajo que se asocian con el burnout, los cuales son: turnos de trabajo, horarios laborales, seguridad ocupacional, estructura organizacional, relaciones interpersonales entre los grupos, clima laboral, y políticas salariales. Otra variable fundamental es la sobrecarga y las largas horas de trabajo (más de 8 horas diarias) incrementa el riesgo de sufrir burnout, asimismo los profesionales con mayor probabilidad de desarrollar este síndrome son los colaboradores más jóvenes, los que tienen múltiples tipos de contrato y horarios rotativos. (Apiquian, 2007).

- Factores sociodemográficos: las variables relacionadas a este factor son: edad, sexo, nivel de estudios y la vida familiar. Por ejemplo, a más edad los trabajadores no experimentan mucho el burnout o si lo desarrollan las consecuencias en estas personas se presentan como dolores de cabeza, presión alta, vértigos, entre otros, por lo contrario, son los colaboradores de menor edad que sufren de burnout (Johson, Machowski, Holdsworth, Kern y Zapf, 2017), Asimismo, en relación con el sexo las mujeres presentan mayor este síndrome, puesto que viven la doble responsabilidad (familia - hogar y profesión - laboral). En cuanto al grado de instrucción, a mayor nivel de estudios incrementa el burnout por las altas responsabilidades. (Muñoz, 2017).
- Factores psicológicos: niveles de ansiedad, dependencia, liderazgo, adicción al trabajo, poco optimismo y ambigüedad de roles (Trevino, Segovia, Mendoza, 2016). Asimismo, otro factor importante es la inteligencia emocional, puesto que si es buena las situaciones estresantes en el entorno laboral modera el burnout. (Shkoler y Tziner, 2017).

## 2 Definición de Términos básicos

- Sobrecarga laboral: “es el hecho de sobre pasar las capacidades físicas y mentales de los trabajadores causados principalmente por las excesivas tareas a realizar durante el horario de trabajo” (Rivera, 2018).
- Desgaste profesional (burnout):” se comprende como el proceso de demostrar estrés en el trabajo que está caracterizado por tres factores: Burnout, cynicism and professional efficiency (Maslach y Jackson,1982).
- Agotamiento: “es una respuesta de los trabajadores al sentir que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Esta respuesta de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios es debida al contacto continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo en unas condiciones no ajustadas al trabajador” (Vega, 2016).
- Cinismo: “se explica por el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo por parte del trabajador hacia las personas objeto del trabajo. En estos profesionales se produce un endurecimiento afectivo y sus conductas son vistas por los usuarios de manera deshumanizada” (Vega, 2016).
- Eficacia profesional: “es cuando la persona siente que realiza sus actividades adecuadamente y como resultado se considera competente en el trabajo” (López, Garcia y Pando, 2014).
- Trabajo a distancia: “es la prestación de servicios subordinados que realiza un trabajador que se encuentra físicamente en su domicilio o en un lugar de aislamiento domiciliario, este se realiza a través de medios o equipos

informáticos, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía u otro)”  
(Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, 2020).

- Desconexión digital: “es el conjunto de medidas para permitir que el trabajador pueda aprovechar de su descanso, sin estar en conexión permanente con su entorno de trabajo a través de las nuevas tecnologías de la comunicación”  
(Buitrago, 2016).

## **CAPÍTULO II:**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas**

##### 2.1.1. Hipótesis General

- La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con el desgaste profesional (burnout).

##### 2.1.2. Hipótesis Específicas

- La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con el agotamiento
- La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con el cinismo
- La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con la eficacia profesional

## 2.2. Variables y definición operacional

**Tabla 2 Variables y definición operacional**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>ítems del cuestionario</b>
Sobrecarga laboral	Es el exceso de trabajo, que debe realizarse el trabajador en un determinado tiempo	Opinión del trabajador respecto a la sobrecarga laboral	será evaluado por el instrumento Karasek que contiene 4 dimensiones y 26 ítems
<b>Dimensiones</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>ítems del cuestionario</b>
Demandas psicológicas	Es la carga de trabajo percibida por el trabajador	Opinión del trabajador sobre la carga laboral	Pregunta 6,7,8,9 y 10
Control Laboral	Es el control que tiene el colaborador frente a las funciones de su puesto laboral	Percepción del trabajador sobre el control de las decisiones y actividades del trabajo	Pregunta 11,12,13,14,15,16,17,18,19 y 20
Apoyo social total	Es el apoyo social del jefe y compañeros de trabajo	Opinión del trabajador sobre las Interacciones sociales por parte de los compañeros de trabajo y jefes	Pregunta 21,22,23,24,25,26,27 y 28
Inseguridad en el empleo	Es el entorno y cambios organizacionales	Percepción del trabajador respecto a la estabilidad laboral	Pregunta 29,30 y 31
<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>ítems del cuestionario</b>
Desgaste profesional (burnout)	Es la manifestación comportamental del estrés laboral	Opinión del trabajador a distancia respecto a su nivel de estrés	será evaluado por el instrumento Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI - GS) que contiene 3 dimensiones y 14 ítems

<b>Dimensiones</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>ítems del cuestionario</b>
Agotamiento	Es la respuesta del trabajador al sentirse cansado y con falta de energía	Grado de agotamiento que expresa el trabajador	Preguntas 32,33,34,35 y 36
Cinismo	Es el desarrollo de sentimientos, actitudes, respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas	Frecuencia de cinismo que manifiesta el trabajador	Preguntas 37,38 y 39
Eficacia profesional	Es la sensación de sentirse competente en el trabajo	Opinión del trabajador respecto a su eficacia profesional	Preguntas 40,41,42,43,44 y 45

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

En el presente capítulo se describe la metodología usada en el estudio determinando y describiendo la población, sus características y criterios. Se explica la confiabilidad, validación e instrumento de recolección de datos.

#### **3.1. Diseño metodológico**

- Enfoque: cuantitativa, puesto que se investigó mediante el análisis estadístico y medición numérica determinar la relación entre la sobrecarga laboral y desgaste profesional (Burnout) de los trabajadores a distancia. Para este estudio se utilizó los datos recolectados de los cuestionarios para comprobar la hipótesis y generar resultados con mediciones cuantificables mediante el análisis de correlación.
- Alcance: correlacional, dado que se determinó el grado de asociación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (burnout) de los trabajadores a distancia
- Tipo: aplicada, dado que es un estudio que empleó los conocimientos teóricos para aplicarlos a la práctica. Está investigación buscó determinar problemas específicos y general de los trabajadores a distancia que se generan en la práctica diaria.
- Diseño: no experimental transversal, ya que se realizó sin manipulación de las variables y en los que se correlaciona los fenómenos del comportamiento de la sobrecarga laboral a partir del comportamiento del desgaste profesional

(burnout) de los trabajadores a distancia. Así también, porque la información de la investigación se desarrolló en un solo momento y tiempo.

## **3.2. Diseño muestral**

### **3.2.1. Población**

La información del estudio se obtendrá de una institución privada constituida de las siguientes características:

- **Rubro de negocio:** educación
- **Dinámica Empresarial:** proporciona programas académicos a distancia como carreras profesionales, diplomados, idiomas, maestrías, cursos libres y asesoría de tesis en línea.

La población está constituida por trabajadores que se encuentran laborando a distancia en una institución privada de Lima Metropolitana. Los criterios de inclusión y exclusión son:

- **Trabajadores:** hombres y mujeres profesionales que realizan actividades de planificación, operativas, administrativas, capacitación y enseñanza a distancia
- **Tipo de contrato:** administrativo, docentes y convenio de practicantes
- **Cantidad:** 152 trabajadores entre docentes y administrativos
- **Ubicación:** Institución privada de Lima Metropolitana

Bajo estos criterios, se ha decidido trabajar con toda la población, por ende, no se realizó el muestreo.

### **3.2.2. Selección de la muestra:**

Para este estudio se trabaja con toda la muestra; es decir, con los 152 trabajadores a distancia.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

En el presente estudio, la técnica de recolección de datos que se utilizó fueron dos instrumentos (cuestionarios), mediante los cuales se efectuaron preguntas cerradas a toda la población (152 trabajadores a distancia). Para identificar la confiabilidad del instrumento se calculó el Alfa de Cronbach.

#### **3.3.1. Instrumentos de recolección de datos:**

Los instrumentos de recolección de datos son el cuestionario JCQ de Karasek y MBI- GS (ambos están traducidos y validados al idioma español)

##### **3.3.1.1. Variable: Sobrecarga laboral**

Se usó el instrumento cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ), el cual fue elaborado por Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman, Bongers y Amick en 1998 para determinar las características sociales y psicologías en el entorno laboral. Los modelos que componen la sobrecarga laboral son cognitivos, estructurales, capacidad o de recursos, centrados en la interacción de la tarea y personas, demanda, control y apoyo social. Por otro lado, el instrumento se distribuye en 4 dimensiones: Demandas psicológicas conformada por 5 preguntas, Control laboral constituida por 10 preguntas, Apoyo social compuesta por 8 preguntas e Inseguridad en el empleo conformada por 4 preguntas, en total son 27 ítems que utilizan una escala de tipo Likert que va desde 1 (totalmente en desacuerdo) a

4 (completamente de acuerdo). Por último, la forma de aplica este instrumento es a través del cuestionario.

El análisis de consistencia presenta buena fiabilidad, ya que el Alfa de Cronbach de cada dimensión tiene valores mayores a 0.70 y comparándolo con otros estudios los resultados son estables; es decir, siempre es aceptable, además investigaciones en nuestro país muestran una adecuada fiabilidad con una consistencia interna mayores a 0.70 (Juárez, 2017).

### **3.3.1.2. Variable: Desgaste Profesional (Burnout)**

Se empleó el instrumento Maslach Burnout Inventory – General Survery (MBI-GS), el cual fue diseñado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson en 1996 para determinar la existencia del síndrome del trabajador quemado en profesionales no asistenciales de empresas con carácter general, cabe mencionar, que la versión en español y adecuada de este instrumento fue publicado en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

Las teorías que componen el Burnout son teoría organizacional, teoría estructural y teoría de demandas y recursos laborales. Por otro lado, el instrumento se distribuye en 3 dimensiones: agotamiento que conforma 5 preguntas, cinismo constituida por 4 preguntas y eficacia profesional compuesta por 6 preguntas, en total son 15 ítems que utilizan una escala de tipo Likert que va desde cero (nunca) a seis (todos los días). Por último, la forma de aplicar este instrumento es a través del cuestionario.

El análisis de consistencia presenta buena fiabilidad, ya que el Alfa de Cronbach de cada dimensión tiene valores mayores a 0.70 y comparándolo con otros estudios los resultados son estables; es decir, siempre es aceptable, además

investigaciones en nuestro país muestran una adecuada fiabilidad con una consistencia interna de las tres escalas mayores a 0.75 (Fernández, Juárez & Merino, 2015).

Como se explicó en párrafos anteriores el cuestionario de MBI-GS fue traducido por un grupo de expertos y para comprobar la validez del constructo se realizó el análisis factorial, en donde la escala de mayor peso factorial es la dimensión del cinismo con 43.6%, eficacia profesional con 16.5% y agotamiento con 7.7% de varianza (Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001).

### **3.3.1.3. Identificar las variables de control**

- Sexo
- Edad
- Nivel académico
- Años de servicio
- Condición laboral

Las variables enlistadas son de gran relevancia incluirlas porque ayuda a segmentar la información en grupos con las mismas características, contextualizándolo a épocas de crisis sanitaria (pandemia), en donde la sobrecarga laboral y desgaste profesional (Burnout) varía por sexo, años, grado de instrucción, tiempo laborado y tipo de contrato para esta investigación.

### **3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Los resultados obtenidos de las encuestas se trasladaron a la hoja de cálculo de Microsoft Excel, en donde se codificaron las preguntas y respuestas de los

cuestionarios para luego importarlas al programa IBM SPSS Statistics versión 27.

El cuestionario de Karasek se trabajó con la Escala Likert, en donde 1 es totalmente en desacuerdo y 4 es completamente de acuerdo y para el cuestionario de MBI - GS también se usó la Escala de Likert, en donde 0 es nunca y 6 es todos los días.

### **3.5. Aspectos éticos**

El estudio realizado se planteó en base a las normas establecidas por la Universidad San Martín de Porres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, considerando sobre todo el código de ética para las investigaciones. Asimismo, se destacó por la originalidad, dado que tiene por objeto investigar la sobrecarga laboral y el síndrome de desgaste profesional (Burnout) en una modalidad que no ha sido tan estudiada y profundizada en el campo empresarial. Por otro lado, se utilizó la carta de consentimiento informado para que la institución brinde aprobación y se obtenga información con el permiso del director.

Para este estudio se respetó el acuerdo con la institución privada elegida de mantener el anonimato el nombre de dicha organización.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

En el presente capítulo se presenta los resultados logrados del estudio aplicado a una muestra de 152 profesionales que realizan actividades de planificación, operativas, administrativas, capacitación y enseñanza a distancia que trabajan en una Institución privada de Lima Metropolitana. Para tal grupo de trabajadores se desarrolló un estudio estadístico que permitió describir las opiniones de tal muestra con respecto a ítems que integran las siguientes variables: sobrecarga laboral, y desgaste profesional (Burnout).

La primera de las variables estuvo conformada por las dimensiones: psychological demands, job control, total social support, and job insecurity. La segunda variable estuvo constituida por las dimensiones: burnout, cynicism and professional efficiency.

Dado la naturaleza de la investigación, se ejecutó un contraste de hipótesis de tipo correlacional para corroborar si las hipótesis del estudio cumplen o no; por lo que, se consideró el coeficiente de correlación de Spearman y un índice de significancia bilateral de 0.05.

Por último, se aplicó un análisis de fiabilidad a cada uno de los dos instrumentos asociados a cada variable analizada con la ayuda del paquete estadístico SPSS versión 27.

Los resultados más significativos del estudio son:

#### 4.1. Análisis de Fiabilidad

**Tabla 3 *Fiabilidad de la variable sobrecarga laboral***

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,821	26

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

Conforme a los datos alcanzados del análisis de fiabilidad aplicando el Alfa de Cronbach evidencia un coeficiente (0.821) que le otorga la consistencia interna necesaria a la variable sobrecarga laboral, concluyendo que se encuentran fuertemente relacionados entre sí.

**Tabla 4 *Fiabilidad de la variable desgaste profesional (Burnout)***

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,702	14

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

Conforme a los datos alcanzados del análisis de fiabilidad aplicando el alfa de Cronbach evidencia un coeficiente (0.702) que le otorga la consistencia interna necesaria a la variable desgaste profesional (Burnout), concluyendo que se encuentran fuertemente relacionados entre sí.

## 4.2. Análisis Descriptivo

**Tabla 5 Información general: Sexo-Pregunta 1**

		<b>Sexo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	78	51,3	51,3	51,3
	Mujer	74	48,7	48,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

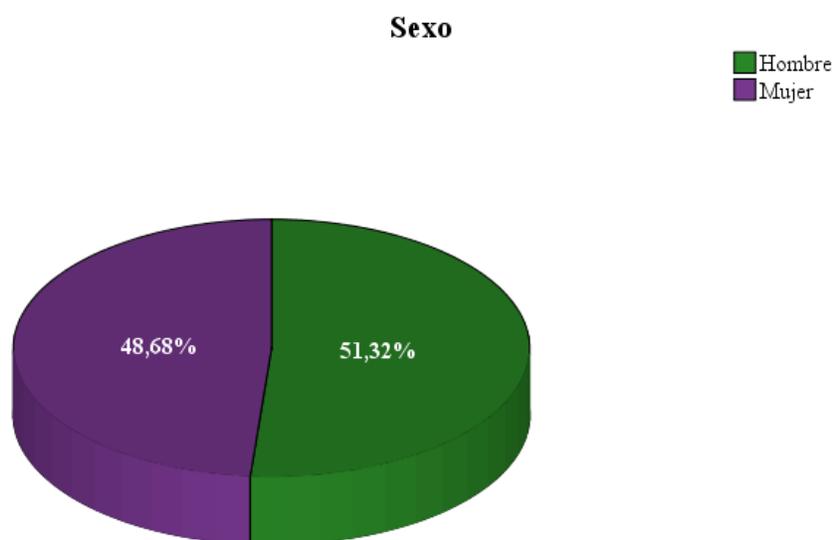


Figura 1 *Diagrama circular – Sexo*  
Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

Con relación a los participantes del estudio, en la figura 1 se muestra que el 51,32% de los perfiles corresponde a trabajadores hombres y el 48,68% restante pertenece a trabajadores mujeres de la misma institución privada.

**Tabla 6 Información general: Edad-Pregunta 2**

		Frecuencia	Edad Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 31 años	46	30,3	30,3	30,3
	32 a 45 años	42	27,6	27,6	57,9
	46 a 59 años	51	33,6	33,6	91,4
	Más de 60 años	13	8,6	8,6	100,0
Total		152	100,0	100,0	

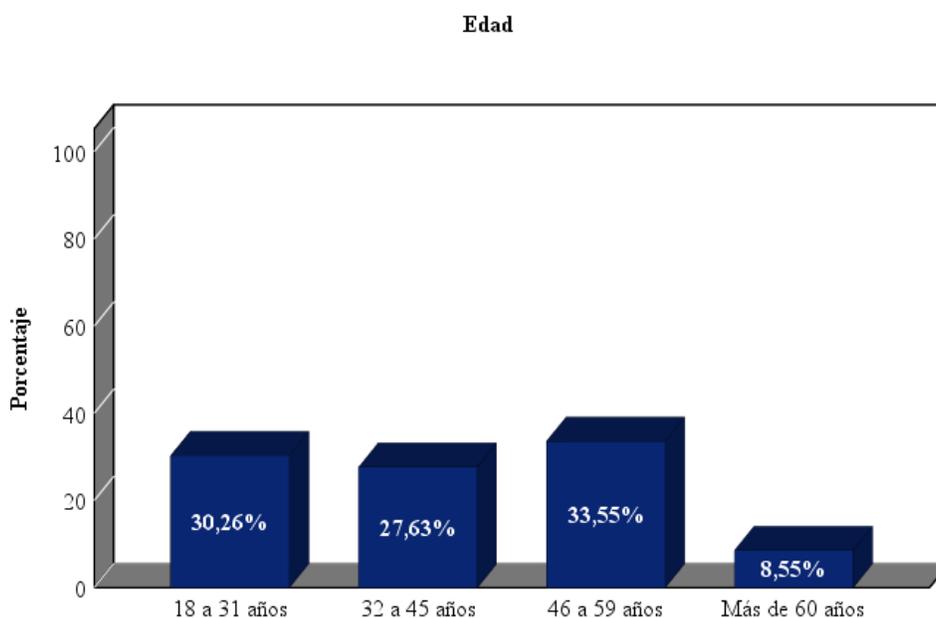


Figura 2 *Diagrama de barras - Edad*  
Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 2 muestra que gran parte de los trabajadores encuestados obedece a personas menores a los 60 años; entre ellos sobresalen trabajadores con edades entre los 46-59 años (33,6%), 18-31 años (30,3%), y colaboradores entre 32-45 años (27,6%).

**Tabla 7 Información general: Nivel Académico-Pregunta 3**

		<b>Nivel Académico</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Practicante	9	5,9	5,9	5,9
	Bachiller	37	24,3	24,3	30,3
	Título(a)	38	25,0	25,0	55,3
	Magister	44	28,9	28,9	84,2
	Doctor	24	15,8	15,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

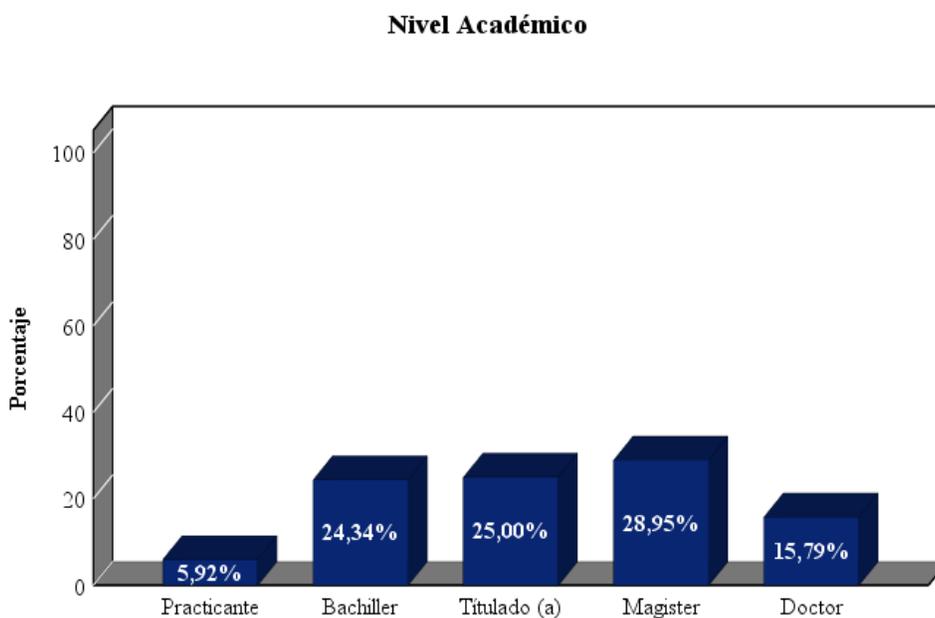


Figura 3 Diagrama de barras – Nivel Académico

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 3 muestra que gran parte de los trabajadores encuestados cuenta con al menos un título, sobresaliendo quienes son magister (28,95%), quienes son titulados (25,00%), y aquellos con grado doctoral (15,79%).

**Tabla 8 Información general: Años de servicios-Pregunta 4**

		<b>Años de servicios</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 a 2 años	57	37,5	37,5	37,5
	3 a 5 años:	45	29,6	29,6	67,1
	6 a 8 años:	8	5,3	5,3	72,4
	9 años en adelante	42	27,6	27,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

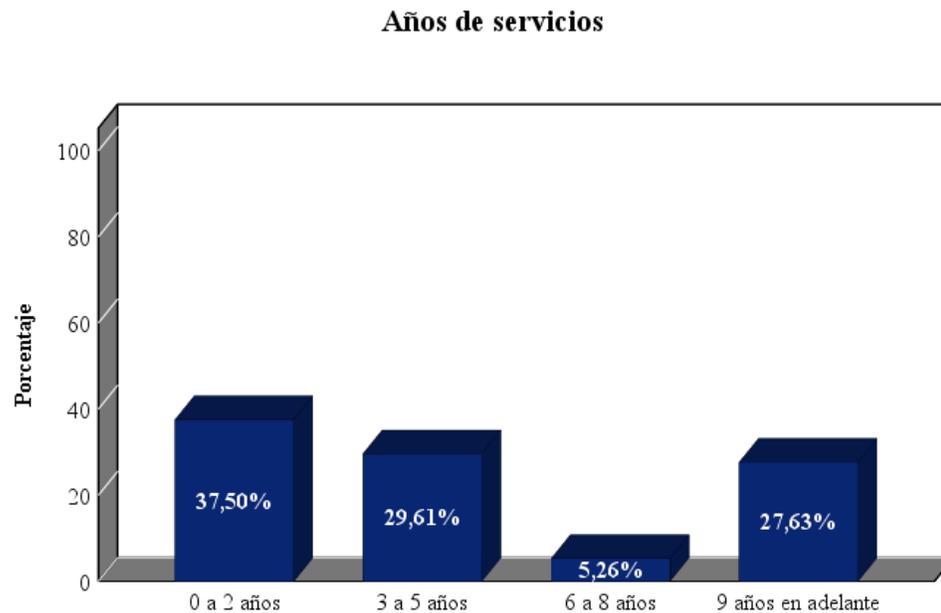


Figura 4 *Diagrama de barras – Años de servicios*

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 4 muestra que un 37,50% de los trabajadores de la organización presenta entre 0 a 2 años de servicio, el 29,61% por su parte tiene entre 3 a 5 años de servicio, mientras que un 27,63% son quienes evidencian tener 9 años en adelante de servicio.

**Tabla 9 Información general: Condición Laboral-Pregunta 5**

		<b>Condición Laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Practicante	9	5,9	5,9	5,9
	Administrativo	59	38,8	38,8	44,7
	Jefe de Práctica	12	7,9	7,9	52,6
	Docente	72	47,4	47,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

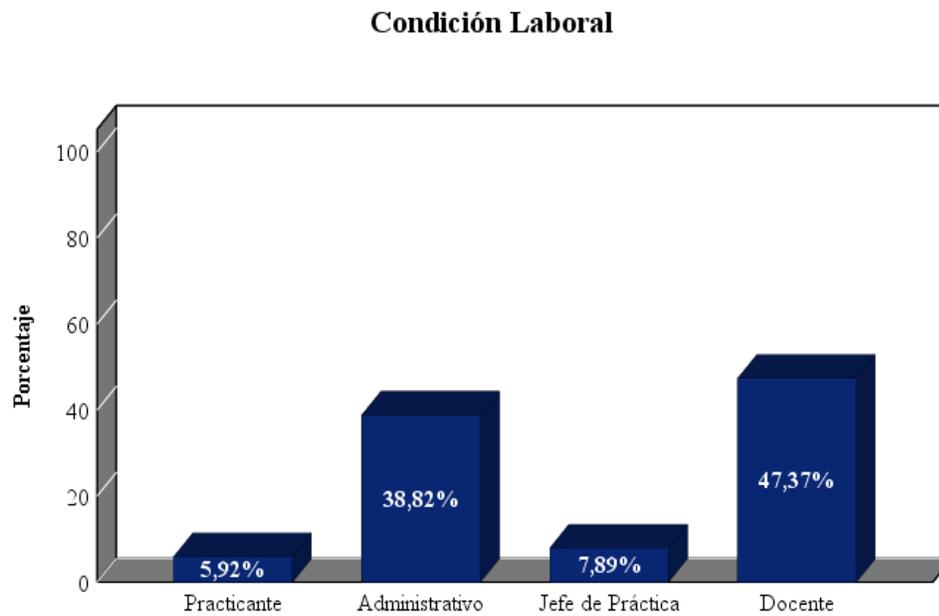


Figura 5 Diagrama de barras – Condición Laboral”

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 5 muestra que un 47,37% de los colaboradores de la organización que estuvieron en la investigación son docentes, un 38,82% son trabajadores del área administrativa, un 7,89% figuran como jefe de practica y un 5,92% practicante.

**Tabla 10 Sobrecarga laboral: Dimensión 1-Demandas psicológicas**

		<b>Demandas psicológicas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	71	46,7	46,7	46,7
	Medio	67	44,1	44,1	90,8
	Alto	14	9,2	9,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

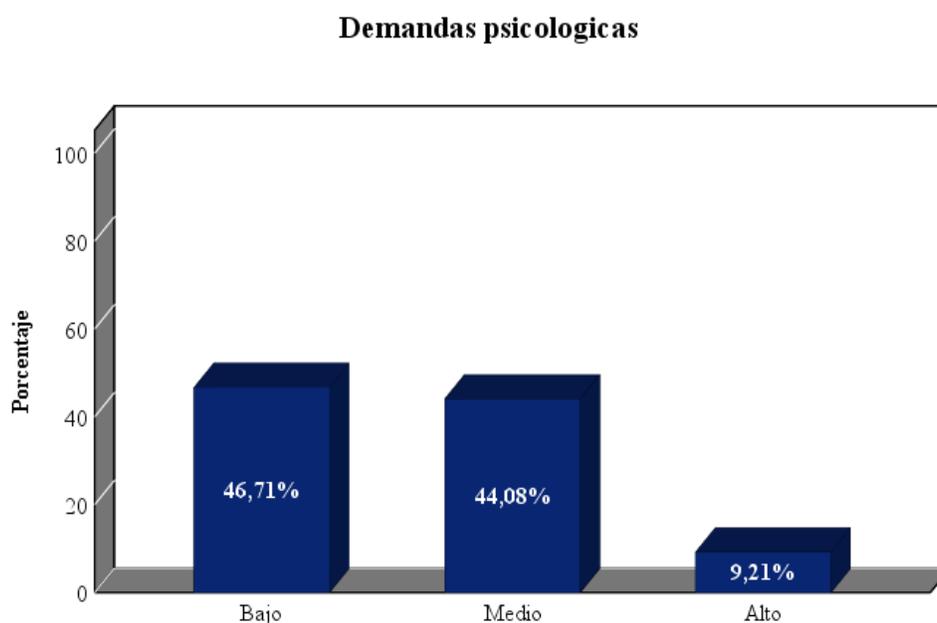


Figura 6 *Diagrama de barras – Demandas Psicológicas*

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 6 muestra que el 46,71% de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, manifiestan tener un bajo nivel de demandas psicológicas en lo relacionado a realizar tareas de acuerdo con: índice de interés, dificultades inesperadas; por lo tanto, se ajustan a cualquier tipo de tarea. Asimismo, un 44,08% de los participantes de la investigación presentó un nivel de exigencia medio de acuerdo con: horas laborales, cantidad y cargas de trabajo.

**Tabla 11 Sobrecarga laboral: Dimensión 2-Control Laboral**

		<b>Control Laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	2,0	2,0	2,0
	Medio	96	63,2	63,2	65,1
	Alto	53	34,9	34,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

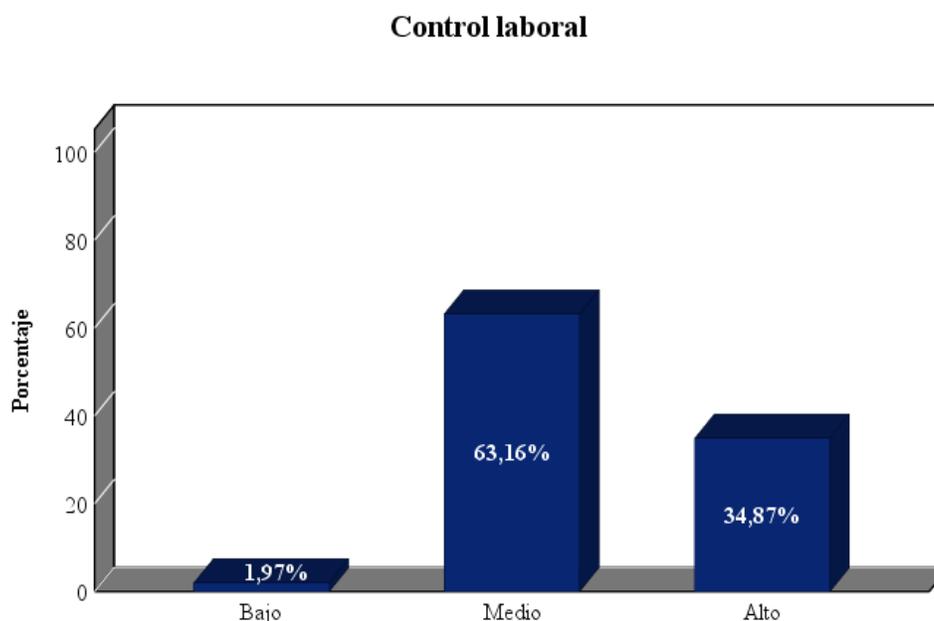


Figura 7 *Diagrama de barras – Control Laboral*  
Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 7 nos muestra que el 63,61% de los trabajadores encuestados manifestaron tener un nivel medio de control laboral durante las jornadas de trabajo que tienen en la institución. De tal manera, para el porcentaje mencionado de trabajadores, la naturaleza de su trabajo le hace posible tener autonomía para influenciar sobre decisiones ligadas a su labor, pero con supervisión de los jefes y son ellos quienes toman las principales decisiones.

**Tabla 12 Sobrecarga laboral: Dimensión 3-Apoyo Social**

		<b>Apoyo Social</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	57	37,5	37,5	37,5
	Medio	63	41,4	41,4	78,9
	Alto	32	21,1	21,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

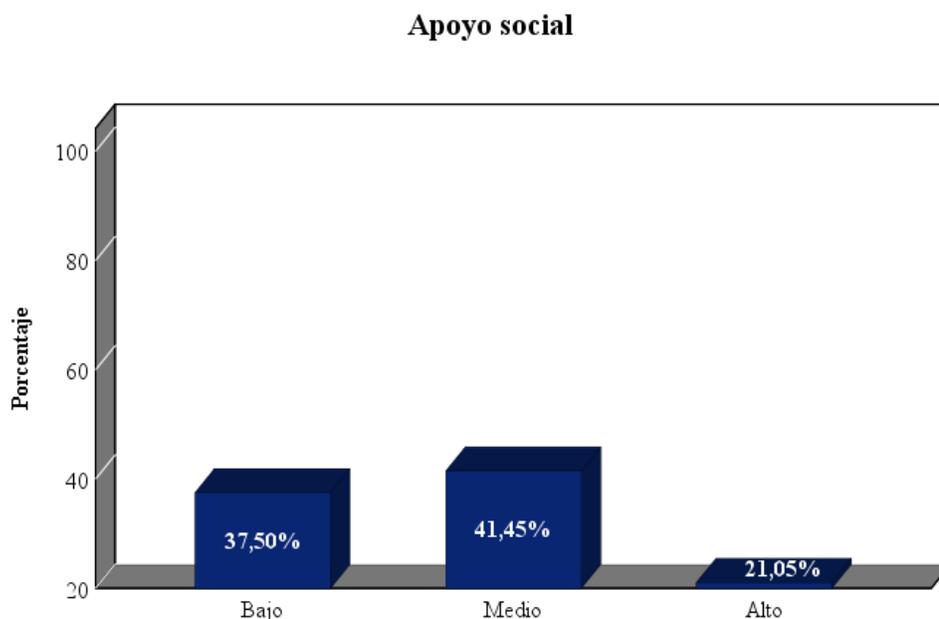


Figura 8 *Diagrama de barras – Apoyo Social*

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 8 muestra que el 41,45% de los colaboradores encuestados manifiestan tener un nivel medio de apoyo social en la institución, eso indica que la relación entre compañeros de trabajo, superiores y clientes no es ni tan buena ni tan mala. No obstante, para el 37,50% de los encuestados, en la institución tal apoyo se da a bajo nivel.

**Tabla 13 Sobrecarga laboral: Dimensión 4-Inseguridad en el empleo-Pregunta**

**29**

<b>La seguridad en mi empleo es buena</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	6	3,9	3,9	6,6
	Estoy en acuerdo	90	59,2	59,2	65,8
	Completament e de acuerdo	52	34,2	34,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

**La seguridad en mi empleo es buena**

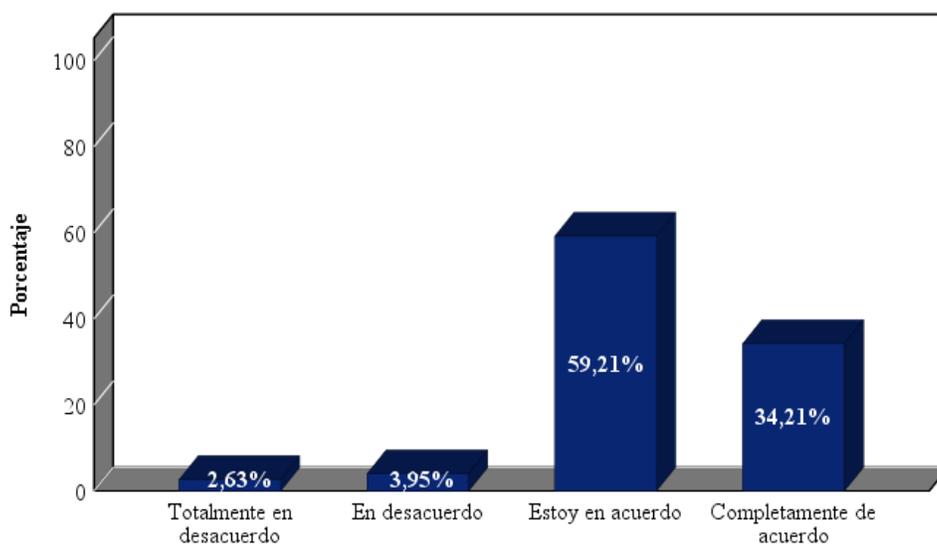


Figura 9 Diagrama de barras – Seguridad en el empleo  
Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 9 muestra que es buena puesto que, el 59, 21% indica que está de acuerdo y un 34, 21% que comenta que está completamente de acuerdo con lo anterior mencionado.

**Tabla 14 Sobrecarga laboral: Dimensión 4-Inseguridad en el empleo-Pregunta**

**30**

		<b>¿Qué tan estable es su empleo?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular y Estak	88	57,9	57,9	57,9
	Temporal	58	38,2	38,2	96,1
	Hay despidos frecuentes	4	2,6	2,6	98,7
	Es temporal y hay muchos despidos frecuentes	2	1,3	1,3	100,0
Total		152	100,0	100,0	

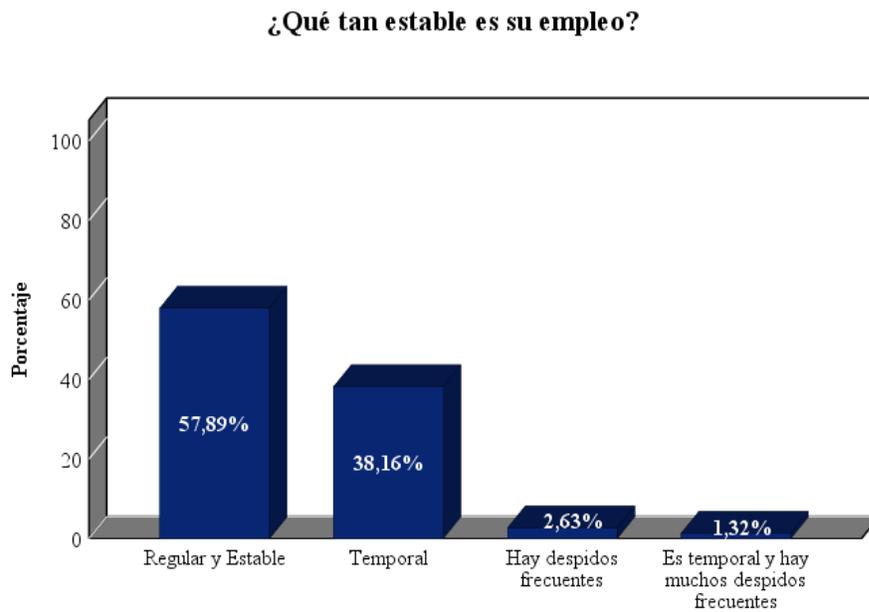


Figura 10 *Diagrama de barras – Estabilidad en el empleo*

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 10 muestra que el 57.89% de la muestra respondió que su empleo es regular y estable y el 38.16% respondió que es temporal. En un porcentaje menor al 4% indico que es temporal o hay muchos despidos frecuentes.

**Tabla 15 Sobrecarga laboral: Dimensión 4: Inseguridad en el empleo-Pregunta 31**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada Probable	82	53,9	53,9	53,9
	Poco probable	50	32,9	32,9	86,8
	Algo probable	12	7,9	7,9	94,7
	Muy probable	8	5,3	5,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

**Algunas veces la gente pierde su empleo a pesar de querer conservarlo. ¿Qué tan probable es que usted pierda su empleo en los próximos dos años?**

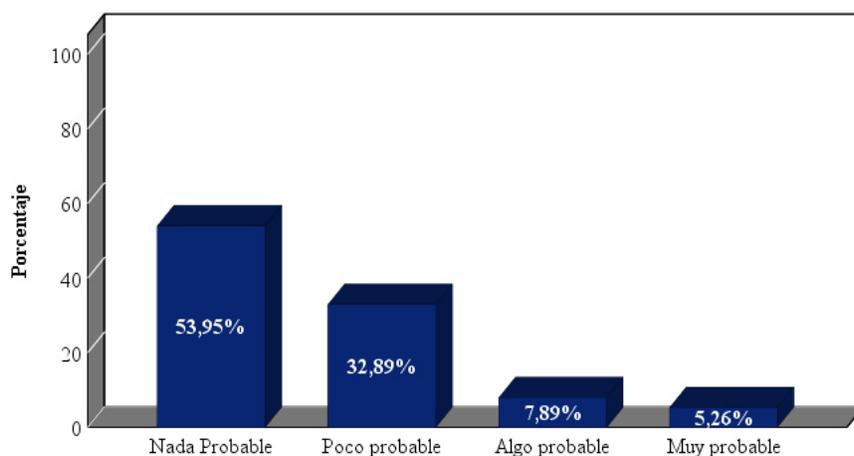


Figura 11 *Diagrama de barras – Probabilidad de pérdida de empleo*

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 11 presenta que el 53,95% de la población respondió que es nada probable y el 32,89% respondió que es poco probable. En un porcentaje menor al 5,26% indicó que es muy probable.

**Tabla 16 Desgaste profesional (Burnout): Dimensión 1-Agotamiento**

		<b>Agotamiento</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	41	27,0	27,0	27,0
	Medio	52	34,2	34,2	61,2
	Alto	59	38,8	38,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

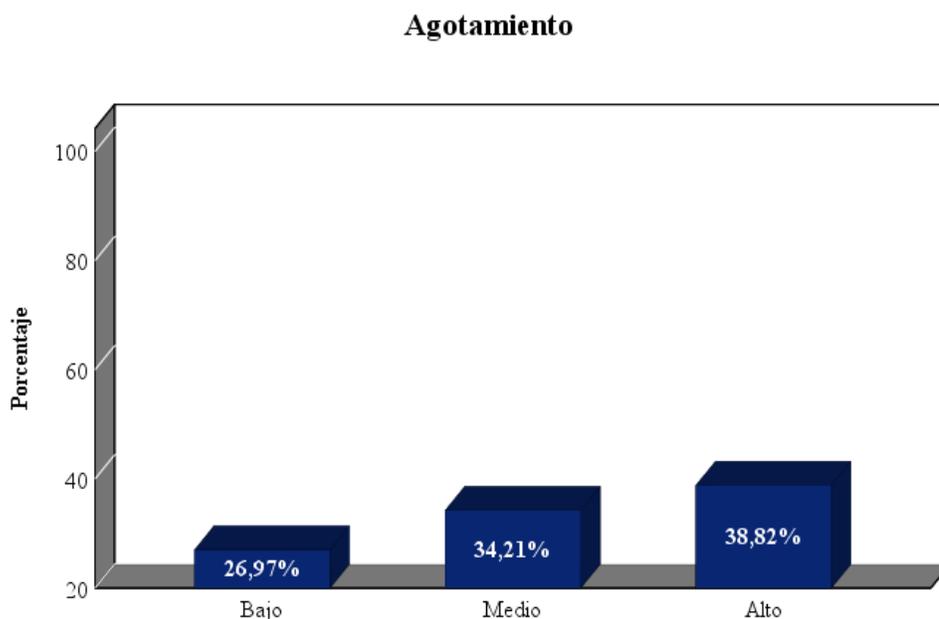


Figura 12 *Diagrama de barras – Agotamiento*

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 12 muestra que el 38,82% de los trabajadores encuestados manifestaron tener un nivel alto de agotamiento durante las jornadas de trabajo que tienen en la institución. Tales resultados, ponen en manifiesto el cansancio físico, psíquico o la combinación de ambos desgastes en los trabajadores, el cual, puede ser explicado como la sensación de no poder dar más de sí mismo para lograr las metas propuestas en la organización. Para un 34,21% tal nivel de agotamiento es percibido de forma media.

**Tabla 17 Desgaste profesional (Burnout): Dimensión 2-Cinismo**

		<b>Cinismo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	54	35,5	35,5	35,5
	Medio	61	40,1	40,1	75,7
	Alto	37	24,3	24,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

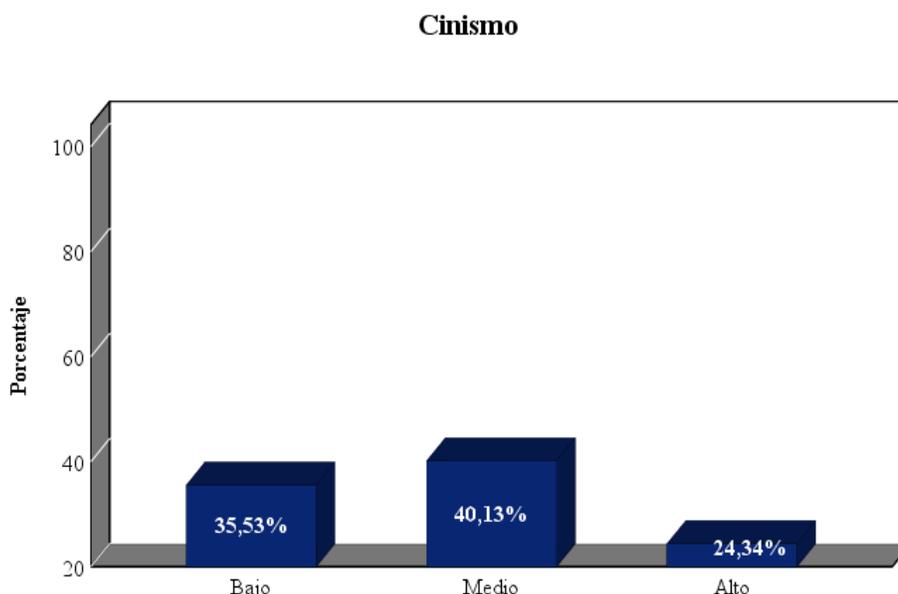


Figura 13 *Diagrama de barras - Cinismo*

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 13 muestra que el 40,13% presentó un nivel medio de cinismo al efectuar sus actividades laborales cotidianas. Tal hallazgo se demuestra en el incremento de emociones, actitudes, y replicas reacias, negativas y distantes en el ambiente laboral incluso hacia compañeros y superiores, acompañándose en la mayoría de las ocasiones presenta un alto índice de descontento, irritabilidad y desmotivación y, por consiguiente, descenso del rendimiento laboral. Es importante mencionar que, un 35,53% de los colaboradores de la organización manifestaron un bajo nivel de cinismo. No obstante, un 24,34% presentan actitudes como las descritas en un alto nivel.

**Tabla 18 Desgaste profesional (Burnout): Dimensión 3-Eficacia profesional**

		<b>Eficacia profesional</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	7,2	7,2	7,2
	Medio	62	40,8	40,8	48,0
	Alto	79	52,0	52,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

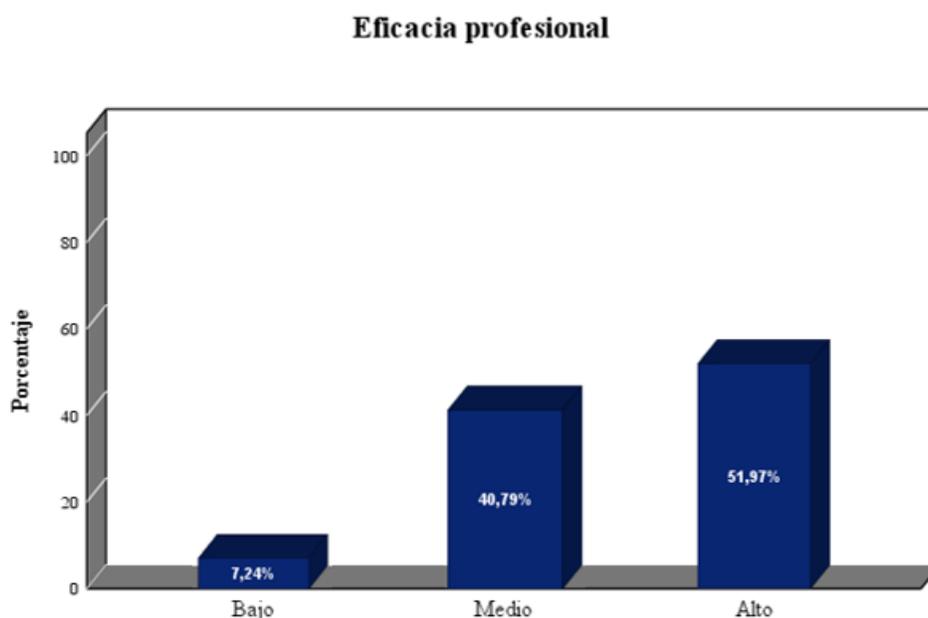


Figura 14 *Diagrama de barras – Eficacia profesional*

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

La figura 14 muestra que el 51.97% de la muestra presenta un alto nivel y el 40,79% respondió que presenta un medio nivel. En un porcentaje menor al 7,24% indico que es muy bajo. Lo anterior indica que, más del 50% del grupo de estudio son competentes y eficaces realizando sus actividades.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

Con la finalidad de determinar la relación existente entre las variables que se consideran en los objetivos específicos, se realizó un contraste de hipótesis de tipo correlacional con la intención de determinar la fuerza y sentido del estado de la relación planteada en cada hipótesis.

Para el análisis de correlación se empleó el coeficiente de correlación de Spearman porque en la prueba de normalidad para las variables y dimensiones utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov todas arrojaron datos por debajo del nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ ), esto significa que los datos no presentan una distribución normal y, por ende, se debe de aplicar la correlación de Spearman.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desgaste_Profesional	.124	152	.000	.937	152	.000
Sobrecarga_laboral	.116	152	.000	.959	152	.000
Ineficacia_profesional	.231	152	.000	.763	152	.000
Agotamiento	.194	152	.000	.877	152	.000
Cinismo	.251	152	.000	.823	152	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 15 *Pruebas de normalidad*

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

En definitiva, para la presente investigación se trabajó con el coeficiente de correlación de Spearman puesto que, se tiene una relación monotónicamente en aumento; es decir aumenta la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (Burnout) nunca disminuye.

Para realizar una interpretación del estadístico anteriormente mencionado,

(Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014), establecen un estándar para interpretar el grado de relación existente entre dos variables utilizando el coeficiente de correlación de Spearman como se evidencia en la siguiente tabla definida por los autores.

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
±1.00	Correlación negativa/positiva perfecta
±0.91 a ±0.99	Correlación negativa/positiva muy fuerte
±0.76 a ±0.90	Correlación negativa/positiva fuerte
±0.51 a ±0.75	Correlación negativa/positiva considerable
±0.26 a ±0.50	Correlación negativa/positiva media
±0.11 a ±0.25	Correlación negativa/positiva débil
±0.01 a ±0.10	Correlación negativa/positiva muy débil
0.00	No existe correlacion entre variables

### **Hipótesis General**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú

### **Criterios de decisión**

Si p-value < 0.05 se rechaza la H<sub>0</sub>

Si p-value > 0.05 no se rechaza la H<sub>0</sub>

**Tabla 19. Correlación entre sobrecarga laboral y desgaste profesional**

		<b>Correlaciones</b>		
			Sobrecarga laboral	Desgaste Profesional
Rho de Spearman	Sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,489**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	152	152
	Desgaste Profesional	Coeficiente de correlación	0,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

Los resultados indican una correlación positiva media ( $R=0,489$ ) entre sobrecarga laboral y desgaste profesional en los trabajadores a distancia de la institución privada de Lima. Se empleó como criterio de decisión, un nivel de significancia bilateral de 0.000 que al ser inferior a 0.05 permitió rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se validó la hipótesis alternativa. En conclusión, en la medida que aumenta la sobrecarga laboral, medianamente aumenta también el desgaste en los trabajadores.

### **Hipótesis Específica 1**

$H_0$ : No existe relación entre la sobrecarga laboral y el agotamiento en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú

$H_1$ : Existe relación entre la sobrecarga laboral y el agotamiento en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú

### **Criterios de decisión**

Si  $p\text{-value} < 0.05$  se rechaza la  $H_0$

Si p-value >0.05 no se rechaza la H<sub>0</sub>

**Tabla 20 Correlación entre sobrecarga laboral y agotamiento**

Correlaciones			Sobrecarga a laboral	Agotamiento
Rho de Spearman	Sobrecarga laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,394**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N		152	152
	Agotamiento	Sobrecarga laboral	Coefficiente de correlación	0,394**
Sig. (bilateral)			0,000	.
N		152	152	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

Los resultados indican una correlación positiva media (R=0,394) entre sobrecarga laboral y agotamiento en los trabajadores a distancia de la institución privada de Lima. Se empleó como criterio de decisión, un nivel de significancia bilateral de 0.000 que al ser inferior a 0.05 permitió rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se validó la hipótesis alternativa. En conclusión, en la medida que aumenta la sobrecarga laboral, aumenta en un nivel medio el agotamiento en los trabajadores.

### **Hipótesis Específica 2**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la sobrecarga laboral y el cinismo en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la sobrecarga laboral y el cinismo en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú

### Criterios de decisión

Si  $p\text{-value} < 0.05$  se rechaza la  $H_0$

Si  $p\text{-value} > 0.05$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 21 Correlación entre sobrecarga laboral y cinismo**

		Correlaciones		
			Sobrecarga a laboral	Cinismo
Rho de Spearman	Sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,375**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	152	152
	Cinismo	Coeficiente de correlación	0,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

Los resultados indican una correlación positiva media ( $R=0,375$ ) entre sobrecarga laboral y cinismo en los trabajadores a distancia de la institución privada de Lima. Se empleó como criterio de decisión, un nivel de significancia bilateral de 0.000 que al ser inferior a 0.05 permitió rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se validó la hipótesis alternativa. En conclusión, en la medida que aumenta la sobrecarga laboral, medianamente aumenta el cinismo en los trabajadores.

### Hipótesis Específica 3

$H_0$ : No existe relación entre la sobrecarga laboral y la eficacia profesional en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la sobrecarga laboral y la eficacia profesional en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú

### Criterios de decisión

Si  $p\text{-value} < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>

Si  $p\text{-value} > 0.05$  no se rechaza la H<sub>0</sub>

**Tabla 22 Correlación entre sobrecarga laboral y eficacia profesional**

		Correlaciones		
			Sobrecarga laboral	Eficacia profesional
Rho de Spearman	Sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,699**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	152	152
	Eficacia profesional	Coeficiente de correlación	0,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia - SPSS v.27

Los resultados indican una correlación positiva considerable ( $R=0,699$ ) entre sobrecarga laboral y eficacia profesional en los trabajadores a distancia de la institución privada de Lima. Se empleó como criterio de decisión, un nivel de significancia bilateral de 0.000 que al ser inferior a 0.05 permitió rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se validó la hipótesis alternativa. En conclusión, en la medida que aumenta la sobrecarga laboral, considerablemente aumenta la eficacia profesional en los trabajadores.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de los resultados**

En el presente capítulo se explicará la discusión de resultados para determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú; encuestando a 152 trabajadores a distancia. Las discusiones de los resultados serán explicadas en títulos que contienen las hipótesis formuladas en la presente investigación.

##### **5.1.1. La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con el desgaste profesional (burnout).**

En el análisis de la hipótesis general, se muestra un coeficiente positivo medio ( $r = 0,489$ ), esto se interpreta que mientras incrementa la sobrecarga laboral, aumenta el desgaste profesional; además, presenta un nivel de significancia de  $0,000 > 0,05$ ; entre las variables sobrecarga laboral y desgaste profesional (burnout). Con el tiempo la sobrecarga laboral impacta negativamente puesto que, al tener un exceso de actividades en el entorno profesional más las problemáticas del ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales de los compañeros genera menos eficacia, cansancio corporal e intelectual que en su conjunto ocasionan Burnout (Campos, 2019). La sobrecarga laboral genera desgaste no solo en la salud física sino psicológica de los colaboradores de cualquier empresa, lo que puede ocasionar más ausentismo, conflictos entre los mismos compañeros de trabajo, apatía hacia las funciones realizadas, mayores niveles de estrés y en algunos casos ansiedad (Arcos, 2017).

Se evidencia que la sobrecarga laboral es una variable que predice y ocasiona las dimensiones del síndrome del desgaste profesional como emotional exhaustion, cynicism and professional effectiveness, por lo tanto, los altos niveles de demandas en el trabajo son determinantes para que los profesionales sientan agotamiento y se quemem por el trabajo como respuesta a la presión y estrés que supone una situación negativa compuesta por actitudes y emociones no tan favorables hacia el trabajo, personas, y como profesional (Gil, García y Caro,2008).

En los resultados se evidencian que la sobrecarga laboral está determinada por aspectos laborales tales como: turnos, horarios y estructura organizacional son determinantes para incrementar el burnout. A su vez, se observa en cuanto al factor sociodemográfico que, los trabajadores con un rango de edad menor tienen mayor incidencia de burnout. Un dato importante que considerar es que el personal de sexo femenino presenta más desgaste y se explica porque además de sus obligaciones laborales también tienen que cumplir con sus responsabilidades familiares, personales y profesionales. Otro aspecto importante por resaltar es que, mientras el trabajador tenga un mayor grado académico el burnout también incrementa porque las demandas y responsabilidades son cada vez más altas.

Por lo que se puede afirmar, que si evitamos incrementar la carga laboral a los trabajadores con excesivas actividades a realizar en un corto plazo o al mismo tiempo se puede prevenir el desgaste no solo individual sino organizacional.

### **5.1.2. La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con el agotamiento**

El análisis de la hipótesis específica 1, demuestra un coeficiente positivo medio ( $r = 0,394$ ), esto se interpreta que mientras incrementa la sobrecarga laboral, aumenta el agotamiento, presentando un nivel de significancia de  $0.000 > 0,05$ ; entre la variable sobrecarga laboral y dimensión agotamiento. El agotamiento no solo es físico sino emocional y mental que se origina por múltiples causas entre ellas se destacan: largas horas en situaciones de estrés, demasiados requerimientos por cumplir en un corto plazo que genera sobrecarga y sensación de no poder dar más de sí mismo. Asimismo, el personal que se siente agotado por la sobrecarga laboral experimenta síntomas: psicossomáticos, que generan que el trabajador sienta dolores de cabeza, musculares, fatiga y síntomas emocionales como ansiedad, frustración, aburrimiento síntomas conductuales como el cinismo, apatía, relaciones interpersonales distantes y frías (Apiquian, 2007).

Los resultados obtenidos demuestran que a mayor sobrecarga laboral mayor agotamiento físico, mental y de comportamiento que puede ocasionar en los trabajadores mayores riesgo de contraer enfermedades profesionales como fatiga, insatisfacción y ocasionar renuncias o despidos. Es importante mencionar que existen otros factores que son desencadenantes, pues la sobrecarga puede darse por una mala distribución de funciones o por errores en el diseño de puestos que generan agotamiento en las personas que están realizando actividades múltiples o que no le corresponden y empiecen a sentir un excesivo estrés por cumplir con las exigencias en los plazos ajustados.

### **5.1.3. La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con el cinismo**

El análisis de la hipótesis específica 2, demuestra un coeficiente positivo medio ( $r = 0,375$ ), esto se interpreta que mientras incrementa la sobrecarga laboral, aumenta el cinismo, presentando un nivel de significancia de  $0.000 > 0,05$ ; entre la variable sobrecarga laboral y dimensión cinismo. Este se desarrolla por tener sentimientos y actitudes distantes y apáticas, no solo con el trabajo sino con las relaciones cliente, compañeros y jefes debido a la cantidad de demandas y el poco tiempo que se brinda para cumplir, generando sobrecarga, estrés y distanciamiento hacia el trabajo. Si bien es cierto, el cinismo puede manifestarse por incomodidades ante la carga excesiva de trabajo se inicia desde la poca calidez para relacionarse con los demás que en un largo plazo genera que la persona se sienta desvalorizada y frustrada por no sentirse bien (López, García, y Pando, 2014). Asimismo, se demuestra las actitudes negativas, deshumanizadas con las demás personas por las cargas de trabajo y las extensas jornadas laborales que producen mayor nivel de Burnout (Díaz, 2017).

Los resultados obtenidos demuestran que a mayor sobrecarga laboral mayor cinismo porque el trabajador al sentir desgastado por el exceso de actividades crea una barrera como defensa y en algunos casos muestra conductas insensibles, frías o distantes.

### **5.1.4. La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con la eficacia profesional**

El análisis de la hipótesis específica 3, demuestra un coeficiente positivo considerable

( $r = 0,699$ ), esto se interpreta que mientras incrementa la sobrecarga laboral, aumenta la eficacia profesional, presentando un nivel de significancia de  $0.000 > 0,05$ ; entre la variable sobrecarga laboral y dimensión eficacia profesional. Los docentes tienen altas expectativas para desarrollarse personal y profesionalmente en la institución, esto también indica que al tener mayor cantidad de actividades por realizar los docentes se sienten capaces y competentes (Aguado y Loayza, 2020). Por otro lado, la población presenta un alto nivel de eficacia o realización personal porque el desgaste o sobrecarga no limita alcanzar sus logros profesionales, por el contrario, se sienten motivados y su rendimiento laboral es adecuado (Díaz, 2017).

Los resultados obtenidos demuestran que a mayor sobrecarga laboral mayor eficacia profesional y a medida que al trabajador tiene más actividades su desempeño y eficacia no se ven afectados porque se sienten seguros, buenos y confiados para conseguir de manera competente los objetivos del puesto que ocupan.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones del estudio son las siguientes:

1. Se pudo determinar que el cincuenta por ciento del grupo de estudio considera a las demandas psicológicas, control laboral y apoyo social entre un medio y alto nivel, esto significa que, tienen que trabajar muy rápido, sin autonomía para decir cómo realizar el trabajo por el riguroso cumplimiento de reglamentos y normativas internas de la institución. Asimismo, sienten soporte de la institución, dependencias y jefes siendo estos últimos guías para que entre compañeros de trabajo se ayuden y logren en equipo alcanzar los objetivos organizacionales.
2. Los trabajadores a distancia no se sienten inseguros en esta institución porque más de la mitad lo considera como estable, ya que las renovaciones de contrato son semestrales y anuales y se realizan en base a evaluaciones de desempeño, por ende, en los últimos años ellos no han experimentado situaciones que puedan perder el empleo, por el contrario, mantienen una buena relación laboral.
3. Se determinó que la gran mayoría de los colaboradores a distancia se sienten agotados en un nivel medio y alto debido a que, al finalizar el día laboral se sienten consumidos, estresados, tensionados, y esto se debe a factores como cansancio que pasan de ser emocionales a físicas y se evidencian con síntomas psicosomáticos y conductuales.
4. Igualmente, se concluye que los trabajadores a distancia sienten un nivel medio de cinismo, a causa de comportamientos negativos, pérdida de interés, entusiasmo e inclusive manifiestan que tienen actitudes no tan adecuadas hacia el puesto de trabajo, utilidad de este, clientes y compañeros de trabajo.

5. Finalmente, se confirma que más del cincuenta por ciento del grupo de estudio tiene un nivel alto de eficacia profesional porque resuelven eficazmente los problemas, sienten que contribuyen a alcanzar los logros de la institución y sobre todo se consideran buenos para sus puestos de trabajo.

## RECOMENDACIONES

Se presentan las siguientes recomendaciones a nivel organizacional e individual:

1. A nivel organizacional: Se propone realizar talleres preventivos o capacitaciones hacia todo el personal de la institución con el objetivo de sensibilizar en el tema y detectar a tiempo síntomas del desgaste (Burnout) y actuar oportunamente. Asimismo, es importante fomentar las prácticas de los reglamentos internos que permitan realizar no solo pausas activas sino desconectarse de todo medio informático una vez culminada la jornada laboral para disminuir la sobrecarga laboral. Por otro lado, se sugiere implementar un plan para el resguardo y cuidado de la salud mental de los colaboradores y que este permita concientizar una buena alimentación, actividad física y sobre todo comunicar o pedir ayuda si están pasando por situaciones desfavorables. Otra recomendación es establecer nuevas formas para gestionar los recursos y con ello no solo me refiero a la parte humana sino también el tiempo utilizando estrategias como timeboxing o bloques de tiempo para dividir las tareas grandes en partes pequeñas y evitar realizar excesivas cargas de trabajo en un solo plazo. De igual manera dejar de realizar mil actividades al mismo tiempo porque requiere más esfuerzo para enfocarse en todas y al final saturamos por cumplir generando que la mente y cuerpo se agote.
2. A nivel individual: se recomienda mantener límites físicos y sociales; es decir, tener un espacio exclusivo de trabajo, en donde cambiemos como si fuéramos a salir. Finalmente, establecer límites tanto como sea posible siendo realistas y no sobre exigirnos puesto que, llegamos al punto de sentirnos agotados y desgastados por el afán de cumplir con todos los requerimientos laborales.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome Del Burnout En Las Empresas*. Universidad Complutense Madrid. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Repositorio UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Asencios, Y. (2021). *Sobrecarga Laboral y Síndrome de Burnout en Personal del área de Emergencia Covid en Hospital Nivel II-2 Lima, 2021*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76533/Asencios\\_RYYC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76533/Asencios_RYYC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (2014.). McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Buitrago, A. M., & Ordóñez, E. J. (2017). *Desconexión Digital: ¿Un Derecho Laboral Sin Reglamentación Jurídica En Colombia?* Editorial Universidad Santiago de Cali. <https://libros.usc.edu.co/index.php/usc/catalog/download/252/319/5073?inline=1>

- Cabrera, A. (2018). *Relación entre la Sobrecarga Laboral y El Síndrome De Burnout en las enfermeras del Hospital General de la Palma*. Repositorio de la Universidad de la Laguna. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/9072>
- Carrillo, M. (2018). *El síndrome de Burnout y la carga laboral en los servidores públicos de atención ciudadana* [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28207/1/27%20GTH.pdf>
- Díaz, W. (2017). *Sobrecarga Laboral asociado a Síndrome de Burnout en Personal de Salud de Emergencia de un Hospital de Trujillo*. Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2588/1/RE\\_MED.HU\\_MA\\_WALTER.DIAZ\\_SOBRECARGA.LABORAL.ASOCIADO.A.SINDROME.DE.BURNOUT.EN.PERSONAL.DE.SALUD\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2588/1/RE_MED.HU_MA_WALTER.DIAZ_SOBRECARGA.LABORAL.ASOCIADO.A.SINDROME.DE.BURNOUT.EN.PERSONAL.DE.SALUD_DATOS.PDF)
- Espinoza, I. (2014). *Calidad de Vida y Salud Ocupacional en Docentes: efectos del clima psicosocial, la personalidad y el Síndrome de Quemado en el Trabajo*. [tesis doctoral, Universidad Rovira i Virgili il]. Repositorio institucional de la Universidad Rovira i Virgili <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284711/Tesi%20Ivette%20Espinoza%20Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eyzaguirre, R. (2020). *La conciliación del trabajo y la vida familiar en Perú como mecanismo que promueva el desarrollo integral de la mujer*. Apuntes De Bioética, 3(2), 81-90. <https://doi.org/10.35383/apuntes.v3i2.496>

Ferre, R. Pedraza, C y Rubio, B. (2009). *El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en docentes universitarios.*

<https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156324005.pdf>

Fidalgo, M. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo.*

[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2000/digital\\_24047.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2000/digital_24047.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garrigues Perú. (2021). *Perú: Nuevos lineamientos sobre el derecho a la desconexión digital en el trabajo remoto.*

[https://www.garrigues.com/sites/default/files/documents/peru\\_nuevos\\_lineamientos\\_sobre\\_el\\_derecho\\_a\\_la\\_desconexion\\_digital\\_en\\_el\\_trabajo\\_remoto.pdf](https://www.garrigues.com/sites/default/files/documents/peru_nuevos_lineamientos_sobre_el_derecho_a_la_desconexion_digital_en_el_trabajo_remoto.pdf)

Gil-Monte, P., Peiró, J & Valcárcel, P (1996). *Influencia de las Variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de Burnout: Un estudio en una muestra de enfermeras.* Revista de Psicología Social Aplicada, 6, (2) 43–63.

Gil-Monte, P y Peiró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo.* Anales de psicología, 15(2).

[https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)

Gonzales, E. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017.*

Repositorio de la Universidad de César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14380>

Juárez, L. (2017). *Propiedades Psicométricas Del Cuestionario Del Contenido Del Trabajo En Una Muestra De Trabajadores De La Ciudad De Lima Metropolitana.*

Repositorio - UPCH.

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3748/Propiedades\\_JuarezDongo\\_Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3748/Propiedades_JuarezDongo_Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design*. *Admins Sci Q*, 24, 285-308.

Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A. & Theorell, T. (1981). *Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men*. *AJPH*, 71, 694-705.

López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*.  
[http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuencias\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analisis.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuencias_organizacionales_sanidad_gallega_analisis.pdf?sequence=1)

Maslach, C. y Jackson, S. (1986): *The Maslach Burnout Inventory*. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987).

Maslach, C. y Leiter, P. (1997): *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass

Maslach, C., Schaufeli, W.B., y Leiter, M.P. (2001). *Job burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Martínez, A. (2010). *El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión*. Redalyc.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Mendoza, M. E. (2016). *Condiciones laborales y estado de salud en trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Ate*. Repositorio Universidad

Ricardo

Palma.

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/965/Mendoza%20Mamani%20Madeleyni%20Elizabeth%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Guía para la aplicación del trabajo remoto. Gobierno del Perú.*

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA\\_PARA\\_LA\\_APLICACION\\_DEL\\_TRABAJO\\_REMOTO.pdf?v=1588016739](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf?v=1588016739)

Morales, L., & Hidalgo, L. F. (2015). *Síndrome de Burnout*. Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual.

<https://repositorio.binasss.sa.cr/repositorio/bitstream/handle/20.500.11764/253/art14v32n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Olaya, C. (2015). *Síndrome de Burnout o Síndrome de Agotamiento Profesional (Sap) en el trabajo de los docentes distritales de la localidad de Usme*. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6691/SINDROME%20DE%20BURNOUT%20O%20SINDROME%20DE%20AGOTAMIENTO%20PROFESIONAL%20EN%20DOCENTES%20DISTRITALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Patlán, J. (2013). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*.

Scielo, 29, 445-455.

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>

Pedro G. M. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la*

*intervención.* Revista *PsicologiaCientifica.com*, 3(5).

[http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)

Pines, A. (1993): "Burnout: An Existential Perspective", in W.B. SCHAUFELI, C. MASLACH, & T. MAREK (eds.). *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp.35-51). London: Taylor & Francis.

Puhl, Stella Maris, Izcurdia, Maria, Oteyza, Gabriela Rita y Sarmiento, Alfredo José (2010). *Síndrome de Burnout en profesionales de distintas disciplinas que se desempeñan en instituciones que asisten a jóvenes en riesgo psicosocial. II*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Robles, C., Alvirer, L. & Martínez, E. (2020). Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 115-130. <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2020/Vol.%2025/esp%204/8.pdf>

Saborío Morales, Lachiner, & Hidalgo Murillo, Luis Fernando. (2015). *Síndrome de Burnout*. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es)

Salazar, C. (2016). *Desgaste Profesional en trabajadores de empresa de Telecomunicaciones en la Ciudad de Guayaquil*. [tesis para optar el grado de magister, *Universidad de Guayaquil*]. Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15734/1/TESIS%20DESGAS>

[TE%20PROFESIONAL%20EN%20TRABAJADORES%20DE%20EMPRE  
SA%20DE%20TELECOMUNICACIONES%20-%20CSALAZAR%20-  
11Ene17-F.pdf](#)

Simonetti, M. Vásquez, A. Galiano M. *Environment, workload, and nurse burnout in public hospitals in Chile*. Rev Esc Enferm USP. 2021;55:e20200521. doi: <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0521>

Treviño, R., Segovia, A., & Mendoza, J. (2019). *Factores relacionados con el burnout en las organizaciones*. Universidad Autónoma de Nuevo León. [http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica\\_5\\_2/A.32.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.32.pdf)

Vásquez, J. (2020). *Síndrome de Burnout y su incidencia en la Calidad de Vida Laboral de los docentes de la I.E.E Juan Manuel Iturregui - Lambayeque*. Repositorio de Tesis USAT. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2591/1/TL\\_VasquezChuqui%20marcaJassmin.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2591/1/TL_VasquezChuqui%20marcaJassmin.pdf)

Vega, S. (1998). NTP 603. *Riesgo psicosocial el modelo demanda-control apoyo social*. Factores psicosociales y de organización

Vega, M. F. (2009). NTP 704: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. INSST. [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_704.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf)

Yata, K. M. (2017). *Sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en los enfermeros de cuidados intensivos de una Clínica Privada*. San isidro 2017. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21992/Yata\\_RKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21992/Yata_RKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	RELACIÓN ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y EL DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN LOS TRABAJADORES A DISTANCIA DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE LIMA, PERÚ				
AUTOR:	Lyset María Del Pilar Rojas Fernández				
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			
¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (burnout) en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú?	Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (burnout) en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú	La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con el desgaste profesional (burnout)	V1: Sobrecarga laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas psicológicas</li> <li>• Control laboral</li> <li>• Apoyo social total</li> <li>• Inseguridad en el empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque: Cuantitativo</li> <li>• Alcance: Correlacional</li> <li>• Tipo: Aplicada</li> <li>• Diseño: No experimental – transversal</li> <li>• Unidad de investigación: trabajador a</li> </ul>

<p>¿Existe relación entre la sobrecarga laboral y el agotamiento en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú?</p>	<p>Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el agotamiento en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú</p>	<p>La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con el agotamiento.</p>	<p>V2: Desgaste profesional (burnout)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento</li> <li>• Cinismo</li> <li>• Eficacia profesional</li> </ul>	<p>distancia de una institución privada</p>
<p>¿Existe relación entre la sobrecarga laboral y el cinismo en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú?</p>	<p>Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el cinismo en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú</p>	<p>La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada</p>			

		directamente con el cinismo			
¿Existe relación entre la sobrecarga laboral y eficacia profesional en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú?	Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y eficacia profesional en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú	La sobrecarga laboral de los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú está relacionada directamente con la eficacia profesional			

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Tabla 23 Operacionalización de la variable 1**

<b>Variable 1:</b> Sobrecarga laboral		
<b>Definición conceptual:</b> Es el exceso de trabajo, que debe realizarse el trabajador en un determinado tiempo		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Técnica:</b> Encuestas
<b>Dimensiones</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Demandas psicológicas	Es la carga de trabajo percibida por el trabajador	<p><b>Compuesta por 5 preguntas:</b></p> <p>6. Tengo que trabajar muy rápido</p> <p>7. Tengo que trabajar arduamente</p> <p>8. Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo</p> <p>9. Tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo</p> <p>10. En mi trabajo tengo que responder a ordenes contradictorias</p>
Control laboral	Percepción del trabajador sobre el control de las decisiones y actividades del trabajo	<p><b>Compuesta por 10 preguntas:</b></p> <p>11. En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas</p> <p>12. Mi trabajo implica muchas actividades repetitivas</p> <p>13. Para mi trabajo necesito ser creativo(a)</p> <p>14. En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mí mismo(a)</p> <p>15. Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad</p> <p>16. Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo</p> <p>17. En mi trabajo realizo actividades variadas</p> <p>18. Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo</p> <p>19. En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades</p> <p>20. Mi trabajo es aburrido</p>

<p>Apoyo social total</p>	<p>Opinión del trabajador sobre las Interacciones sociales por parte de los compañeros de trabajo y jefes</p>	<p><b>Compuesta por 8 preguntas:</b></p> <p>21. Mi jefe se preocupa del bienestar del personal a su cargo</p> <p>22. Mi jefe presta atención a lo yo que digo</p> <p>23. Mi jefe ayuda a que el trabajo se realice</p> <p>24. Mi jefe es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo</p> <p>25. Mis compañeros de trabajo son competentes para hacer su labor</p> <p>26. Mis compañeros de trabajo se interesan en mí a nivel personal</p> <p>27. Mis compañeros de trabajo son amigables</p> <p>28. Mis compañeros de trabajo ayudan a que el trabajo se realice</p>
<p>Inseguridad en el empleo</p>	<p>Percepción del trabajador respecto a la estabilidad laboral</p>	<p><b>Compuesta por 3 preguntas:</b></p> <p>29. La seguridad en mi empleo es buena</p> <p>30. ¿Qué tan estable es su empleo?</p> <p>31. Algunas veces la gente pierde su empleo a pesar de querer conservarlo. ¿Qué tan probable es que usted pierda su empleo en los próximos dos años?</p>

**Tabla 24 Operacionalización de la variable 2**

<b>Variable 2:</b> Desgaste profesional (burnout)		
<b>Definición conceptual:</b> Es la manifestación comportamental del estrés laboral		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Técnica:</b> Encuestas
<b>Dimensiones</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Agotamiento	Grado de agotamiento que expresa el trabajador a distancia	<p><b>Compuesta por 5 preguntas:</b></p> <p>32. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo</p> <p>33. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo</p> <p>34. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo</p> <p>35. Trabajar todo el día es una tensión para mí</p> <p>36. Estoy "quemado" por el trabajo</p>
Cinismo	Frecuencia de cinismo que manifiesta el trabajador a distancia	<p><b>Compuesta por 3 preguntas:</b></p> <p>37. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto</p> <p>38. He perdido entusiasmo por mi trabajo</p> <p>39. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo</p>
Eficacia profesional	Opinión del trabajador respecto a su eficacia profesional	<p><b>Compuesta por 8 preguntas:</b></p> <p>40. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo</p> <p>41. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización</p> <p>42. En mi opinión soy bueno en mi puesto</p> <p>43. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo</p> <p>44. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto</p> <p>45. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas</p>

## INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Nombre del Instrumento:		Cuestionario				
Población:		Trabajadores a distancia de una institución privada				
Variable	Dimensión	Preguntas	Escala			
			1	2	3	4
<b>Sobrecarga laboral</b>	Demandas psicológicas	6. Tengo que trabajar muy rápido				
		7. Tengo que trabajar arduamente				
		8. Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo.				
		9. Tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo.				
		10. En mi trabajo tengo que responder a ordenes contradictorias.				
	Control laboral	11. En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas				
		12. Mi trabajo implica muchas actividades repetitivas.				
		13. Para mi trabajo necesito ser creativo(a)				
		14. En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mí mismo(a).				
		15. Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad				
		16. Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo				
		17. En mi trabajo realizo actividades variadas				
		18. Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo				
		19. En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades				
		20. Mi trabajo es aburrido				
	Apoyo social total	21. Mi jefe se preocupa del bienestar del personal a su cargo				
		22. Mi jefe presta atención a lo yo que digo				
		23. Mi jefe ayuda a que el trabajo se realice				
		24. Mi jefe es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo				
		25. Mis compañeros de trabajo son competentes para hacer su labor				
		26. Mis compañeros de trabajo se interesan en mí a nivel personal				
		27. Mis compañeros de trabajo son amigables				

		28. Mis compañeros de trabajo ayudan a que el trabajo se realice				
	Inseguridad en el empleo	29. La seguridad en mi empleo es buena				
		30. ¿Qué tan estable es su empleo?				
		31. Algunas veces la gente pierde su empleo a pesar de querer conservarlo. ¿Qué tan probable es que usted pierda su empleo en los próximos dos años?				

Nombre del Instrumento:		Cuestionario						
Población:		Trabajadores a distancia de una institución privada						
Variable	Dimensión	Preguntas	Escala					
			0	1	2	3	4	5
Desgaste Profesional	Agotamiento	32. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo						
		33. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo						
		34. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo						
		35. Trabajar todo el día es una tensión para mí						
		36. Estoy "quemado" por el trabajo						
	Cinismo	37. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto						
		38. He perdido entusiasmo por mi trabajo						
		39. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo						
	Eficacia profesional	40. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo						
		41. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización						
		42. En mi opinión soy bueno en mi puesto						
		43. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo						
44. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto								
		45. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas						

## CUESTIONARIO

## ENCUESTA ANÓNIMA

Estimado colaborador (a)

Como parte de nuestro compromiso en mejorar se ha desarrollado esta encuesta con el objetivo de **determinar la sobrecarga laboral y desgaste profesional (burnout)** de cada uno de ustedes.

La información proporcionada será utilizada de forma **confidencial**, de antemano se le agradece su apoyo en las respuestas.

### **I. INSTRUCCIONES:**

a) Leer con atención las preguntas y contestar con sinceridad de acuerdo a sus criterios

b) La encuesta es anónima

### **II. INFORMACIÓN GENERAL:**

1. Sexo

- a) Hombre
- b) Mujer

2. Edad:

- a) 18 años a 31 años
- b) 32 años a 45 años
- c) 46 años a 59 años
- d) Más de 60 años

3. Nivel Académico

- a) Practicante
- b) Bachiller
- c) Titulado (a)
- d) Magister
- e) Doctor

4. Años de servicios

- a) 0 a 2 años
- b) 3 a 5 años
- c) 6 a 8 años
- d) 9 años en adelante

5. Condición Laboral

- a) Practicante
- b) Administrativo
- c) Jefe de Práctica
- d) Docente

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
<b>Variable 1</b>	<b>Sobrecarga laboral</b>
Población:	Trabajadores a distancia de una institución privada

### **Demandas psicológicas**

Para responder se le pide marcar la opción que considere mejor.

<b>ENUNCIADOS</b>	<b>1 Totalmente en desacuerdo</b>	<b>2 En desacuerdo</b>	<b>3 Estoy en acuerdo</b>	<b>4 Completamente de acuerdo</b>
6. Tengo que trabajar muy rápido				
7. Tengo que trabajar arduamente				
8. Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo				
9. Tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo				
10. En mi trabajo tengo que responder a ordenes contradictorias				

### **Control laboral**

Para responder se le pide marcar la opción que considere mejor.

<b>ENUNCIADOS</b>	<b>1 Totalmente en desacuerdo</b>	<b>2 En desacuerdo</b>	<b>3 Estoy en acuerdo</b>	<b>4 Completamente de acuerdo</b>
11. En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas				
12. Mi trabajo implica muchas				

actividades repetitivas				
13. Para mi trabajo necesito ser creativo(a)				
14. En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mí mismo(a)				
15. Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad				
16. Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo				
17. En mi trabajo realizo actividades variadas				
18. Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo				
19. En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades				
20. Mi trabajo es aburrido				

### Apoyo social total

Para responder se le pide marcar la opción que considere mejor.

ENUNCIADOS	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Estoy en acuerdo	4 Completamente de acuerdo
21. Mi jefe se preocupa del bienestar del personal a su cargo				

22. Mi jefe presta atención a lo yo que digo				
23. Mi jefe ayuda a que el trabajo se realice				
24. Mi jefe es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo				
25. Mis compañeros de trabajo son competentes para hacer su labor				
26. Mis compañeros de trabajo se interesan en mí a nivel personal				
27. Mis compañeros de trabajo son amigables				
28. Mis compañeros de trabajo ayudan a que el trabajo se realice				

### **Inseguridad en el empleo**

Para responder se le pide marcar la opción que considere mejor.

<b>ENUNCIADOS</b>	<b>1 Totalmente en desacuerdo</b>	<b>2 En desacuerdo</b>	<b>3 Estoy en acuerdo</b>	<b>4 Completamente de acuerdo</b>
29. La seguridad en mi empleo es buena				

<b>ENUNCIADOS</b>	<b>1 Regular y Estable</b>	<b>2 Temporal</b>	<b>3 Hay despidos frecuentes</b>	<b>4 Es temporal y hay muchos despidos frecuentes</b>
30. ¿Qué tan estable es su empleo?				

<b>ENUNCIADOS</b>	<b>1 Nada Probable</b>	<b>2 Poco probable</b>	<b>3 Algo probable</b>	<b>4 Muy probable</b>
31. Algunas veces la gente pierde su empleo a pesar de querer conservarlo. ¿Qué tan probable es que usted pierda su empleo en los próximos dos años?				

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
<b>Variable 2</b>	<b>Desgaste profesional (burnout)</b>
Población:	Trabajadores a distancia de una institución privada

### Agotamiento

Para responder se le pide marcar la opción que considere mejor.

<b>ENUNCIADOS</b>	<b>0 Nunca</b>	<b>1 Alguna vez al año o menos</b>	<b>2 Una vez al mes o menos</b>	<b>3 Algunas veces al mes</b>	<b>4 Una vez por semana</b>	<b>5 Algunas veces por semana</b>	<b>6 Todos los días</b>
32. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo							
33. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo							
34. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo							
35. Trabajar todo el día es una tensión para mí							
36. Estoy "quemado" por el trabajo							

### Cinismo

Para responder se le pide marcar la opción que considere mejor.

<b>ENUNCIADOS</b>	<b>0 Nunca</b>	<b>1 Alguna vez al año o menos</b>	<b>2 Una vez al mes o menos</b>	<b>3 Algunas veces al mes</b>	<b>4 Una vez por semana</b>	<b>5 Algunas veces por semana</b>	<b>6 Todos los días</b>

37. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto							
38. He perdido entusiasmo por mi trabajo							
39. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo							

### Eficacia profesional

Para responder se le pide marcar la opción que considere mejor.

<b>ENUNCIADOS</b>	<b>0 Nunca</b>	<b>1 Alguna vez al año o menos</b>	<b>2 Una vez al mes o menos</b>	<b>3 Algunas veces al mes</b>	<b>4 Una vez por semana</b>	<b>5 Algunas veces por semana</b>	<b>6 Todos los días</b>
40. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo							
41. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización							
42. En mi opinión soy bueno en mi puesto							
43. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo							
44. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto							

45. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas							
---	--	--	--	--	--	--	--

**Muchas gracias por la valiosa participación**