

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



---

**“EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-  
19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”**

---

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS**

**TESISTA:**

Bach. CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE

**ASESORA**

Dra. LIDA DAYS BERAUN QUIÑONES

**HUÁNUCO-PERÚ**

**2021**

**DEDICATORIA**

A Dios por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos, como también a mis padres, hermanos, amigos y todas aquellas personas por su contribución en mi desarrollo profesional en cada momento de mi vida.

**Cristabel Miriam**

### **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por darme la oportunidad de realizarme como profesional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, por sus valiosos conocimientos, consejos oportunos y sugerencias que contribuyeron a la consecución de uno de mis objetivos personales.

A los funcionarios, directivos y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo por su colaboración en la realización de la presente investigación.

A mis colegas de estudio por su amistad invaluable, experiencias compartidas y consejos permanentes en el camino de mi formación profesional.

**La autora**

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020; que surge de la necesidad de determinar los niveles de desgaste profesional y del teletrabajo, así como la relación existente entre las variables investigadas, ya que el hecho de incursionar en el teletrabajo a los colaboradores de instituciones que nunca lo habían hecho en forma repentina como es el caso de la Municipalidad de Tantomayo trae consigo riesgos psicosociales expuestos diariamente, frustración, ansiedad, insatisfacción, baja autoestima, rotación de personal y fallas en el desempeño, esto ha llevado a que los investigadores a llamar este estado como “Burnout” o “síndrome de desgaste profesional”, donde dicho síndrome es más frecuente en los trabajadores dedicados a la atención y la ayuda de personas, ya que su objetivo primordial es satisfacer las necesidades del cliente y tomar en cuenta las exigencias de la organización. Para el proceso investigativo se utilizó el método descriptivo y para la toma de datos el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el desgaste profesional conformado por 22 ítems y otro cuestionario para medir el teletrabajo conformado por 12 ítems que se aplicó a 14 colaboradores de la municipalidad. La presente investigación se ubica en el nivel descriptivo correlacional, de tipo no experimental por no existir manipulación de variables con un diseño descriptivo-correlacional y transversal.

Los resultados indican que el 72% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantomayo tienen un nivel alto de desgaste profesional, el 21% tiene un nivel medio y solo el 7% tiene un nivel bajo, además el 36% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto y medio en el teletrabajo y el 28% tienen un nivel bajo y como conclusión se tiene que la relación es significativa entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo donde dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo alto cuyo valor es  $-0.859$ , lo que indica a un mayor o alto desgaste profesional, disminuye el teletrabajo y viceversa.

**Palabras clave:** desgaste profesional, teletrabajo, despersonalización, agotamiento emocional.

## SUMMARY

The general objective of this research is to establish the relationship between professional burnout in times of Covid-19 with telework in the District Municipality of Tantomayo, Huánuco-2020; that arises from the need to determine the levels of professional burnout and telework, as well as the relationship between the variables investigated, since the fact of venturing into teleworking to the collaborators of institutions that had never done it suddenly as it is the case of the Municipality of Tantomayo brings with it psychosocial risks exposed daily, frustration, anxiety, dissatisfaction, low self-esteem, staff turnover and performance failures, this has led researchers to call this state as "Burnout" or "syndrome of professional burnout ", where this syndrome is more frequent in workers dedicated to caring for and helping people, since its primary objective is to satisfy customer needs and take into account the demands of the organization. For the research process, the descriptive method was used and the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire was used for data collection, to measure professional burnout made up of 22 items and another questionnaire to measure telework made up of 12 items that was applied to 14 collaborators of the municipality. The present research is located at the descriptive-correlational level, of a non-experimental type because there is no manipulation of variables with a descriptive-correlational and cross-sectional design.

The results indicate that 72% of the employees of the District Municipality of Tantomayo have a high level of professional burnout, 21% have a medium level and only 7% have a low level, in addition 36% of the employees are at a high and medium level in teleworking and 28% have a low level and as a conclusion we have that the relationship is significant between professional burnout in times of Covid-19 with teleworking where these variables are related to a high negative coefficient whose value is -0.859, which indicates greater or high professional burnout, decreases teleworking and vice versa.

**Keywords:** burnout, telework, depersonalization, emotional exhaustion.

**ÍNDICE**

<b>PORTADA</b>	I
<b>DEDICATORIA</b>	II
<b>AGRADECIMIENTO</b>	III
<b>RESUMEN</b>	IV
<b>SUMMARY</b>	V
<b>ÍNDICE</b>	VI
<b>INTRODUCCIÓN</b>	X
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	9
1.3. Objetivos	9
1.3.1. Objetivo general	9
1.3.2. Objetivos específicos	10
1.4. Hipótesis	10
1.4.1. Hipótesis general	10
1.4.2. Hipótesis específicas	10
1.5. Variables	11
1.6. Justificación e importancia	13
1.7. Limitaciones	14
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Definición de términos básicos	42

2.4. Marco situacional	44
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Nivel de investigación	45
3.2. Tipo de investigación	45
3.3. Diseño de investigación	46
3.4. Métodos	47
3.5. Población y muestra	48
3.4.1. Población	48
3.4.2. Muestra	49
3.6. Técnicas e instrumentos	49
3.7. Procesamiento y presentación de datos	52
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
4.1. Presentación de los resultados	54
4.2. Comprobación de hipótesis	68
3.3. Discusión de resultados	72
<b>CONCLUSIONES</b>	75
<b>SUGERENCIAS</b>	76
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	77
<b>ANEXOS</b>	83
ANEXO 1: Matriz de consistencia	84
ANEXO 2: Permiso y autorización	86
ANEXO 3: Instrumentos	88
ANEXO 4: Validación de los instrumentos	92
ANEXO 5: Estructura orgánica de la Municipalidad	98
<b>NOTA BIOGRÁFICA</b>	99

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo	48
Tabla 2. Desgaste profesional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	54
Tabla 3. Desgaste profesional según la dimensión agotamiento emocional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	55
Tabla 4. Desgaste profesional según la dimensión despersonalización de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	57
Tabla 5. Desgaste profesional según la dimensión realización personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	58
Tabla 6. Comparación del desgaste profesional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	60
Tabla 7. Teletrabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	61
Tabla 8. Compromiso institucional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	63
Tabla 9. Planificación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	64
Tabla 10. Monitoreo a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	65
Tabla 11. Comparación del teletrabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	67



**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1. Desgaste profesional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	54
Gráfico 2. Desgaste profesional según la dimensión agotamiento emocional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	56
Gráfico 3. Desgaste profesional según la dimensión despersonalización de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	57
Gráfico 4. Desgaste profesional según la dimensión realización personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	59
Gráfico 5. Teletrabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	62
Gráfico 6. Compromiso institucional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	63
Gráfico 7. Planificación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	64
Gráfico 8. Monitoreo a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020	66

## INTRODUCCIÓN

La investigación trata de un tema de suma importancia como es el síndrome de desgaste profesional en tiempos del covid-19 y su relación con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo del departamento de Huánuco donde los colaboradores tienen que estar en aislamiento social y realizar el trabajo diario desde sus domicilios u oficinas sin atención presencial del público; este hecho indudablemente ocasiona desgaste laboral y profesional que se tiene que prevenir con medidas adecuadas y pertinentes; todo ello asociado al desconocimiento sobre los alcances de esta herramienta en el contexto local y nacional, sumado al impacto que están teniendo las TICs en cuanto a las dinámicas laborales en las empresas que constituyen una motivación esencial para la investigación de esta práctica. A pesar de que el teletrabajo ha adquirido en las últimas décadas mucha relevancia a nivel mundial o en lo que concierne al campo de la investigación, no existe en la actualidad un cuerpo teórico de textos o de datos estudiados sobre teletrabajo en el país.

En la elaboración del presente estudio investigativo se tuvo algunas limitaciones como es la escasa bibliografía y antecedentes sobre el teletrabajo en tiempos del Covid-19, puesto que el problema de la pandemia es reciente y el acceso a la información ya que se tuvo que viajar a la ciudad de Tantamayo y ubicar a los colaboradores de la municipalidad que en algunos casos estaban en el local municipal y en otros en su domicilio y al aplicar los cuestionarios se tuvo que en algunos casos validar con algunas preguntas la veracidad de las respuestas de los sujetos de la muestra, ya que cuando se investiga aspectos conductuales y comportamentales siempre se tiende a contaminar la información.

La presente investigación está estructurada en capítulos. Capítulo I: El problema de investigación, que comprende la descripción del problema, formulación del problema, objetivos e hipótesis de investigación del mismo modo las variables, justificación e importancia y las limitaciones de la investigación. Capítulo II: Marco teórico que contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de término y marco situacional. Capítulo III: Marco metodológico que comprende el nivel, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y presentación de datos. Capítulo IV: Resultados que comprende la presentación de los resultados, la comprobación o contraste de hipótesis y la discusión de los resultados. Luego se tiene las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

En relación a la variable independiente que es desgaste profesional, toda persona que ejerce un puesto de trabajo está expuesto a tener este tipo de desgaste en el entorno interno o externo al mismo. El desgaste profesional se define como una patología derivada de la interacción del individuo con determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo. El producto de dicha interacción, es lo que se denomina como el desgaste profesional o síndrome de estar quemado por el trabajo, habitualmente conocido como síndrome de Burnout, que, si bien había sido limitado al personal de salud, ahora se ha extendido al personal del sector de servicios, en personas que trabajan con personas. Cuando no se realiza la evaluación de prevención de riesgos psicosociales, especialmente en entornos de servicios humanos; no se protege adecuadamente al trabajador o no se adapta el trabajo a la persona, este síndrome puede aparecer. Por lo tanto, el estudio de este síndrome es de suma importancia como factor de referencia para conocer aquellas áreas donde aún no se conoce a profundidad lo que puede o no afectar. Muchos estudios sobre desgaste profesional en otros tiempos reportan un nivel alto de dicho desgaste, al respecto Pinillos y Velásquez (2017), afirman que el nivel de desgaste profesional en los colaboradores se debe fundamentalmente a los estresores psicológicos, físicos y sociales, lo cual predomina un alto porcentaje los estresores psicológicos y sociales en un 54.3% debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo en equipo. Asimismo, Aranda (2019) afirma que el 65.8% del personal de salud tienen un nivel alto del Síndrome de Burnout según

la dimensión realización personal, el 19.7% tiene un nivel alto y solo el 14.5% tiene un nivel bajo.

Los orígenes del “burnout” (poco mencionados) se remontan en los años 50 y 60. En la obra “Low morale and mutual withdrawal on a hospital ward”, Schwartz y Will (1953) describen los síntomas de una enfermera (Jones) característicos del síndrome de burnout: la irritabilidad, indiferencia con los pacientes, evitación de relaciones sociales, negativismo hacia el trabajo. Así mismo, Bradley (1969) utilizó el término “staff burnout” para describir un fenómeno de relaciones y síntomas presentes en oficiales de policía de libertad condicional (Bradley, 1969). Por otro lado, la primera definición del fenómeno mediante una publicación científica se encuentra en un estudio de Freudenberger (1974) con personas que trabajaban en la “Free Clinic” de Nueva York. El autor describe un conjunto de manifestaciones anómalas que aparecen en las personas que trabajan en dicha clínica: “un estado de fatiga o frustración producido por la devoción a una causa, manera de vida o relación que fracasa en conseguir la recompensa esperada”.

Posteriormente Maslach (1976) lo describe cómo el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo.

Posteriormente, Freudenberger (1980) describe un estado de fatiga o frustración dado por la devoción a una causa, modo de vida o relación que no produce la recompensa deseada. Cherniss (1980) desde otra perspectiva, lo muestra como un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo, en el que destacan tres momentos: a) desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés), b) respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio,

caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento, y c) cambios en actitudes y conductas (enfrentamiento defensivo).

Gil-Monte y Peiró (2000) desde la perspectiva psicosocial, consideran el Síndrome de Burnout como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-actitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización).

En la actualidad Molina Linde y Avalos (2007) consideran el Síndrome de Burnout como la paradoja de la atención en salud: el profesional de salud se enferma en la misma medida que éste sana a los pacientes.

Vivimos en un mundo donde el estrés laboral se ha convertido en una clara y grave amenaza para la salud de los trabajadores. Destaca el “síndrome de estar quemado” o desgaste profesional por ser una forma de estrés laboral crónica y especialmente virulenta que conlleva graves secuelas para los afectados (Bosqued, 2008).

Es por ello a nivel laboral resulta imposible obviar la influencia del estrés diario en nuestras vidas (bien sea positivo o negativo), del mismo modo es imposible hacerlo con el estrés laboral por lo que creemos que el Burnout no deja de ser más que un problema adaptativo, por inadaptación, a uno o varios estresores laborales que conducen a padecer este síndrome o a desarrollar cualquier otra patología somática o psicopatológica. La inadaptación al estrés de la vida diaria puede conducirnos a una ruptura de pareja, a conflictos familiares, a depresión, etc. Si la inadaptación es al desarrollo de nuestro trabajo nos conducirá, de igual manera, a los trastornos emocionales y psicológicos derivados de las respuestas necesarias

para nuestro trabajo, tales como la despersonalización, el cinismo, el agotamiento o fatiga emocional, precursores, o bien resultado, de una falta de realización personal de nuestro trabajo.

Hoy en día, desde el 16 de marzo de 2020 que empezó el aislamiento social por el problema de la pandemia originada por el virus Covid-19 todas las instituciones públicas y privadas paralizaron su atención presencial, reanudándose a partir del mes de julio con miras a prolongarse, sin embargo, lo que se prioriza es el teletrabajo para evitar los contagios. Esto ha permitido la aparición de figuras laborales en las cuales no se requiere la presencia física del trabajador, ya que se establece un monitoreo continuo de sus funciones a través de las TIC (Hurley, 2011). Dicho método de empleo, que se implica laborar desde cualquier punto externo a la oficina, se ha denominado Teletrabajo.

Referente a la variable dependiente que es el teletrabajo, es un término que no es nuevo, apareció muchos años atrás, sin embargo, en estos tiempos de pandemia se hace necesario e imprescindible.

Desde el punto de vista de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), en 1990 se definió al Teletrabajo como una modalidad laboral en la cual la persona realiza funciones de trabajo en una ubicación distanciada a su oficina o a las instalaciones de su empresa, encontrándose una separación física y distanciamiento en cuanto al contacto personal con colegas del equipo de trabajo.

Posteriormente, en el año 2005, esta organización ha definido al teletrabajo como el trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio

de medios de telecomunicación y/o de una computadora (OIT 2008 citado en MINTRA 2015, p. 15).

El antecedente más antiguo sobre la modalidad del teletrabajo lo podemos encontrar en los Estados Unidos, durante la década del setenta, que es cuando surge el término del “telework” o “telecommuting” traducido como “teletrabajo” y acuñado al físico Jack Nilles, quien comenzó a pensar formas de optimizar los recursos no renovables debido a la crisis petrolera y el consecuente desabastecimiento (Environmental Protection Agency, 2001). Es así que, siendo una de las principales preocupaciones el transporte y cómo llegar al centro de labores, surge la idea de que “el trabajo fuera hacia el trabajador” y no al revés, apareciendo el teletrabajo como un mecanismo de ahorro por parte de los colaboradores en los costos del transporte, resultando beneficioso además para facilitar la descongestión vehicular y los niveles de contaminación ambiental (Nicolosi, 2000).

Dentro del contexto mundial de mitad de los años 90, Thalene Mallus (1998), del Instituto Nacional de Salud Mental de los Estados Unidos, señala que en esta época se va generando una dinámica en la que las empresas recurren al Teletrabajo como una fórmula para reducir costos, aumentar la productividad y como potencial herramienta frente a los problemas ambientales, y además, indica que las empresas han notado, sabiamente, que las contribuciones de los empleados no deben ser medidas según en dónde se encuentre localizado, sino por el valor que este aporta a la organización (p. 72).



Durante los primeros años de la década de los 2000 hasta la actualidad, el Teletrabajo se ha convertido en una modalidad que ha contribuido al desarrollo y la potencialización del mercado laboral a nivel global. Gracias a los avances del Internet y la conectividad, las innovaciones tecnológicas se han desplegado velozmente por todo el mundo, siendo adoptadas por diversas compañías y personas, impactando en las dinámicas de interacción y colaboración.

En la actualidad, son diversos los ejemplos de compañías reconocidas globalmente que han adoptado el teletrabajo dentro de sus dinámicas laborales especialmente entidades financieras como el BBVA donde se realizaron programas pilotos desde enero 2010 a junio 2011, y luego se llevó a cabo la implementación de una política de Teletrabajo desde junio 2011 hasta la actualidad. La definición que le otorgan al Teletrabajo es aquella en donde “el empleado realiza de manera no presencial, trabajando desde su domicilio permanente, el noventa por ciento (90%) de su jornada laboral.” (Teledislab, 2012, p. 74).

El Perú, siguiendo esta tendencia, decidió formular un proyecto de ley encargado de regular el Teletrabajo, con la finalidad de impulsar y regular dicha modalidad de trabajo ya sea para las entidades públicas o privadas. Fue así que el 5 de junio del 2013 se aprobó la Ley N° 30036, y su reglamento respectivo fue publicado dos años después, el 03 de noviembre del 2015 (Gestión, 2015). La definición que se le otorga en dicha reglamentación es la siguiente: El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TICs) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador,

denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores (Ley N° 30036, 2013, Art 1.)

En este contexto, y como una de las conclusiones del Informe Técnico Y Multisectorial del MINTRA (2015) sobre propuestas de Políticas Públicas referidas al Teletrabajo “(...) no existe información cuantitativa y cualitativa sobre el teletrabajo que permita conocer la realidad del teletrabajo en el Perú y que permita conocer prácticas exitosas del teletrabajo, así como la mejor toma de decisiones de los agentes económicos” (MINTRA, 2015, p. 37).

En cualquier ángulo que se mire, en la reorganización de los procesos productivos como en la propia política económica y laboral de las sociedades, se han generado nuevas alternativas como es el caso del Teletrabajo. “El trabajo trae consigo nueva conformación de identidades en donde los mundos extra laborales se han vuelto más importantes en la constitución de identidades de las personas, por ejemplo, el consumo genera mayores satisfacciones que el trabajo” (De la Garza Toledo, 2003).

En estos tiempos de pandemia y de contagios comunitarios el teletrabajo es común en todos los ministerios, gobiernos locales, regionales y empresas privadas los que han implementado software como el Zoom, Google Meet, Cisco Webex y otros capacitando a sus trabajadores para realizar las tareas con eficiencia y eficacia.

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Tantomayo ubicado en el Jr. Eduardo Lanatta S/N Plaza de Armas, el Distrito de Tantomayo es uno de los 11 distritos de la provincia de Huamalés del departamento de Huánuco tiene una superficie de 249.95 Km<sup>2</sup> y limita por el Norte con el Distrito de Jircán, por el Sur con el Distrito de Jacas Grande, por el Este con el Distrito de Monzón y por el Oeste con el distrito de Chavín de Pariarca. El distrito fue creado el 29 de octubre de 1923, por ley N° 4731, dada en el gobierno del Presidente Augusto B. Leguía y su población actual es aproximadamente 4 527 habitantes. Del mismo modo la municipalidad cuenta con 17 colaboradores siendo su alcalde actual el Sr. Eliseo Amante Sánchez.

Podemos indicar que el hecho de incursionar al teletrabajo a los colaboradores de instituciones que nunca lo habían hecho en forma repentina como es el caso de la Municipalidad Distrital de Tantomayo materia de la presente investigación trae consigo riesgos psicosociales expuestos diariamente, frustración, ansiedad, insatisfacción, baja autoestima, rotación de personal y fallas en el desempeño, esto ha llevado a que los investigadores llamen este estado como “Burnout” o “síndrome de desgaste profesional”, donde dicho síndrome es más frecuente en los profesionales dedicados a la atención y la ayuda de personas, ya que su objetivo primordial es satisfacer las necesidades del cliente y tomar en cuenta las exigencias de la organización; lo cual puede provocar un conflicto. Por otro lado, las personas responsables de las organizaciones tienen bajo su responsabilidad orientar al colaborador, e influir positivamente en ellas para alcanzar los objetivos organizacionales.

Este contexto me ha motivado realizar la presente investigación en que permitió describir y relacionar el síndrome de desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020, para ello se formuló el problema general: ¿cómo se relaciona el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

**Pg.** ¿Cómo se relaciona el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

**Pe1:** ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020?

**Pe2:** ¿Cómo se relaciona la despersonalización en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020?

**Pe3:** ¿Cómo se relaciona la realización personal en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

**Og.** Determinar la relación del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

**Oe1:** Conocer la relación del agotamiento emocional del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020.

**Oe2:** Medir la relación de la despersonalización del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020.

**Oe3:** Indicar la relación de la baja realización personal del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1 Hipótesis general**

**Hi:** La relación entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020.

**Ho:** La relación entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es positiva en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020.

### **1.4.2 Hipótesis específicas**

**He1:** La relación entre el agotamiento emocional del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020.

**H01:** La relación entre el agotamiento emocional del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es positiva en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.

**He2:** La relación entre la despersonalización del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.

**H02:** La relación entre la despersonalización del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es positiva en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.

**He3:** La relación entre la baja realización personal del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.

**H03:** La relación entre la baja realización personal del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es positiva en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.

## **1.5. Variables**

### **1.5.1 Variable 1**

**Desgaste profesional.** El desgaste profesional se define como un “vaciamiento de sí mismo” que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales, tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista que ha sido impuesta por el profesional o bien por los valores propios de la sociedad o institución. Se le tipifica como un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta

psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta y con retirada psicológica y a veces física a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.

### 1.5.2 Variable 2

**Teletrabajo.** El Teletrabajo se define como una forma de organización y/o ejecución del trabajo realizado a distancia, en gran parte o principalmente, mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación, es decir, es una modalidad laboral en la cual la persona realiza funciones de trabajo en una ubicación distanciada a su oficina o a las instalaciones de su empresa, encontrándose una separación física y distanciamiento en cuanto al contacto personal con colegas del equipo de trabajo.

### 1.5.3. Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable 1: Desgaste profesional</b>	Es un “vaciamiento de sí mismo” que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales, tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista que ha sido impuesta por el profesional, el mismo que será medido mediante el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), conformado por 22 ítems	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia agotamiento y cansancio</li> <li>• Evidencia tensión emocional</li> <li>• Evidencia frustración</li> </ul>
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maltrato a los usuarios</li> <li>• Insensibilidad en el trato a los usuarios</li> <li>• Despreocupación con los problemas de los usuarios</li> </ul>
		Baja realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de relaciones interpersonales</li> <li>• Trato adecuado</li> <li>• Transmite energía y confianza</li> </ul>

<b>Variable 2: Teletrabajo</b>	Es una forma de organización y/o ejecución del trabajo realizado a distancia, en gran parte o principalmente, mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación, el mismo que será medido mediante un cuestionario conformado por 12 ítems	Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización al trabajo remoto</li> <li>• Confort de oficinas</li> <li>• Capacitación para afrontar el teletrabajo</li> </ul>
		Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación adecuada y anticipada</li> <li>• Planificación de infraestructura, medios y equipos</li> <li>• Capacitación en aplicativos y software de teletrabajo</li> </ul>
		Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo constante</li> <li>• Cumplimiento eficiente</li> <li>• Reuniones de evaluación</li> </ul>

### 1.6. Justificación e importancia

La presente investigación se justifica puesto que aportó teorías actualizadas sobre el desgaste profesional y el teletrabajo y de sus dimensiones, abordando un tema de suma importancia como es el teletrabajo en tiempos del covid-19 donde los trabajadores tienen que estar en aislamiento social y realizar el trabajo diario desde sus domicilios u oficinas sin atención presencial del público; todo ello asociado al desconocimiento sobre los alcances de esta herramienta en el contexto local y nacional, sumado al impacto que están teniendo las TICs en cuanto a las dinámicas laborales en las empresas constituyen una motivación esencial para la investigación de esta práctica. A pesar de que el teletrabajo ha adquirido en las últimas décadas mucha relevancia a nivel mundial o en lo que concierne al campo de la investigación, no existe en la actualidad un cuerpo teórico de textos o de



datos estudiados sobre teletrabajo en el país. Es por ello consideramos importante el aporte teórico del presente trabajo de investigación.

Del mismo modo los instrumentos elaborados para la toma de datos podrán ser utilizados por otros investigadores en otros contextos adaptándolos a la realidad a investigar tomando como antecedente el presente trabajo.

### **1.6. Limitaciones**

En la elaboración del presente estudio investigativo se tuvo algunas limitaciones como es la escasa bibliografía y antecedentes sobre el teletrabajo en tiempos del Covid-19, puesto que el problema de la pandemia es reciente, también se tuvo dificultad en el acceso a la información ya que se tuvo que viajar a la ciudad de Tantomayo y ubicar a los colaboradores de la municipalidad que en algunos casos estaban en el local municipal y en otros en su domicilio y al aplicar los cuestionarios se tuvo que en algunos casos validar con algunas preguntas la veracidad de las respuestas de los sujetos de la muestra, ya que cuando se investiga aspectos conductuales y comportamentales siempre se tiende a contaminar la información.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

Silva, Carrasco y Vega (2018). En su tesis titulada El Análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA. Dichos tesisistas concluyen que en cuanto al BCP, la mayoría de teletrabajadores indican sentirse empoderados frente a las actividades a realizar. De tal manera, la herramienta sigue siendo implementada en algunas áreas del banco a la espera de su masificación. Un aspecto a señalar es que la mayoría de líderes entrevistados en dicho sujeto de estudio había teletrabajado, por lo tanto, tenían experiencia con lo que acarrea la modalidad en cuanto a ventajas y desventajas, facilitando el ejercicio de empatía que se requiere para las personas que laboran remotamente. Los esfuerzos por desarrollar el Teletrabajo del BBVA no deberían limitarse a la experiencia piloto, sino que deberían encontrarse mecanismos que permitan adaptarse a una nueva cultura digital cuyos beneficios están empezando a verse en su matriz. La mayoría de entrevistados señalaron el reto que tiene la filial peruana para acabar con este paradigma cultural del liderazgo presencial es fuerte, e incluso podría obedecer a un factor generacional. En ese sentido, resulta alentador para el futuro desarrollo de la herramienta que tanto el equipo implementador como los teletrabajadores y líderes entrevistados sean conscientes de dicha barrera, y comprendan que el esfuerzo debe ser en conjunto, desde la directiva hasta los administrativos, nutriéndose de la información que tanto las experiencias negativas como las positivas puedan brindar. Es decir, lograr lo que menciona la teoría revisada sobre este aspecto: que

estos esquemas de direccionamiento por objetivos impliquen el desarrollo de la autonomía laboral y el liderazgo compartido.

Arias (2011). En su tesis titulada El Agotamiento Profesional (Síndrome de Burnout) en Trabajadores de una Industria de Transformación. Tuvo como objetivo determinar la presencia del Burnout en el personal de las empresas afiliadas a la cámara nacional de la industria de transformación de Coatzacoalcos, Veracruz. Concluye: Como se demostró en las gráficas e interpretaciones se presentaron índices bajos de burnout dentro de las empresas afiliadas al sector CANACINTRA de Coatzacoalcos, Veracruz. Es vital que los directivos se encuentren en constante comunicación con sus empleados, informarles que pueden llegar a desarrollar el agotamiento profesional sin que ellos se percaten de esta situación y de esta forma poder elaborar un plan de acción para evitar que se pueda presentar esta enfermedad, ya que en el trabajador se produce un deterioro cognitivo consistente en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad.

Cherro y Diaz (2015) En su tesis titulada El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo, 2014 en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-Perú. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo medir el síndrome de Burnout en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo. Concluye: Sí influye el síndrome de Burnout en el desempeño de los trabajadores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, demostrándose la existencia de una relación inversamente proporcional

de grado medio entre las dimensiones del síndrome de Burnout, “agotamiento emocional” y “despersonalización” con el desempeño laboral (Correlación de Pearson -0.497 significativa y -0.520 altamente significativa respectivamente). Asimismo, para la dimensión “realización personal” la existencia de una relación directamente proporcional de grado medio con el desempeño de los trabajadores. (Correlación de Pearson 0.584 altamente significativa). El nivel actual del síndrome de Burnout en el Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo se divide en las tres dimensiones: Agotamiento emocional: Nivel medio – alto con 67.6%, reflejando este profesional y en una crisis existencial. Porcentaje a 25 colaboradores de 37. Despersonalización: Nivel medio – alto con 56.7%, reflejando este porcentaje a 21 colaboradores de 37. Realización personal: Nivel medio – bajo con 64.9%, reflejando este porcentaje a 24 colaboradores de 37. Con estos resultados se puede concluir que el nivel de síndrome de Burnout en el Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo es medio. El nivel predominante de desempeño laboral es medio, de 37.8% de trabajadores profesionales, dividiéndose en dimensiones: Gestión: Predomina el nivel medio con 48.7%, porcentaje que refleja a 18 colaboradores. Liderazgo y Trabajo en Equipo: Al igual que el anterior, predomina el nivel medio con 46%, reflejando este porcentaje a 17 colaboradores. Personal: Predomina el nivel alto con 46%, porcentaje que refleja a 17 colaboradores.

Ccari (2017). En su tesis titulada Síndrome de Burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Azángaro, Período 2016. La metodología utilizada es el método científico inductivo – deductivo, el diseño es no experimental y el tipo es descriptivo, las técnicas utilizadas son la observación

y la encuesta con dos instrumentos el primero es el cuestionario MBI el cual mide el nivel de síndrome de Burnout y el segundo instrumento también es un cuestionario tomado de los autores Litwin y Stringer. Al analizar los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico, se puede concluir en lo siguiente: Existe un nivel bajo de síndrome de Burnout, ya que los resultados muestran que un (73%) de los colaboradores presentan un nivel de estrés bajo, la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones tienen que ser altas y la tercera dimensión baja; por lo tanto los colaboradores pocas veces se sienten agotados por la carga de trabajo; en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable se encuentra con un buen nivel con un (100%), la cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos, haciendo una relación entre estas dos variables podemos decir que no existe un nivel alto de síndrome de Burnout puesto que perciben un buen clima organizacional.

Solares (2013), realizó una tesis de tipo descriptiva la cual tuvo como objetivo determinar la intensidad de desgaste profesional en colaboradores de empresas consultoras de reclutamiento y selección de personal, de manera general, y clasificada según su nivel académico, jerárquico y antigüedad laboral. Se evaluó a 30 sujetos de ambos géneros, con edades comprendidas entre 21 a 35, años con una escolaridad de estudios universitarios incompletos y completos, los puestos fueron tomados en orden jerárquico y fueron clasificados en dos niveles operativos y administrativos. Según los resultados obtenidos con base a la frecuencia del nivel de desgaste profesional, concluye que la mayoría presentan una intensidad promedio de desgaste profesional, que los colaboradores de empresas consultoras de reclutamiento y selección de personal participantes en el

estudio presentan una media de 48.77 puntos en la escala síndrome de Burnout de Arias. Esto indica, de acuerdo al criterio de resultados e interpretación del instrumento, que la intensidad del síndrome de desgaste profesional se encuentra en un nivel promedio, y demuestra, en general, la inexistencia de la enfermedad por lo que se recomienda desarrollar programas preventivos en las diferentes empresas consultadas de reclutamiento y selección de personal que permitan reducir los niveles de intensidad del síndrome de desgaste profesional, a través de la implementación de estrategias terapéuticas individuales, grupales y organizacionales, que también contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los empleados.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Desgaste profesional**

#### **2.2.1.1 Concepto del desgaste profesional**

El Síndrome de Burnout, síndrome de “desgaste profesional”, quemazón profesional, síndrome de estar quemado, cualquiera que estas expresiones hacen referencia a un mismo fenómeno, cada día con más presencia en el mundo laboral (Abajo, 2005, p. 42).

Freudenberg (1974), también define el síndrome, como un “vaciamiento de sí mismo” que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales, tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista que ha sido impuesta por el profesional o bien por los valores propios de la sociedad o institución (p. 52)

Bosqued (2008), define el desgaste profesional o “Burnout” como un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.

La definición más conocida del desgaste profesional es la propuesta por Maslach y Jackson (1981) quienes afirman que es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

El desgaste profesional o Burnout se menciona a menudo en la literatura sobre los profesionales de la salud, la salud mental y los derechos humanos. Se ha definido como una “sensación de fracaso y de agotamiento o postración, debida a la demanda excesiva de energías, fuerzas y recursos” y se caracteriza por una sensación de distanciamiento del trabajo, una baja satisfacción laboral y un deterioro del rendimiento. (Berenson, 2006)

#### **2.2.1.2 Importancia de la prevención del desgaste profesional**

El desgaste profesional como una enfermedad laboral y emocional, que suele producirse en entornos de estrés laboral continuo, es decir es una respuesta al estrés laboral crónico que afecta a aquellos profesionales o empleados cuya labor les exige implicación emocional con la gente (Mediano y Fernández, 2001).

Siendo el Síndrome de Burnout o desgaste profesional un problema psicosocial importante, debido a que el deterioro de la salud física y mental de los

trabajadores que lo sufren tiene repercusiones negativas sobre la organización entre estos absentismo, rotación, disminución de la productividad, entre otros y dado que su incidencia es alarmante en grupos de profesionales sanitarios el deterioro de su calidad de vida también conlleva repercusiones sobre los usuarios o clientes de servicio, y sobre la sociedad en general, además, la experiencia demuestra que a partir de determinados niveles el Síndrome de Burnout se convierte en una patología de actividad laboral.

Es por ello que las organizaciones sobre todo las de servicio, deben poner atención a este tipo de síndrome declarado en el 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral. Corresponde a los líderes estar atentos e identificar si algún miembro del equipo presenta síntomas similares, lo cual puede ocasionar la salida del empleado por bajo rendimiento o problemas de salud, incrementando la rotación sin atacar el problema de raíz, así como ocasionar un mal ambiente laboral, deterioro de habilidades y competencias, entre otras.

Antes de pensar en soluciones ante este síndrome, las organizaciones deben considerar la prevención para generar buenas condiciones de trabajo. Así como protección contra riesgos físicos y psicológicos generados por excesivas horas de trabajo o baja motivación.

### **2.2.1.3 Etiología del desgaste profesional**

- La atención al usuario es la primera causa de estrés, así como la satisfacción laboral. Ello implica que las organizaciones deben facilitar las condiciones sobre todo elementos tangibles y buen clima institucional a sus trabajadores para que



cumplan con eficiencia y eficacia sus funciones y a la par tener adecuada o alta satisfacción laboral (Berenson, 2006).

- La edad aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional ya que los que se incorporan por primera vez siempre tienen inconvenientes o tropiezos en su adaptabilidad a los objetivos de la organización, puesto que es un período de transición entre la teoría y la práctica, así mismo a una edad avanzada cerca a la jubilación también los trabajadores tienen un desgaste, es por ello que algunos gobiernos legislan la edad de jubilación más temprana que el nuestro

- Según el sexo sería principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, que se debe muchas veces a la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer. En relación con el trabajo, las sienten un mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres.

- El estado civil, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables.

- La turnicidad laboral y el horario laboral de estos profesionales pueden conllevar para algunos autores la presencia del síndrome, aunque tampoco existe unanimidad en este criterio.

- Sobre la antigüedad profesional tampoco existe un acuerdo. Algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome.

También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo del desgaste profesional en estos profesionales, aunque no queda claro en la literatura.

El estrés laboral es un predisponente esencial del desgaste profesional o Síndrome de Burnout, pero no la causa. El estrés laboral dependerá de las características de la personalidad, educación, nivel cultural, tipo de empleo, integración social, etc. (Mediano y Fernández, 2000).

#### **2.2.1.4 Variables que influyen en la aparición del desgaste profesional**

Según Álvarez y Fernández (1996) estas variables son:

- Los motivos ideológicos que les impulsaron a elegir esa profesión. El hecho de que el trato directo con los usuarios ser emocionalmente exigente para el trabajador y que en muchos casos tiene complicaciones puesto que los usuarios en muchos casos son personas con un nivel de escolaridad bajo.
- El volumen del trabajo y las presiones para realizarlo, sobre todo en épocas que se tiene que presentar informes de los presupuestos por resultados

- La falta de información sobre el cometido que han de realizar y de cómo se hace. Este problema suele estar a menudo presente en gestiones nuevas de las instituciones.
- El apoyo laboral no parece ser suficiente con la sola colaboración de reuniones formales, sino que los encuentros han de cubrir algunas necesidades emocionales y de compañerismo.
- Variables de entrenamiento profesional. No cabe duda de que la falta de formación práctica en Escuelas y Universidades se convierte en una trampa para los jóvenes que inician en el ejercicio de sus labores. Los errores más frecuentes son:
  - Excesivos conocimientos teóricos, es decir, la ausencia de prácticas sostenidas y adecuadas
  - Escaso entrenamiento en habilidades prácticas que es una secuela del excesivo conocimiento teórico
  - Inexistencia del aprendizaje de técnica de autocontrol emocional y de manejo de la propia ansiedad. Este es una constante en los trabajadores sobre todo por el poco conocimiento y práctica de las labores que realizan y se observa muchos en los municipios, puesto que muchos colaboradores sobre todo los funcionarios son asignados por partidatismo y no por el perfil profesional adecuado que tengan.
  - Falta de formación sobre el funcionamiento de las organizaciones en las que van a desarrollar su trabajo.

### **2.2.1.5 Desarrollo del desgaste profesional**

Maslach y Jackson describen al síndrome de Burnout o desgaste profesional como un proceso que se inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión, que conduce al agotamiento emocional del sujeto. Por lo tanto, esta autora identifica tres componentes de este síndrome: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Mediano y Fernández en su obra *Burnout y los Médicos un Peligro Desconocido* presentan al igual que Maslach el desarrollo del síndrome en un primer momento por sufrir agotamiento emocional lo cual viene hacer la incapacidad de responder a las demandas emocionales que el trabajo exige, se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales, algunos individuos se distancian conscientemente de los pacientes en el caso del personal de salud, empleando ello como un mecanismo de defensa contra una excesiva implicación emocional, que posteriormente conduce a una actitud de despersonalización se desarrolla una percepción muy cínica y deshumanizada hacia los pacientes, pues las etiquetan con adjetivos despectivos y los tratan de acuerdo a esas etiquetas así mismo se desarrolla la creencia que los pacientes tiene la culpa de sus problemas y como consecuencia de ello, produce un sentimiento de baja realización personal en el trabajo, se deteriora la calidad del servicio de dichos profesionales. (Mediano y Fernández, 2000).

El núcleo del síndrome de Burnout o desgaste profesional es un esquema de sobrecarga emocional seguido de agotamiento emocional. La persona se implica excesivamente desde el punto de vista emocional y al final se verá desbordada por los requerimientos emocionales que le imponen los otros. La respuesta a tal

situación es el agotamiento emocional. Cuando en la persona se ha instalado el agotamiento emocional, no se siente capaz de dar nada de sí a los demás.

Los sentimientos negativos hacia los demás pueden progresar hasta terminar con sentimientos negativos hacia uno mismo, pueden tener sentimientos de culpa o tormento por el modo con que han considerado o tratado a la gente; sienten que se están transformando en un tipo de persona fría e indiferente que a nadie le agrada, ni siquiera a ellos mismos. En este momento aparece el tercer aspecto del burnout, el sentimiento de una reducida realización personal.

Según Gil - Monte, el Síndrome de burnout o Síndrome del quemado por el Trabajo, como él lo llama, ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de tales entidades (Gil Monte, 2001).

#### **2.2.1.6 Dimensiones del desgaste profesional**

El Síndrome de Burnout o desgaste profesional tiene las siguientes características según Maslach y Jackson (1981):

- 1. Agotamiento Emocional (AE).** Se manifiesta por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al inicio y final de una jornada de trabajo, percepción de realizar un trabajo demasiado duro y tensión al trabajar diariamente con personas, sentirse desgastado “quemado”, frustrado por el trabajo, sentir estrés al trabajar con personas y estar al límite de posibilidades personales.

**2. Despersonalización (DP).** Es el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas, se manifiesta al tratar a algunas personas como si fueran objetos impersonales, presentar un comportamiento más insensible con las personas de su entorno laboral, falta de preocupación de que el trabajo endurezca emocionalmente al trabajador, despreocupación por los problemas de las personas a las que tiene que atender, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.

**3. Baja realización Personal (BRP).** Consiste en evaluar al trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se manifiesta cuando hay dificultad para relacionarse con las personas del trabajo (pacientes, colegas) y dificultad para enfrentarse con los problemas en su trabajo, no siente que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de las personas, percibe escasa vitalidad para realizar sus labores profesionales, dificultad para crear una atmósfera de relajación con las personas que se relaciona, ausencia de estimulación para continuar trabajando, sentir que no consigue cosas satisfactorias y logros con su profesión.

#### **2.2.1.7 Síntomas asociados al desgaste profesional**

Principales síntomas psicológicos del Síndrome del Quemado por el Trabajo (SQT), según Gil – Monte (2001):

- **Síntomas Cognitivos:** Estos síntomas se refieren sobre todo están referidos a funciones cognitivas, principalmente, la memoria, la percepción y la resolución de problemas como es el caso de sentirse contrariado, sentir que no valoran su trabajo, percibirse incapaz para realizar tareas, pensar que no

puede cumplir sus funciones, pensar que trabaja mal, sensación de no mejorar, inseguridad, pensar que el trabajo no vale la pena, pérdida de autoestima, entre otros,

- **Síntomas Afectivo – Emocionales.** Estos síntomas se orientan hacia nuestro propio afecto, está relacionado con nuestra propia vida y se refieren sobre todo al nerviosismo, irritabilidad y mal humor, disgusto y enfado, frustración, agresividad, desencanto, aburrimiento, tristeza y depresión, desgaste emocional, angustia, sentimientos de culpa
- **Síntomas Actitudinales.** Son síntomas orientadas a nuestra actitud o comportamiento y están referidas a falta de ganas de seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, estar harto, ser intolerante, quejarse de todo, evaluar negativamente a los compañeros, romper con el entorno laboral, tratar al usuario como un enemigo, culpar a los demás de su situación, entre otros
- **Síntomas Conductuales.** Son síntomas orientados a la alteración de la percepción, el contenido del pensamiento y al ánimo y la conducta y están referidos al aislamiento, no colaborar, contestar mal, conflictos que puedan llegar inclusive a enfrentamientos
- **Síntomas Fisiológicos.** Están referidos generalmente al cansancio o alguna enfermedad no diagnosticada.

### **2.2.1.8 Efectos del Síndrome del desgaste profesional**

Aparte de los síntomas que sufre el sujeto, también va a repercutir sobre la familia y sobre la calidad de trabajo. El individuo se quejará continuamente, hablará reiteradamente de su trabajo y se transformará en un problema para la

familia. No es raro que los lamentos y agresividad se dirijan a otra persona (cónyuge) transformándose la situación en un riesgo de divorcio.

En el trabajo el resultado más evidente será una disminución del rendimiento que disminuye la motivación, erosiona la convivencia con los compañeros, rebaja la calidad de la asistencia sanitaria, impide cualquier felicidad personal o satisfacción profesional, incrementa los errores, esclerotiza la estructura sanitaria, obstaculiza cualquier intento de reforma laboral, aumenta la frustración y predomina una actitud de no participación. Esta deshumanización en trabajo puede traer como consecuencia el uso de medidas inapropiadas. En las fases precoces, el profesional se desconecta emocionalmente del trabajo, más adelante se desconecta físicamente (llega tarde falta con frecuencia a su trabajo), si la situación se mantiene pronto pensara en cambiar de oficio, donde tenga apenas contacto con la gente (Gómez y otros, 2000).

El Síndrome de Burnout o desgaste profesional da lugar a una disminución de la productividad, es decir perjudica el desempeño laboral y conlleva a un deterioro de la calidad del cuidado.

- 1. Manifestaciones mentales.** Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal.
- 2. Manifestaciones físicas.** Cefaleas, insomnio, algias osteomusculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia etc.
- 3. Manifestaciones conductuales.** Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, absentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los



usuarios y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

## **2.2.2 Teletrabajo**

### **2.2.2.1 Concepto de teletrabajo**

La palabra Teletrabajo proviene de la unión telou (griego) y tripaliare (latín), que significan lejos y trabajar respectivamente. La palabra implica por tanto trabajo a distancia, pero más allá de ese significado existen otros que complementan esta definición.

Teletrabajo puede definirse como una forma de organización y/o ejecución del trabajo realizado a distancia, en gran parte o principalmente, mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación (Thibault, 2009). El Teletrabajo, al ser una figura nueva que aparece en el ámbito laboral por el desarrollo de las telecomunicaciones, ha tenido varias denominaciones como trabajo a distancia, trabajo electrónico a domicilio, el desplazamiento, o con el nombre que se encuentra ya generalizado como es Teletrabajo. También se lo conoce como Telecommuting y Teleworking (Pacheco, 2010).

Para Carlos Armas Morales en un artículo publicado en internet que titula “El Teletrabajo”, al referirse al mismo nos dice que: “consiste en desarrollar trabajos desde el domicilio particular o desde cualquier otro sitio, fuera del centro de trabajo, que no requieran la presencia física del trabajador” (Armas, 2010).

El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo o de una de sus actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial con el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y contacto entre el

teletrabajador y la empresa mediante la tecnología (Gray, Hodson y Gordon, 1995). Por Teletrabajo, se puede definir a toda forma de organización del trabajo que utiliza las tecnologías de la información y las telecomunicaciones para hacer posible que los gerentes y trabajadores accedan a su actividad laboral desde diversas localizaciones remotas.

Desde el punto de vista de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), en 1990 se definió al Teletrabajo como una modalidad laboral en la cual la persona realiza funciones de trabajo en una ubicación distanciada a su oficina o a las instalaciones de su empresa, encontrándose una separación física y distanciamiento en cuanto al contacto personal con colegas del equipo de trabajo.

Posteriormente, en el año 2005, esta organización ha definido al teletrabajo como el trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora (OIT 2008 citado en MINTRA 2015, p. 15).

En complemento, y según el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo, el teletrabajo es “un tipo de prestación, que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación online con el empleador y/o con el cliente, y se realiza desde lugares remotos o alejados de la empresa u organización, con la que se tiene vínculos contractuales” (CCO, 2011 citado en el MINTRA, 2015)

De las definiciones expuestas, se aprecian tres elementos esenciales que permiten identificar el teletrabajo: la relación laboral existente y directa entre empleado y el empleador, la distancia o separación física que existe entre quien realiza el trabajo y la sede de la empresa, y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones que agilizan la comunicación entre equipos.

Estos elementos son los que se encuentran en aquellas empresas que han implementado la herramienta, habiendo adoptado un modelo organizacional que replantea las mecánicas de trabajo y monitoreo tradicionales al adaptarlas a esta.

#### **2.2.2.2 Importancia del teletrabajo**

El teletrabajo nace fundamentalmente en las organizaciones como una forma de reducir los costos laborales y obtener mejor rentabilidad, es por ello que esta modalidad de trabajo es importante sobre todo por la reducción de los gastos en muchos rubros como infraestructura, electricidad y otros.

Del mismo modo es importante porque propone para el trabajador un nuevo estilo de trabajo donde debe conciliar entre la vida personal y el laboral que enriquece la conducta de organización y planificación aumentando su productividad, porque se sienten más motivados al contar con mayor autonomía y flexibilidad, así como permite el conocimiento de nuevas tecnologías y software que permiten estar en la corriente de la era del conocimiento con innovación tecnológica permanentemente.

Por lo que el Teletrabajo es una práctica laboral que beneficia a las personas equilibrando sus tareas profesionales y personales, responde a un llamado de la sociedad por generar cambios aprovechando al máximo el uso de las nuevas tecnologías.

La situación actual, debido al coronavirus y al estado de emergencia que ha provocado nuestro confinamiento en casa, ha puesto sobre la mesa la necesidad de una gran parte de la población de trabajar desde casa. El teletrabajo, por lo tanto, ha dejado de ser una opción más y ha pasado a ser una necesidad. Pero aparte de la situación que vivimos en la actualidad, la importancia del teletrabajo estaba

siendo cada vez mayor, y esto nos puede servir para que se afiance como una opción cada vez más cotidiana.

### **2.2.2.3 Elementos y modalidades de teletrabajo**

Para la presente investigación se han tomado criterios expresados en el Libro Blanco del Teletrabajo en España, el Libro Blanco del Teletrabajo en Colombia y de autores como el mexicano Luis Antonio Delgadillo Gutiérrez, con su obra: Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones (Fundación Más Familia, 2012).

El Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia, constituye el primer acercamiento metodológico orientado hacia la planeación y adopción de modelos laborales que aprovechen las ventajas de las TIC, y en simultánea provean a las organizaciones una serie de beneficios que cubren los ámbitos organizacionales, productivos, financieros, técnicos y de equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores (MinTIC, 2012).

#### **A) Elementos necesarios para aplicar el teletrabajo**

Los elementos que intervienen en la implementación del Teletrabajo son:

**1) Infraestructura**, es fundamental los equipos y sistemas informáticos, así como la infraestructura mobiliaria (Madsen, 2003, pp. 35-58).

**2) Servicios básicos**, son los servicios públicos relacionados con el agua y alcantarillado, energía eléctrica, teléfono, y tecnologías de la información y telecomunicaciones como por ejemplo el internet (Madsen, 2003, pp. 35-58).

**3) Condiciones ambientales de trabajo**, se refiere al lugar en donde se realiza el trabajo, este debe ser adecuado para la realización de las tareas. Se debe tener en cuenta el nivel de ruido, la iluminación natural y adecuada, ventilación cruzada, espacio físico aparente, muebles, materiales y equipos de última generación.

Existen otros criterios adicionales a considerar en cuanto a la implementación del teletrabajo, tales como:

1) Características del lugar de trabajo, deben establecerse en la reglamentación de la modalidad de Teletrabajo, el cumplimiento de normas básicas de primeros auxilios y seguridad laboral, así como de un espacio amplio para el equipo y la oficina (UGT 2014).

2) Equipamiento y gasto, comprende hacer las previsiones de los gastos relacionados con la conservación y reparación de inmuebles ya sean propios o arrendados, gastos de conservación y reparación de mobiliario, gastos por vigilancia, revisión, conservación y mantenimiento de máquinas e instalaciones de oficinas.

3) Equipos informáticos y su mantenimiento, en esta parte si la empresa asume el costo de los equipos, programas informáticos, accesorios y su mantenimiento, el equipo deberá ser utilizado para actividades relacionadas con temas de la empresa; en caso de que el teletrabajador aporte con su equipo, el deberá correr con el mantenimiento. En ese sentido se deben establecer plazos para la revisión técnica de los equipos por parte de la empresa, así como el manejo y control de la información de importancia.

4) Otros gastos, referidos a trabajar en un lugar diferente al sitio del centro de trabajo, esto supone incurrir en una serie de gastos, fijos y variables, entre los cuales se distinguen:

a) Costos fijos, como los servicios (agua, electricidad, servicios sanitarios), equipo informático, teléfono, material de oficina, depreciaciones, mantenimiento de equipos, pólizas de seguros, etc.

b) Costos variables, dentro de ellos destacamos algunos servicios como el uso de la telefonía móvil, el internet, la movilización para reuniones, adaptaciones de la infraestructura y sus instalaciones donde funcionará el equipo informático, sistemas de seguridad, protección contra incendio, etc. (UNED, 2009).

## **B) Modalidades del Teletrabajo**

**1) Teletrabajadores en el domicilio a tiempo completo**, en esta categoría se incluye a los programadores y analistas informáticos, así como aquellos trabajadores especialmente seleccionados para que, desde sus casas, participen en proyectos especiales de la empresa.

**2) Teletrabajadores en el domicilio a tiempo parcial**, en esta categoría se incluyen a teletrabajadores que pasan entre uno o más días a la semana trabajando en el domicilio y eventualmente van a la oficina de la empresa.

**3) Teletrabajadores móviles**, son aquellos que pasan la mayor parte de su tiempo fuera de su oficina, ya sea en la carretera o en las oficinas de los clientes. En este rango se incluyen a los agentes de ventas, técnicos o consultores. La oficina o base del teletrabajador móvil puede ser en general su casa, una oficina convencional o incluso un vehículo.

**4) Teletrabajadores que se desempeñan en centros de teletrabajo, definiéndose a un centro de teletrabajo como una oficina de recursos compartidos,** que dispone de las instalaciones de telecomunicaciones y de los equipos informáticos necesarios para desarrollar actividades de Teletrabajo. El centro opera como una oficina de oferta de servicios y/o alquiler temporal para los teletrabajadores. Así, en lugar de trabajar desde su domicilio, los teletrabajadores pueden hacerlo desde los lugares de trabajo del centro de Teletrabajo, donde los sitios pueden estar asignados a un solo usuario o se pueden compartir entre varias personas y en distintos turnos.

#### **2.2.2.4 Ventajas del teletrabajo**

##### **A) Ventajas para el trabajador**

Los trabajadores tienen independencia y autonomía para poder distribuir sus tiempos en las actividades que tenga que realizar sean tanto personales como laborales. Es decir, la autogestión o auto programación de sus tiempos es un factor o una variable que interviene en la determinación para querer teletrabajar. Como menciona Puntriano (2015), la autonomía funcional y carencia de controles es uno de los beneficios del uso del teletrabajo. Este significa que el teletrabajador puede auto programar sus tiempos, no encontrándose sujeto a régimen disciplinario alguno (Puntriano, 2015). En complemento, el autor Ortiz (1995) señala que una de las ventajas del teletrabajo para el trabajador es justamente esta flexibilidad que se decanta al momento de programar su trabajo en el tiempo coordinado con sus stakeholders y el espacio que haya acondicionado para tales funciones (Ortiz, 1995).

No existe la necesidad de gastar en transporte, ya que el teletrabajo implica no tener la necesidad de desplazarte hasta tu centro de trabajo los siete días de la semana. Esto, de manera indirecta le permitiría un gran ahorro de tiempo, ya que no gastaría gran parte de su tiempo en trasladarse a las instalaciones de las oficinas, y podría pasar más tiempo con su familia y reducir el estrés que ocasiona el transporte público (Puntriano, 2015). Asimismo, el empleado tiene mayor disponibilidad de tiempo y existe un ahorro de costos de transporte en el traslado a sus centros de trabajo debido a que ya no se realizará ese traslado a los centros de trabajo. De esta manera, se da un ahorro beneficioso de tiempo y costo (Ortiz, 1995).

#### **B) Ventajas para la empresa**

La reducción de gastos es una ventaja debido a que se minimizan los consumos de servicios de electricidad, agua, teléfono, limpieza, útiles de escritorio, los gastos en mantenimiento de la oficina, los gastos de condiciones de trabajo, cuando deban ser suministrados por la empresa, como uniforme, alimentación, transporte (Puntriano, 2015). Es decir, mediante el teletrabajo hay una reducción de costos de infraestructura, electricidad, viáticos, agua, teléfono, limpieza, materiales de oficina. Estos costos fijos se ven reducidos con la implementación del teletrabajo dentro de la empresa.

Otra ventaja para el empleador es el requerimiento mínimo de una estructura de funcionamiento. Esto significa que las organizaciones ya no tendrán la necesidad de tener tantas áreas administrativas, ya que serían innecesarias; por ejemplo, el servicio médico en planta y una guardería que es necesario cuando los trabajadores están presentes en las oficinas. El “requerimiento mínimo de una



estructura de funcionamiento: esta ventaja se traduce en la posibilidad de eliminar áreas administrativas tradicionales de la empresa, como oficina de personal, servicio médico en planta, guarderías” (Puntriano, 2015, p.165).

Mediante el teletrabajo se reduciría el nivel de ausentismo o tardanzas, ya que existe en toda empresa las tardanzas o ausencia de los trabajadores por cualquier factor, ya sea porque las personas se enferman, tráfico o se les presentó algunos inconvenientes. Ello, impide que las personas lleguen a tiempo a sus centros de trabajo y, a la vez, retrasan su proceso productivo. (Pérez & Gálvez, 2009).

#### **2.2.2.5 Desventajas del teletrabajo**

##### **A) Desventajas para el trabajador:**

El trabajador puede sentirse aislado, ya que al no tener contacto con sus compañeros de trabajo y el no estar presente en las instalaciones de su centro de trabajo puede no sentirse parte de la empresa y que su relación tanto con la empresa como con sus compañeros de trabajo se vea mermada por su ausencia. Asimismo, el sentido de pertenencia se va a haber afectado de manera negativa. “Considero que esta situación puede paliarse, programando que la jornada del teletrabajador se preste parcialmente en las instalaciones de la empresa” (Puntriano, 2015, p.166). Así mismo, señala Chaparro (1996), que el aislamiento del individuo es una desventaja para el empleado debido a que el teletrabajador no se encuentra en el centro de trabajo y este se sentiría no perteneciente a la empresa. Esto podría repercutir negativamente para la empresa.

El teletrabajador puede sentir rezago en comparación a sus compañeros de trabajo, en términos de formar una línea de carrera o lograr un ascenso en su

trabajo, pues cree que sus compañeros, que trabajan de la forma tradicional, se encuentran en ventaja al estar presentes durante su jornada laboral.

La Inseguridad del trabajador respecto a su posición y condición dentro de la empresa o riesgo de explotación es una desventaja muy relacionada con la anterior, a nuestro entender.

#### **B) Desventajas para la empresa:**

Existen una serie de retos de las instituciones del sector público en cuanto a la implementación del Teletrabajo:

**Control:** Realizar seguimientos a los teletrabajadores por cumplimiento de metas y no de horarios (MinTIC, 2013). “En muchas ocasiones, la no existencia de un sistema de Gestión y Evaluación de Desempeño/ Dirección por Objetivos, que facilite que las personas puedan planificarse, realizar un seguimiento compartido y obtener resultados en su trabajo alineados con el negocio” (Teledislab, 2011, p. 30).

**Productividad:** Un trabajador enfocado en el logro de objetivos concretos y disfrutando de mayor equilibrio entre su trabajo y su vida íntima es más productivo (MinTIC, 2013). Por lo tanto, el reto con respecto al empleado se encuentra liberarlo de aquellos sesgos mentales que podrían afectar su rendimiento.

**Políticas:** Ajustar las políticas corporativas requiere una revisión en materia de horarios y cumplimiento, en función a seguir los lineamientos de las regulaciones del Teletrabajo (MinTic, 2013). “El desconocimiento sobre como plantear, los aspectos relacionados con el marco laboral de la seguridad y salud, en el marco

legal actual de Teletrabajo y otros aspectos, como el de seguridad y confidencialidad” (Teledislab, 2011, p.30).

**Cultura Organizacional:** “Se requiere gestionar el cambio de mentalidad de supervisores y colaboradores hacia una cultura más flexible, basada en la confianza, la orientación a resultados y el uso de la tecnología, que hacen más competitiva a la organización en el mercado actual” (MinTIC,2013, p.16). En ese sentido, “(...) una falta de preparación para la diversidad, en un entorno donde el trabajo remoto y el Teletrabajo es cada vez más global (...) la principal (barrera) viene del desconocimiento que las personas” (Teledislab, 2011, p.30).

**Tecnológico:** “Las necesidades tecnológicas dependen de la proyección de cada organización, y aunque se requieren algunas inversiones y cambios en plataformas, estas se revierten en productividad y optimización de los recursos tecnológicos de las organizaciones” (MinTIC, 2013, p.16). Según lo expuesto, resulta crucial paliar la ausencia de una infraestructura tecnológica que permita la interacción entre equipos y, por ende, el recibimiento oportuno de información relevante a nivel de toda la compañía de manera ágil (Teledislab, 2011, p.30).

### **2.2.3.6 Dimensiones del teletrabajo**

#### **A) Compromiso institucional**

El compromiso institucional de implementar el teletrabajo surge por la necesidad de atender a los usuarios y que el municipio no paralice sus funciones sin que haya una relación directa y estrecha con el público usuario por el problema del Covid-19. Por lo que dicho compromiso debe partir de los funcionarios y directivos con la finalidad de que la institución siga su vida institucional. Este compromiso implica también realizar una adecuada implementación de todos los

recursos con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos del municipio de acuerdo con la Ley General de Municipalidades.

### **B) Planeación**

El objetivo principal de la implementación del teletrabajo obedece a buscar un incremento de la productividad mientras se apunta a fomentar una conciliación entre la vida laboral y familiar, entre otros beneficios. Es decir, apoyarse de las posibilidades de las TICs para poder agilizar los procesos mientras se alienta el trabajo remoto, lo que devendría también en un mejor clima laboral para sus colaboradores:

### **C) Monitoreo**

En lo que se refiere al monitoreo es necesario el control que es un indicador particular la conectividad y el cumplimiento de funciones a los teletrabajadores, es decir, qué tan ágil y fluido es el contacto con el personal trabajando desde casa o desde la institución, en búsqueda de que “el cliente o usuario del municipio sienta que le das el mismo servicio como si estuviera en el local de la municipalidad.

Respecto al proceso de monitoreo, del responsable tiene que tener un sistema de control remoto para evaluar y realizar las sugerencias del caso en caso de incumplimiento. Así mismo el colaborador tiene acceso a este aplicativo virtual donde da reportes de cómo van sus pendientes desde su casa o desde su oficina según sea el caso, y que se discuten de manera semanal en reuniones de equipo.

La comunicación entre el personal teletrabajando y el resto de clientes internos se ejecutaba mediante un aplicativo que la institución implemente.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Agotamiento Emocional (AE).** Se manifiesta por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al inicio y final de una jornada de trabajo, percepción de realizar un trabajo demasiado duro y tensión al trabajar diariamente con personas, sentirse desgastado “quemado”, frustrado por el trabajo, sentir estrés al trabajar con personas y estar al límite de posibilidades personales.
- **Desgaste profesional.** El desgaste profesional se define como un “vaciamiento de sí mismo” que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales, tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista que ha sido impuesta por el profesional o bien por los valores propios de la sociedad o institución.
- **Despersonalización (DP).** Es el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas, se manifiesta al tratar a algunas personas como si fueran objetos impersonales, presentar un comportamiento más insensible con las personas de su entorno laboral, falta de preocupación de que el trabajo endurezca emocionalmente al trabajador, despreocupación por los problemas de las personas a las que tiene que atender, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.

- **Realización Personal (RP).** Consiste en evaluar al trabajo personal de forma negativa. Este síndrome evidencia una serie de padecimientos a nivel psicológico físico y social manifestándose al haber dificultades para relacionarse con los compañeros de trabajo, usuarios que acuden a los establecimientos y dificultad para enfrentarse con los problemas en su trabajo.
- **Teletrabajo que se desempeñan en centros de teletrabajo.** Se refiere cuando los teletrabajadores en lugar de trabajar desde su domicilio, lo realizan desde sus oficinas de la institución que es el centro de Teletrabajo, donde los sitios pueden estar asignados a un solo usuario o se pueden compartir entre varias personas y en distintos turnos.
- **Teletrabajo en el domicilio a tiempo completo.** Es una modalidad que incluye a los programadores y analistas informáticos, así como aquellos trabajadores especialmente seleccionados para que desde sus casas, participen en proyectos especiales de la empresa.
- **Teletrabajo en el domicilio a tiempo parcial.** Es una categoría se incluyen a teletrabajadores que pasan entre uno o más días a la semana trabajando en el domicilio y eventualmente van a la oficina de la empresa.
- **Teletrabajo móviles.** Son aquellos que pasan la mayor parte de su tiempo fuera de su oficina, ya sea en sus domicilios o en las oficinas de los clientes. Es este rango se incluyen los agentes de ventas, técnicos o consultores. La oficina o base del teletrabajador móvil puede ser en general su casa, una oficina convencional o incluso un vehículo.

- **Teletrabajo.** El Teletrabajo se define como una forma de organización y/o ejecución del trabajo realizado a distancia, en gran parte o principalmente, mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación.

#### **2.4. Marco situacional**

El teletrabajo por ser una modalidad nueva y necesaria por la emergencia sanitaria debido a la pandemia ocasionada en todo el mundo por el covid-19, en la Municipalidad Distrital de Tantamayo los trabajadores no están preparados en la mayoría de los casos al manejo de las tecnologías de información y comunicación debido al poco conocimiento de los mismos a pesar que existe capacitaciones permanentes del manejo de software para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo y puesto que ocupan, ello ocasiona indudablemente desgaste profesional que se evidencia en el incumplimiento de las tareas asignadas y a pedir apoyo a otras personas de su entorno. Ello consecuentemente trae consigo el cumplimiento parcial de las funciones creando malestar y descontento en los usuarios de dicha municipalidad.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Nivel de investigación

La presente investigación se ubica en el nivel descriptivo correlacional, puesto que nos permitió determinar la relación entre el desgaste profesional y el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo.

#### 3.2. Tipo de investigación

Según Sierra (2001), el presente estudio se enmarca dentro de los siguientes tipos de investigación:

- **Por su alcance temporal.** La presente investigación fue seccional o sincrónico, porque las variables se estudiaron en un determinado período de tiempo.
- **Por su profundidad.** La presente investigación fue descriptivo, correlacional porque se determinó la relación entre el desgaste profesional y el teletrabajo.
- **Por su amplitud.** La presente investigación, fue micro administrativo, porque se desarrolló en una institución que posee un ámbito reducido que es la Municipalidad Distrital de Tantamayo.
- **Por su fuente.** La presente investigación fue mixta, porque se utilizaron fuentes primarias (se recogieron datos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo) y secundarias (se basó en antecedentes similares a la presente investigación).



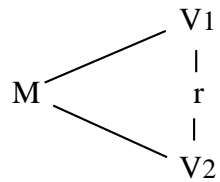
- **Por su carácter.** La presente investigación se desarrolló dentro de carácter cuantitativo porque utilizaron, métodos, técnicos de la Estadística Descriptiva e Inferencial para el procesamiento, análisis e interpretación de los datos estadísticos.
- **Por su naturaleza.** La presente investigación fue no experimental, porque no se manipuló ninguna de las variables investigadas.
- **Por su marco.** La presente investigación es de campo, porque durante el trabajo de investigación se visitó a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo para la obtención los datos mediante la aplicación de cuestionarios.
- **Por el tipo de estudio.** La presente investigación fue evaluativa, porque se evaluó la relación que existe entre el desgaste profesional y el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, acopiando datos durante el trabajo de campo.
- **Por el objeto al que se refiere.** Fue institucional, porque la Municipalidad Distrital de Tantamayo es la unidad de análisis de la presente investigación

### **3.3. Diseño de investigación**

El diseño del presente estudio no experimental, descriptivo-correlacional y transversal. Este diseño se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observaran los fenómenos en su ambiente natural. Es descriptivo-correlacional porque describen relaciones entre las variables investigadas y transversal porque se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único. Su

propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández y otros, 2014)

El esquema es



Dónde:

M = Muestra

V1 = Desgaste profesional

V2 = Teletrabajo

r = Relación entre variables

### 3.4. Métodos

El método utilizado en toda investigación obedece a las etapas de la investigación científica que son: descubrimiento del problema de investigación, documentación y definición del problema, imaginar una respuesta probable al mismo, deducir o imaginar consecuencias de la hipótesis o sub-hipótesis empíricas, diseño de la verificación de las hipótesis o del procedimiento concreto a seguir en su prueba, puesta a prueba o contraste con la realidad de la hipótesis a través de sus consecuencias o sub-hipótesis empíricas, establecimiento de las conclusiones de la investigación, extender las conclusiones y generalizar los resultados (Sierra, 2001).

En la presente investigación se utilizó el método descriptivo que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hecho o fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal como se dan en el presente, en su estado actual y en su forma natural (Sánchez y Reyes, 2017)

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1 Población

La población estuvo constituida por 17 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, cuya distribución se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1

*Población de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo*

<b>N°</b>	<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	TESORERA	1
2	JEFA DE DESARROLLO SOCIAL	1
3	SECRETARIA	1
4	SERENAZGO	1
5	LIMPIEZA	2
6	DEMUNA	1
7	RESPONSABEL DE UNIDAD ULE	1
8	JEFE ABASTECIMIENTO	1
9	JEFE DE INFRAESTRUCTURA	1
10	RESPONSABLE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	1
11	ASESOR LEGAL	1
12	CONTADOR	1
13	COORDINADOR TURISTICO	1
14	ASISTENTE OFICINA OBRAS	1
15	OPMI	1
16	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

Fuente: Planilla de la Municipalidad

Elaboración: La autora

### **3.5.2 Muestra**

La muestra es no probabilística de tipo intencional o por conveniencia, conformada por la misma población donde se excluyeron al personal de limpieza que son 2 colaboradores y al responsable de serenazgo, puesto que no hicieron en ningún momento el teletrabajo por las mismas características de sus funciones, por lo tanto, la muestra quedó conformada por 14 colaboradores.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1 Técnica**

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta que es una técnica de recolección de datos a través del acopio de información de un grupo de personas

### **3.6.2 Instrumento**

Del mismo modo se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios:

- El instrumento de evaluación del desgaste profesional es el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), donde numerosas investigaciones apoyan la fiabilidad, validez y estructura factorial del MBI. El MBI es una herramienta validada para poblaciones españolas y latinoamericanas, no reportándose diferencias significativas con el cuestionario original.

Este instrumento mide los 3 aspectos del desgaste profesional: cansancio emocional, despersonalización, baja realización personal. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo

y hacia los usuarios. Existen tres subescalas bien definidas, que se describen a continuación:

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. Los ítems correspondientes a esta subescala son: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30. Los ítems correspondientes a esta subescala son: 5, 10, 11, 15 y 22.
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. Los ítems correspondientes a esta subescala son: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Las valoraciones de cada respuesta son:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Según Maslach y Jackson los índices de confiabilidad son de 0.90 para Agotamiento emocional, 0.71 para la realización personal y 0.79 en

despersonalización con una consistencia interna para todos los ítems de 0.80. Así mismo estos investigadores para validar el instrumento han realizado estudios factoriales en donde se define una estructura tridimensional que apunta a las dimensiones del SB, es decir, que el instrumento mide realmente lo que la variable en estudio quiere medir. Este tipo de validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por los mismos investigadores. Por otra parte, estudios nacionales analizan el MBI y muestran resultados del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.78 para la dimensión de cansancio emocional, 0.71 para la dimensión de despersonalización y 0.76 para la dimensión de realización personal, con lo cual resulta confiable utilizar el MBI para el presente estudio.

- Un cuestionario para medir el teletrabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo conformado por 12 ítems, donde la valoración de cada respuesta es:

0 = Nunca

1 = Algunas veces

2 = Siempre

### **Valores de referencia o baremo**

#### **Para el instrumento de evaluación del desgaste profesional**

Bajo : 0 a 37

Medio : 38 a 75

Alto : 76 a 132

<b>Dimensiones</b>	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 26	27 a 54
Despersonalización	0 a 5	6 a 9	10 a 30
Realización personal	0 a 33	34 a 39	40 a 48

**Para el instrumento de evaluación del teletrabajo**

Malo : 0 a 8

Regular : 9 a 16

Bueno : 17 a 24

<b>Dimensiones</b>	Malo	Regular	Bueno
Compromiso institucional	0 a 2	3 a 5	6 a 8
Planeación	0 a 2	3 a 5	6 a 8
Monitoreo	0 a 2	3 a 5	6 a 8

### 3.7. Procesamiento y presentación de datos

A través de los instrumentos y la obtención de los datos se procedió a:

- ✓ Codificación de datos. Se codificaron los datos para poder diferenciar los diferentes tipos de datos.

- ✓ Clasificación de datos. Se clasificaron los datos de acuerdo a la valoración de cada respuesta.
- ✓ Procesamiento de datos. Se procesó los datos o información mediante el software SPSS (v.23.0) y se elaboraron tablas y gráficos.
- ✓ Presentación de los datos. Se presentaron los datos en tablas estadísticas con su respectivo gráfico, análisis e interpretación respectiva.
- ✓ Se realizó la prueba de hipótesis tanto para la general como para las específicas utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de los resultados

Tabla 2

*Desgaste profesional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*

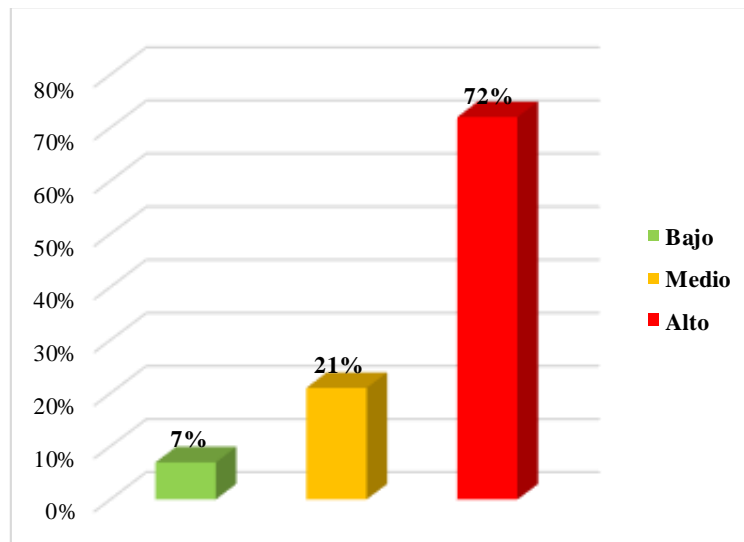
VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>Bajo</b>	00 a 37	1	7%
<b>Medio</b>	38 a 75	3	21%
<b>Alto</b>	76 a 132	10	72%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2020

Elaboración: La autora

Gráfico 1

*Desgaste profesional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 72% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020 tienen un nivel alto de desgaste profesional, el 21% tiene un nivel medio y solo el 7% tiene un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores de dicha municipalidad se encuentra en un nivel alto de este desgaste. Estos resultados se deben porque sus dimensiones como el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal también están en un nivel medio y alto.

Tabla 3

*Desgaste profesional según la dimensión agotamiento emocional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*

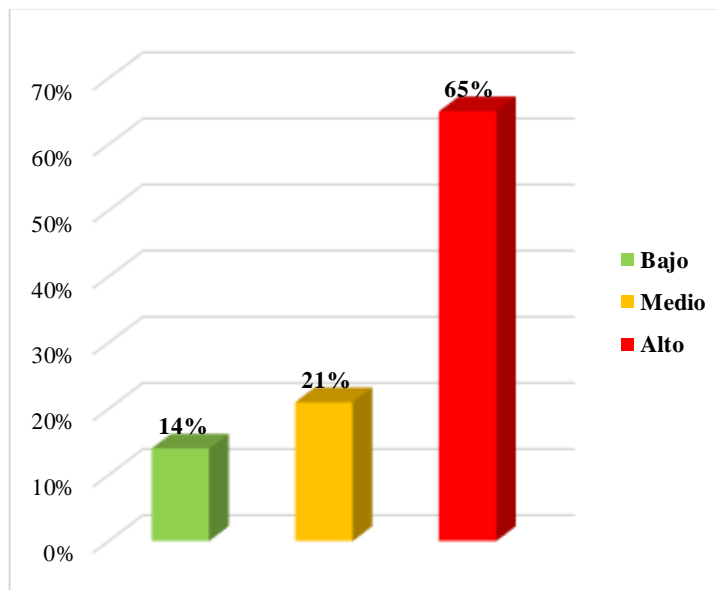
<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>f</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Bajo</b>	00 a 18	2	14%
<b>Medio</b>	19 a 26	3	21%
<b>Alto</b>	27 a 54	9	65%
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2020

Elaboración: La autora

Gráfico 2

*Desgaste profesional según la dimensión agotamiento emocional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*



### **Descripción e interpretación**

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 65% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020 tienen un nivel alto de agotamiento emocional, el 21% tiene un nivel medio y solo el 14% tiene un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores de dicha municipalidad se encuentra en un nivel alto de este agotamiento. Estos resultados se deben porque los colaboradores de dicha municipalidad en su mayoría se sienten emocionalmente agotada/o (exhausto) por el trabajo que realizan, se sienten agotadas/os al final de un día de trabajo, se sienten cansadas/os cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentarse a otro día de trabajo, es decir, el trabajo les agota emocionalmente, además el hecho de trabajar todos virtualmente o a distancia, el trabajo les desgasta, les ocasiona frustración, se sienten estresados por el mismo hecho

de no dominar plenamente los programas o software que implementa la municipalidad en esta época de emergencia.

Tabla 4

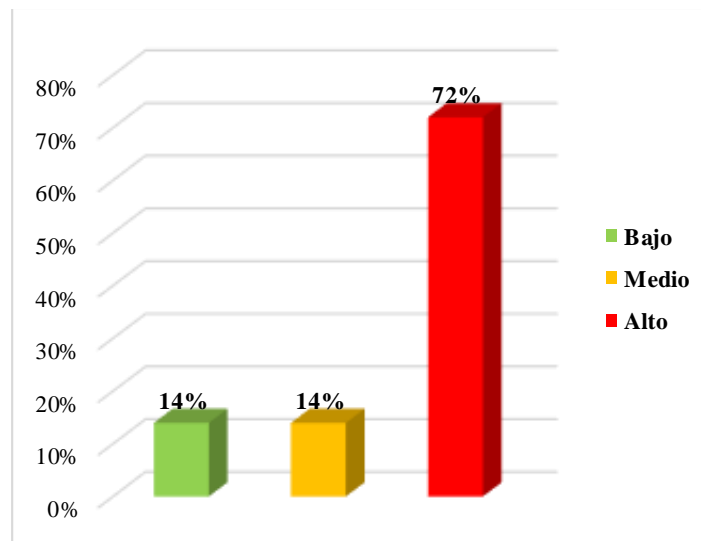
*Desgaste profesional según la dimensión despersonalización de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>Bajo</b>	00 a 05	2	14%
<b>Medio</b>	06 a 09	2	14%
<b>Alto</b>	10 a 30	10	72%
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2020  
Elaboración: La autora

Gráfico 3

*Desgaste profesional según la dimensión despersonalización de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 72% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020 tienen un nivel alto de despersonalización, el 14% tiene un nivel medio bajo respectivamente. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores de dicha municipalidad se encuentra en un nivel alto de desgaste profesional en su dimensión despersonalización. Estos resultados se debe porque los colaboradores de dicha municipalidad en su mayoría tratan a sus usuarios del municipio como si fueran objetos impersonales, tienen comportamientos inestables con las personas que tratan desde que ejercen dicho cargo, en muchos casos tienen preocupaciones sobre aspectos emocionales en el cumplimiento de sus funciones, echan la culpa a otros colaboradores de sus problemas, muchos no se preocupan de los problemas de los usuarios, es decir, en la mayoría de los casos los colaboradores se despersonalizan en el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 5

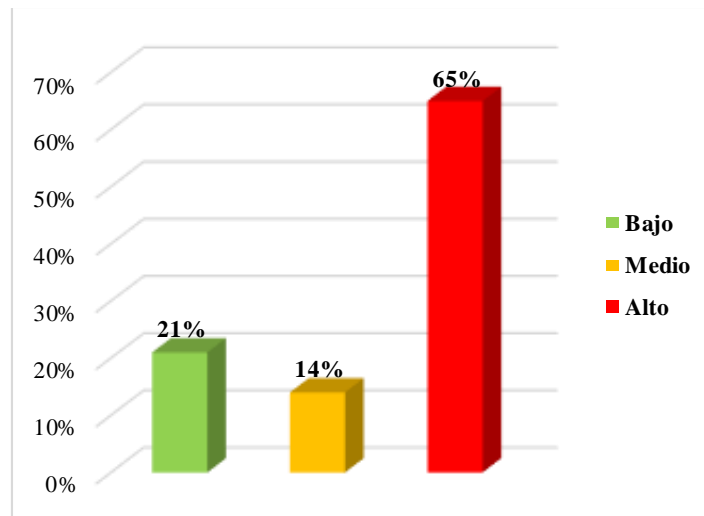
*Desgaste profesional según la dimensión realización personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*

<b>VALORACION</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>fi</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Bajo</b>	00 a 33	3	21%
<b>Medio</b>	34 a 39	2	14%
<b>Alto</b>	40 a 48	9	65%
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2020  
Elaboración: La autora

Gráfico 4

*Desgaste profesional según la dimensión realización personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*



### **Descripción e interpretación**

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 65% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020 tienen un nivel alto de realización personal, el 14% tiene un nivel medio y el 21% tienen un nivel bajo de realización personal. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores de dicha municipalidad se encuentra en un nivel alto realización personal, sin embargo, podemos advertir que alrededor de la quinta parte tiene un nivel bajo de esta dimensión, debido al cambio radical del sistema de trabajo donde muchos de ellos no conocen ni están entrenados en el trabajo virtual online. Estos resultados también se deben porque los colaboradores de dicha municipalidad en su mayoría se relacionan con los usuarios resolviendo siempre sus problemas o requerimientos, en muchos casos se sienten con mucha energía para el cumplimiento de sus funciones, tienen la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan con ellos, siempre están animados después de atender a los usuarios, consiguen

muchas cosas útiles en su profesión y/o actividad que realizan y muchos de ellos tratan de forma adecuada los problemas emocionales del trabajo.

Tabla 6

*Comparación del desgaste profesional de los colaboradores de la Municipalidad*

*Distrital de Tantamayo, 2020*

COLABORADORES	Bajo		Medio		Alto		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n
TESORERA	0	0	0	0	1	100	1
JEFA DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	1	100	1
SECRETARIA	0	0	1	100	0	0	1
DEMUNA	0	0	0	0	1	100	1
RESPONSABLE DE UNIDAD ULE	0	0	0	0	1	100	1
JEFE ABASTECIMIENTO	0	0	0	0	1	100	1
JEFE DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	1	100	1
RESPONSABLE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	0	0	0	0	1	100	1
ASESOR LEGAL	0	0	0	0	1	100	1
CONTADOR	0	0	0	0	1	100	1
COORDINADOR TURISTICO	0	0	1	100	0	0	1
ASISTENTE OFICINA OBRAS	0	0	0	0	1	100	1
OPMI	0	0	1	100	0	0	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	100	0	100	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3</b>		<b>10</b>		<b>14</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2020

Elaboración: La autora

### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que referente al desgaste profesional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020 la mayoría (10) de los colaboradores se encuentran en un nivel alto, solo uno en el nivel bajo y 3 en el nivel medio. Los que están en el nivel alto son la tesorera, jefa de desarrollo social responsable de Demuna, responsable de unidad ULE (Unidad Local de Empadronamiento), jefe abastecimiento, jefe de infraestructura, responsable de planificación y presupuesto, asesor legal, contador, asistente oficina de obras, el hecho de tener un desgaste profesional alto dichos profesionales y/o trabajadores, se debe fundamentalmente por la responsabilidad que tienen dentro de sus funciones. También se observa que la responsable de secretaria, coordinador turístico y responsable de la oficina de OPMI (Oficina de Programación Multianual de Inversiones), tienen un nivel medio del desgaste profesional y el asistente administrativo se encuentra en un nivel bajo del desgaste profesional.

Tabla 7

*Teletrabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*

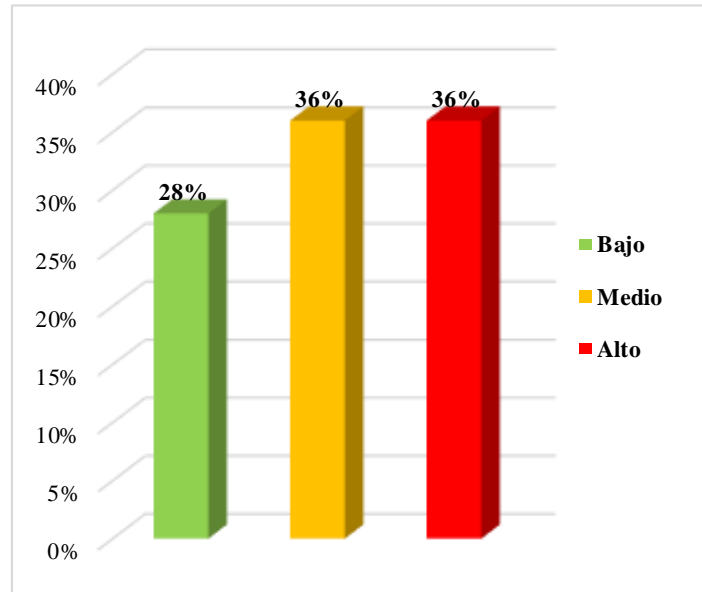
VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>Bajo</b>	00 a 08	4	28%
<b>Medio</b>	09 a 16	5	36%
<b>Alto</b>	17 a 24	5	36%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2020  
Elaboración: La autora



Gráfico 5

*Teletrabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*



### **Descripción e interpretación**

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 36% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020 se encuentran en un nivel alto y medio en el teletrabajo y el 28% tienen un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores de dicha municipalidad se encuentra en un nivel medio y bajo, es decir, aún la mayoría no se inserta dentro de las exigencias del teletrabajo sobre todo por el poco conocimiento de los programas digitales que implementa la municipalidad y también porque la misma municipalidad no capacitó con anticipación a todo su personal en el manejo de programas para el trabajo remoto.

Tabla 8

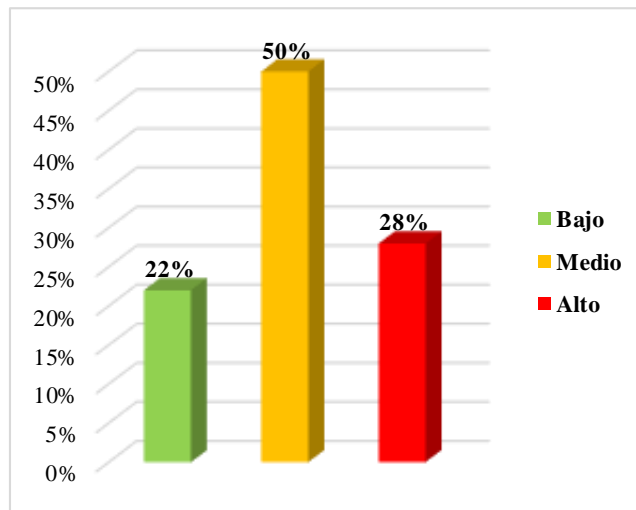
*Compromiso institucional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>Bajo</b>	00 a 02	3	22%
<b>Medio</b>	03 a 05	7	50%
<b>Alto</b>	06 a 08	4	28%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2020  
Elaboración: La autora

Gráfico 6

*Compromiso institucional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*



### **Descripción e interpretación**

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 50% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020 tienen un nivel medio de compromiso institucional, el 28% tiene un nivel alto y el 22% tiene un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mitad de los colaboradores de dicha municipalidad tienen un nivel medio de compromiso con su

institución. Este resultado se debe porque casi a la mayoría de los colaboradores se le hace difícil trabajar bajo la modalidad de teletrabajo o trabajo remoto, la mayoría no cuenta con una oficina virtual para sus actividades y en muchos casos no se sienten capacitados para el manejo de aplicativos para el teletrabajo y la municipalidad ha implementado tardíamente solo en algunas áreas capacitación para el teletrabajo.

Tabla 9

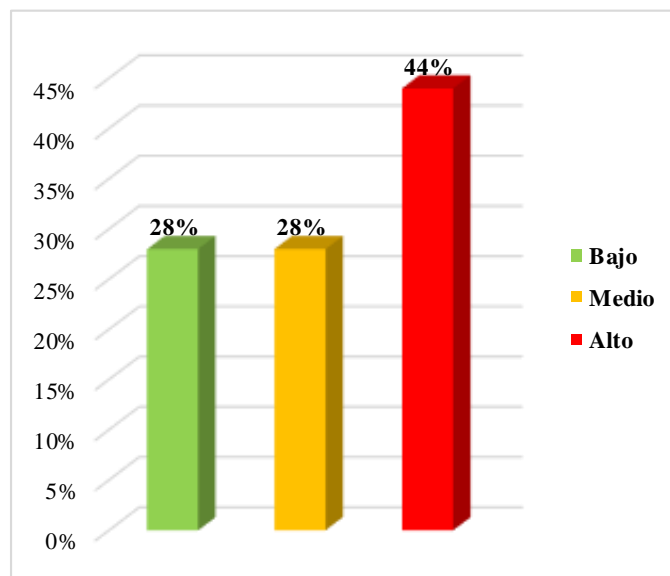
*Planificación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>Bajo</b>	00 a 02	4	28%
<b>Medio</b>	03 a 05	4	28%
<b>Alto</b>	06 a 08	6	44%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2020  
Elaboración: La autora

Gráfico 7

*Planificación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 44% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020 afirman que en dicho municipio existe un nivel alto de planificación institucional, sin embargo, el 28% afirman que el nivel de planificación es medio y bajo respectivamente que son la mayoría. Este resultado se debe porque casi a la mayoría de los colaboradores afirman que no siempre los funcionarios y directivos del municipio planifican el teletrabajo en forma anticipada, en la planificación no existe consenso y participación de todos los trabajadores, lo hacen con un grupo que obedece muchas veces a situaciones personales y políticas, la gran mayoría de los colaboradores no se mantienen actualizados en las actividades que se presentan día a día en su área, del mismo modo no se mantienen actualizados en los aplicativos y software del teletrabajo.

Tabla 10

*Monitoreo a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*

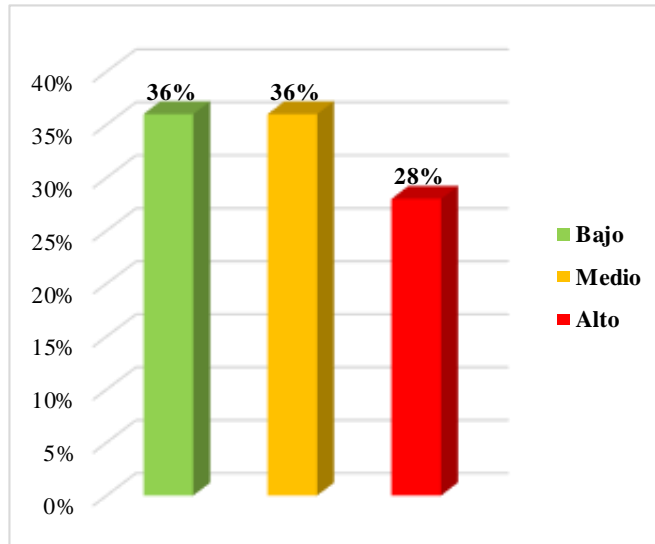
<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>fi</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Bajo</b>	00 a 02	5	36%
<b>Medio</b>	03 a 05	5	36%
<b>Alto</b>	06 a 08	4	28%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2020

Elaboración: La autora

Gráfico 8

*Monitoreo a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*



### **Descripción e interpretación**

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 36% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020 afirman que el monitoreo en el municipio está en un nivel medio y bajo respectivamente y solo el 28% afirma que el monitoreo se encuentra en un nivel alto. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores afirman que el monitoreo que se da en la municipalidad es bajo y medio. Este resultado se debe porque no siempre existe monitoreo constante por parte del empleador al teletrabajo que realizan, los colaboradores, no demuestran acertadamente el cumplimiento de sus funciones a través del teletrabajo, no les hacen conocer los indicadores para evaluar su rendimiento o productividad en el teletrabajo, no existe en el municipio reuniones periódicas para que se evalué el teletrabajo que realiza y se da las recomendaciones pertinentes.

Tabla 11

*Comparación del teletrabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo, 2020*

COLABORADORES	Bajo		Medio		Alto		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n
TESORERA	0	0	0	0	1	100	1
JEFA DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	1	100	0	0	1
SECRETARIA	0	0	1	100	0	0	1
DEMUNA	0	0	0	0	1	100	1
RESPONSABEL DE UNIDAD ULE	0	0	0	0	1	100	1
JEFE ABASTECIMIENTO	1	100	0	0	0	0	1
JEFE DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	100	0	0	1
RESPONSABLE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	1	100	0	0	0	0	1
ASESOR LEGAL	0	0	1	100	0	0	1
CONTADOR	1	100	0	0	0	0	1
COORDINADOR TURISTICO	0	0	0	0	1	100	1
ASISTENTE OFICINA OBRAS	0	0	1	100	0	0	1
OPMI	0	0	0	0	1	100	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	100	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>14</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2020

Elaboración: La autora

### **Descripción e interpretación**

En la tabla adjunta, se tiene que referente al teletrabajo de los colaboradores de la municipalidad distrital de Tantamayo, 2020 la mayoría realiza un teletrabajo alto y medio que son 5 en cada caso y 4 realizan un bajo teletrabajo. Los colaboradores que realizan alto teletrabajo son representantes de Demuna, responsable de unidad ULE (Unidad Local de Empadronamiento), coordinador turístico, representante de OPMI (Oficina de

Programación Multianual de Inversiones) y tesorera; dichos trabajadores manifiestan tener un teletrabajo alto por su misma formación profesional y el entrenamiento que tienen en manejo de aplicativos digitales y programas de software por las funciones desempeñadas. Los que realizan un teletrabajo de nivel medio son jefa de desarrollo social, secretaria, jefe de infraestructura, asesor legal y asistente oficina de obras y los que tienen un bajo teletrabajo son jefe abastecimiento responsable de planificación y presupuesto, contador y asistente administrativo, este hecho se debe porque dichos trabajadores en algunos casos no están bien ubicados en sus puestos, característica de casi la mayoría de los municipios donde algunos puestos se asignan no por la capacidad y las competencias profesionales sino por factores de recomendaciones partidarias, amicales o familiares.

#### 4.2. Comprobación de hipótesis

Los pasos a seguir fueron los siguientes:

- 1) Formulación de la hipótesis nula y de investigación
- 2) Nivel de significación: 1% (0.01) o 5% (0.05)
- 3) Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman
- 4) Decisión

Si  $P < 0,01$  o  $0,05$ ; se rechaza  $H_0$

Si  $P > 0,01$  o  $0,05$ ; se acepta  $H_0$

#### Hipótesis general

**Hi:** La relación entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020.

**Ho:** La relación entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es positiva en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020.

### Correlaciones

			DESGASTE PROFESIONAL	TELETRABAJO
Rho de Spearman	DESGASTE PROFESIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	14	14
	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	-,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	14

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el nivel de significancia o p-valor igual a cero menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir, la relación entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020. Del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo alto cuyo valor es -0.859, lo que indica a un mayor o alto desgaste profesional, disminuye el teletrabajo y viceversa.

#### Hipótesis específica 1

**He1:** La relación entre el agotamiento emocional del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.

**Ho1:** La relación entre el agotamiento emocional del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es positiva en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.



### Correlaciones

			AGOTAMIENTO EMOCIONAL	TELETRABAJO
Rho de Spearman	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	14	14
	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	-,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	14

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el nivel de significancia o p-valor igual a cero menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir, la relación entre el agotamiento emocional del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020. Del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo alto cuyo valor es -0.818, lo que indica a un mayor o alto agotamiento emocional, disminuye el teletrabajo y viceversa.

### Hipótesis específica 2

**He2:** La relación entre la despersonalización del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.

**Ho2:** La relación entre la despersonalización del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es positiva en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.

## Correlaciones

			DESPERSONALIZACIÓN	TELETRABAJO
Rho de Spearman	DESPERSONALIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	-,736**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	14	14
	TELETRABAJO	Coefficiente de correlación	-,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	14	14

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el nivel de significancia o p-valor igual a 0.003 menor que el error estimado (0,05), se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir, la relación entre la despersonalización del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020. Del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo alto cuyo valor es -0.736, lo que indica a una mayor o alta despersonalización, disminuye el teletrabajo y viceversa.

### Hipótesis específica 3

**He3:** La relación entre la baja realización personal del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.

**Ho3:** La relación entre la baja realización personal del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es positiva en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.

### Correlaciones

			REALIZACIÓN PERSONAL	TELETRABAJO
Rho de Spearman	REALIZACIÓN PERSONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,419
		Sig. (bilateral)	.	,136
		N	14	14
	TELETRABAJO	Coefficiente de correlación	-,419	1,000
		Sig. (bilateral)	,136	.
		N	14	14

**Interpretación:** Como el nivel de significancia o p-valor igual a 0.136 mayor que el error estimado (0,01), podemos afirmar que no existe evidencia estadística para afirmar que la relación es significativa entre la baja realización personal del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020. Del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo bajo cuyo valor es -0.419.

#### 4.3. Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación indican el 72% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantomayo tienen un nivel alto de desgaste profesional, el 21% tiene un nivel medio y solo el 7% tiene un nivel bajo, además el 36% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantomayo, 2020 se encuentran en un nivel alto y medio en el teletrabajo y el 28% tienen un nivel bajo, es decir, la mayoría de los colaboradores no se insertan dentro de las exigencias del teletrabajo sobre todo por el poco conocimiento de los programas digitales que implementa la municipalidad y también porque la misma municipalidad no capacitó con anticipación a todo su personal en el manejo de programas para el trabajo remoto, así mismo la relación es negativo entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19

con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020, puesto que de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman el nivel de significancia o p-valor igual a cero menor que el error estimado (0,01), del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo alto cuyo valor es -0.859, lo que indica a un mayor o alto desgaste profesional, disminuye el teletrabajo y viceversa. Además, el agotamiento emocional y la despersonalización con el teletrabajo se relacionan también inversamente con un coeficiente negativo alto cuyos valores son -0.818 y -0.736 respectivamente. Estos resultados se relacionan con resultados de investigaciones similares realizados anteriormente siendo en algunos casos resultados coincidentes y en otros discrepantes como es el caso de Silva, Carrasco y Vega (2018) en su trabajo de investigación indican que en cuanto al BCP, la mayoría de teletrabajadores indican se sienten empoderadas frente a las actividades a realizar y un aspecto a señalar que en la mayoría de líderes entrevistados había teletrabajado, por lo tanto, tenían experiencia con lo que acarrea la modalidad en cuanto a ventajas y desventajas, facilitando el ejercicio de empatía que se requiere para las personas que laboran remotamente, resultados que no coinciden con la presente investigación donde la mayoría de los colaboradores presentan un nivel bajo y medio en el teletrabajo. Del mismo modo Arias (2011) en su tesis demostró en las gráficas e interpretaciones se presentaron índices bajos de burnout o desgaste profesional resultado también que no coincide con el nuestro donde los colaboradores muestran un alto desgaste profesional dentro de las empresas afiliadas al sector CANACINTRA de Coatzacoalcos, Veracruz. Cherro y Diaz (2015) en su investigación concluye que sí influye el síndrome de Burnout o desgaste profesional en el desempeño de los trabajadores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, demostrándose la existencia de una relación inversamente

proporcional de grado medio entre las dimensiones del síndrome de Burnout, “agotamiento emocional” y “despersonalización” con el desempeño laboral (Correlación de Spearman  $-0.497$  significativa y  $-0.520$  altamente significativa respectivamente), resultado que coincide con el presente trabajo donde existe una relación inversamente proporcional de grado moderado o medio entre el agotamiento emocional y la despersonalización con el teletrabajo. Ccari (2017) en su tesis concluye que existe un nivel bajo de síndrome de Burnout o desgaste profesional, ya que los resultados muestran que un (73%) de los colaboradores presentan un nivel de estrés bajo, resultado que se contradice con el nuestro donde el 72% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo tienen un nivel alto de desgaste profesional. Solares (2013) en su trabajo de investigación concluye que, en base a la frecuencia del nivel de desgaste profesional, concluye que la intensidad del síndrome de desgaste profesional se encuentra en un nivel promedio, y demuestra, en general, la inexistencia de la enfermedad, conclusión que no coincide con el presente estudio, donde se evidenció que, si existe el desgaste profesional en los colaboradores, inclusive la mayoría se encuentran en un nivel alto.

## CONCLUSIONES

- ✓ Se determinó que el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020, se relacionan con un coeficiente negativo alto cuyo valor es  $-0.859$ , lo que indica a un mayor o alto desgaste profesional, disminuye el teletrabajo y viceversa.
- ✓ El agotamiento emocional del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020, se relacionan con un coeficiente negativo alto cuyo valor es  $-0.818$ , lo que indica a un mayor o alto agotamiento emocional, disminuye el teletrabajo y viceversa.
- ✓ La despersonalización del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020, se relacionan con un coeficiente negativo alto cuyo valor es  $-0.736$ , lo que indica a una mayor o alta despersonalización, disminuye el teletrabajo y viceversa.
- ✓ La baja realización personal del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020, se relacionan con un coeficiente bajo cuyo valor es de  $-0.419$  y como el nivel de significancia o p-valor igual a  $0.136$  es mayor que el error estimado ( $0,01$ ), podemos afirmar que no existe evidencia estadística para afirmar que dichas variables se relacionen significativamente.

## SUGERENCIAS

- ✓ Se sugiere a los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020, desarrollar programas preventivos para reducir los niveles de desgaste profesional en sus colaboradores, ya que se evidencia que el 72% se encuentran en un nivel alto de este problema de salud.
- ✓ También deben implementar un comité o área responsable de realizar evaluaciones periódicamente para evaluar el desgaste profesional de los colaboradores del municipio y de esta manera evitar este problema y las consecuencias que de ella se derivan.
- ✓ En base a este estudio, se sugiere realizar capacitaciones permanentes al personal del municipio sobre manejo de programas digitales para ser manejable y eficiente el teletrabajo que día a día se incursiona más en las instituciones por sus ventajas operativas y económicas que ofrece y así lograr que el municipio se encuentre a la vanguardia en el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ El talento humano de una institución debe ser el principal elemento a considerar en el éxito laboral en toda organización, es por ello que es necesario que los funcionarios y directivos del municipio realicen una correcta repartición de la carga de trabajo de manera justa y equitativa, manteniendo el mejor ambiente de trabajo para su desenvolvimiento, otorgando todos los recursos tecnológicos necesarios y de esta manera prevenir y evitar el desgaste profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abajo, F. (2005). *Mobing, acoso psicológico en el ámbito laboral*. México: Lexis Nexis.
- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). *El Síndrome de Burnout o Desgaste*. Revisión de Estudios. En Revista Asociación Española de Neuropsiquiatría. Pag. 257-265.
- Aranda, L. (2019). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Pillco Marca Huánuco 2019* (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco. Perú.
- Arias, O. (2011). *El Agotamiento Profesional (Síndrome de Burnout) en Trabajadores de una Industria de Transformación*. México.
- Armas, C. (2010). *Consideraciones respecto al teletrabajo*. Disponible en: <http://biografias.bcn.c1/a/legislativo/pdf/cat/docs/4712-13/908.pdf>.
- Benenson, P (2006). *El cuidado de los derechos humanos: oportunidades y desafíos para el personal de enfermería y partería*. España: Amnistía internacional (EDAI).
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, El síndrome del Burnout, Que es y Como superarlo*. Disponible en: <http://books.google.com.gt/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=sindrome+de+burn+out&h.html>.
- Bradley, H. B. (1969). *Community-based treatment for young adult offenders. Crime and Delinquency*, 15(3), 359–370.
- Ccari, L. (2017). *Síndrome de Burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Azángaro, Periodo 2016*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout*. London: Sage Publications.



- Cherro, M., & Diaz, M. (2015). *El Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014*. Chiclayo.
- De la Garza Toledo, E. (2003). *Tratado Latinoamericano de Sociología de Trabajo*. Madrid: FLACSO.
- Environmental Protection Agency. (2001). *Telecommuting/Telework Programs: Telecommuting/Telework Programs: Implementing Commuter Benefits Under the Commuter Choice Leadership Initiative*. Recuperado de <https://nepis.epa.gov/Exe/ZyPDF.cgi/00000HX1.PDF?Dockey=00000HX1.PDF>
- Freudenberg, H. (1974). *Burnout*. Disponible en: <http://www.gestioolis.com/canales5/hr/hfainstein/h16.htm>.
- Freudenberg, H. J. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, New York: Doubleday.
- Fundación Más Familia (2012). *El libro blanco del teletrabajo en España*. Madrid: Fundación Más Familia.
- Gestión. (21 de mayo de 2015). MTPE: *Teletrabajo permitirá que empresas y trabajadores ahorren tiempo y dinero*. Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/mtpe-teletrabajo-permitira-que-empresas-y-trabajadores-ahorren-tiempo-y-dinero-2132535>
- Gil Monte, P. R. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. *Revista Psicología Científica*. 3(5), 2001. Disponible en:

[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).

Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (2000). *Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2(16), 135-149.

Gómez, M.; Marcos, L y Bondjale, T. (2000). *Especial Burnout y Estrés*. Artículo de Prisiones. Disponible en: <http://Members.Es.Tripod.De/Prisión/Articulos/Quemamiento.Html>.

Gray, M. y Hodson, G. (1995). *El teletrabajo: Aspectos generales*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Hurley, P. (2011). *Telework for Dummies*. Indiana: Wiley Publishing. Recuperado de [file:///C:/Users/Inte/Downloads/docuri.com\\_telework-for-dummies.pdf](file:///C:/Users/Inte/Downloads/docuri.com_telework-for-dummies.pdf)

Ley 30036. *Ley que regula el Teletrabajo*. Congreso de la República del Perú (2013).

Madsen, S. (2003). The effects of home-based teleworking on work-family conflict. *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), 2003.

Maslach, C. (1976). *Burned-out*. *Human Behavior*, 5, 16-22.

Maslach, C. y Jackson, A. (1981). *Estrés asistencial en los servicios de salud*. España: Universidad Autónoma de Madrid.

- Mediano, O. y Fernández, C. (2001). *El Burnout y los Médicos, Un Peligro Desconocido*. España: La Muralla.
- MinTIC (2012). *Libro blanco el ABC del teletrabajo en Colombia*, Bogotá: Corporación Colombia Digital.
- Molina, J. M. y Avalos, F. (2007). *Satisfacción laboral y desgaste profesional del personal de enfermería*. *Revista Tesela*, 1(1). <http://www.index-.com/tesela/ts1/ts6327.php>
- Nicolosi, A. (2000). *Informe sobre teletrabajo*. Recuperado de <http://www.caminandoutopias.org.ar/tesis/MonografiaTeletrabajo.pdf>
- OIT (2013). *Las ventajas del trabajo a distancia*. Recuperado de [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_208161/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_208161/lang--es/index.htm).
- Ortiz, F. (1996). *El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*. Madrid: McGraw–Hill / Interamericana de España.
- Pacheco, M. (2010). *Análisis sobre la aplicabilidad del teletrabajo en la legislación laboral ecuatoriana*. Universidad de Cuenca. Maestría en Derecho Informático.
- Pérez Sánchez y Gálvez Mozo. (2009). *Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar*. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/130689/180431>.
- Pérez, M.; Martínez, A. y Carnicer, P. (2005). *Factores explicativos de la difusión del teletrabajo*. Una revisión de la literatura empírica.

- Pinillos, J., y Velásquez, C. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis Trujillo 2017* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Puntriano, C. (2015). *El teletrabajo, nociones básicas y breve aproximación al ejercicio de los derechos colectivos de los teletrabajadores*. Portal de revistas PUCP. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11740/12309>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Bussines Support Aneth SRL.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Madrid: Thomson Editores Spain.
- Silva, W.; Carrasco, J. y Vega, J. (2018). *El Análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Solares, S. (2013). *Síndrome de desgaste profesional en colaboradores de empresas consultoras de reclutamiento y selección de personal*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Teledislab. (2012). *El libro blanco del Teletrabajo- España*. Recuperado de <http://www.ciudadesporelempleo.es/files/LibroBlancodeITeletrabajo.pdf>
- Thalene T. Mallus. (1998). *TELECOMMUTING: THE WORKPLACE OF THE 90'S: The* National Institute of Mental Health, Bethesda, MD
- Thibault, X. (2009). Aspectos jurídicos del teletrabajo “. Revista Ministerio de Trabajo. Disponible en: <http://www.informatica-juridica.com/trabajos/teletrabajo.asp>.

UGT (2014). *Teletrabajo*. Disponible en: <http://madrid.ugt.org/pdfs/Menu%20Negociacion%20Colectiva/Teletrabajo/teletrabajo.pdf>.

UNED (2013). *Reglamento para la implantación del teletrabajo en la universidad nacional de educación a distancia*. Recuperado de: [http://portal.uned.es/pls/portal/docs/page/uned\\_main/launiversidad/orgrepresentacion/comite\\_empresa/menu\\_izda\\_comite/reglamento%20teletrabajo%20ya%20sin%20firmas%20pdf-.pdf](http://portal.uned.es/pls/portal/docs/page/uned_main/launiversidad/orgrepresentacion/comite_empresa/menu_izda_comite/reglamento%20teletrabajo%20ya%20sin%20firmas%20pdf-.pdf)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: “EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La relación entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.</p>	<p><b>Variable 1: Desgaste profesional</b></p> <p>Cuyas dimensiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Baja realización personal</li> </ul>	<p><b>Nivel y tipo de Investigación</b></p> <p>La presente investigación se ubica en el nivel descriptivo correlacional y de tipo no experimental de alcance correlacional ya que no existe manipulación de variables y trata de determinar la relación entre variables.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Conocer la relación del agotamiento emocional del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>He1: La relación entre el agotamiento emocional del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.</p>	<p><b>Variable 2: Teletrabajo</b></p> <p>Cuyas dimensiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso institucional</li> </ul>	<p><b>Diseño.</b> En concordancia con el tipo y nivel de investigación el diseño es transeccional correlacional</p>

<p>¿Cómo se relaciona la despersonalización en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020?</p>	<p>Medir la relación de la despersonalización del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.</p>	<p>He2: La relación entre la despersonalización del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Monitoreo</li> </ul>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población estará constituida por 17 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantamayo. La muestra está conformada por 14 colaboradores.</p>
<p>¿Cómo se relaciona la realización personal en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020?</p>	<p>Indicar la relación de la baja realización personal del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.</p>	<p>He3: La relación entre la baja realización personal del desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo es negativa en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020.</p>		<p><b>Técnicas e instrumentos.</b></p> <p>La técnica empleada será la encuesta y como instrumentos se tiene el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que medirá el desgaste profesional y otro cuestionario que medirá el teletrabajo conformado por 12 ítems.</p>



## ANEXO 2: PERMISO Y AUTORIZACIÓN

**SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación y aplicar instrumentos**

**Sr. Eliseo Amante Sánchez**

**ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE TANTAMAYO**

Yo, **CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE**, identificada con DNI N° 72842496, Cel. 954976377, correo electrónico cristabel\_miriam@hotmail.com con domicilio Jirón Prolongación Provincias Cruz Verde N° 146 de Huánuco. Ante usted respetuosamente expongo lo siguiente:

Que habiendo culminado la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas** el año 2019 en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, solicito a usted permiso para aplicar instrumentos y realizar trabajo de investigación titulado: **"El síndrome de desgaste profesional en tiempos del COVID-19 y su relación con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantamayo, Huánuco-2020"**, para la obtención del Grado Académico como Licenciada en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto agradezco anticipadamente la atención que brinda a esta solicitud.

Huánuco, 12 de octubre de 2020

**CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE**

DNI N° 72842496





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO  
HUAMALIES – HUÁNUCO



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Tantamayo, 12 de octubre de 2020

**OFICIO N° 272 -2020-MDT/A**

**Señorita:**

Cristabel Miriam Soto Amante  
**Bachiller en Ciencias Administrativas de la  
Universidad Nacional Hermilio Valdizán**

Presente

**ASUNTO: AUTORIZO REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Y  
APLICAR INSTRUMENTOS**

**De nuestra consideración:**

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente en nombre de la  
Municipalidad Distrital de Tantamayo, y a la vez autorizarle para que lleve a cabo la  
investigación y aplicar instrumentos.

Sin otro particular, reitero a usted las muestra de mi especial consideración y  
estima personal.

Atentamente,


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO  
HUAMALIES - HUÁNUCO  
  
**Eliseo Amante Sánchez**  
DNI 80139979  
ALCALDE

### ANEXO 3: INSTRUMENTOS

## CUESTIONARIO DE ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) PARA MEDIR EL DESGASTE PROFESIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO

### I. DATOS GENERALES:

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_ Condición: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

### II. INSTRUCCIONES

Estimado colaborador el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotada/o (exhausto) por mi trabajo.							
2. Me siento agotada/o al final de un día de trabajo.							
3. Me siento cansada/o cuando me levanto por las mañanas y tengo que rentarme a otro día de trabajo.							
4. Puedo relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo (usuarios, colegas).							
5. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.							

6. Trabajar con personas en forma remota es una tensión para mí.							
7. Trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios.							
8. Siento que el teletrabajo me está desgastando.							
9. Siento que mediante el teletrabajo estoy resolviendo los problemas de los usuarios.							
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con los usuarios con el teletrabajo.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurra a los usuarios del municipio.							
16. Trabajar en forma remota con las personas me produce bastante estrés.							
17. Tengo la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan en forma remota.							
18. Me siento animado después de trabajar.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo.							
22. Siento que mis usuarios me culpan por alguno de sus problemas.							

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRICTAL DE TANTAMAYO**

**III. DATOS GENERALES:**

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_ Condición: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**IV. INSTRUCCIONES**

Estimado colaborador el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.


De antemano le agradecemos su colaboración

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>			
<b>01</b>	Se le hace difícil trabajar bajo la modalidad de teletrabajo o trabajo remoto.			
<b>02</b>	Usas una oficina virtual cómodamente instalada con todas las condiciones ambientales adecuadas.			
<b>03</b>	Se siente capacitado para el manejo de aplicativos para el teletrabajo.			
<b>04</b>	El municipio ha implementado programas de capacitación para el teletrabajo.			
	<b>PLANIFICACION</b>			
<b>05</b>	Los funcionarios y directivos del municipio planificaron el teletrabajo implementando oficinas con todo los servicios y mobiliarios adecuados			


<b>06</b>	Los funcionarios y directivos del municipio planificaron el teletrabajo en ambientes con todos los medios y equipos tecnológicos adecuados como teléfono, internet y otros			
<b>07</b>	Te mantienes actualizado de las actividades que se presentan día a día en tu área.			
<b>08</b>	Te mantienes actualizado en los aplicativos y software del teletrabajo.			
<b>MONITOREO</b>				
<b>09</b>	Existe monitoreo constante por parte del empleador al teletrabajo que realizas.			
<b>10</b>	Demuestras acertadamente el cumplimiento de sus funciones a través del teletrabajo.			
<b>11</b>	Les hicieron conocer los indicadores para evaluar su rendimiento o productividad en el teletrabajo.			
<b>12</b>	Existen reuniones periódicas para que se evalúe el teletrabajo que realiza y se da las recomendaciones pertinentes.			
<b>TOTAL</b>				

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. DATOS INFORMATIVOS			
Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Rasmuzzen Santamaría, Rocío Verónica	UNHEVAL	Cuestionario para medir el síndrome de desgaste profesional	Cristabel Miriam Soto Amante
<b>TÍTULO:</b> “EL SINDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACION CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					85%
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de claridad y cantidad					95%
6. INTENCIONALIDAD	Orientado a la consecución de los objetivos					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					95%
8. COHERENCIA	Relación entre los ítems, indicadores y las dimensiones					95%
9. METODOLOGÍA	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación					95%
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					95%
<b>III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:</b> .....						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado ( x )</li> <li>• El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ( )</li> </ul>						
<b>IV. PROMEDIO DE VALIDACION:</b> .....94%.....						
Huánuco, 15 de octubre de 2020	22520752				990313773	
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto			Teléfono	

<b>I. DATOS INFORMATIVOS</b>			
<b>Apellidos y nombres del informante</b>	<b>Cargo o institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento de Evaluación</b>	<b>Autor del instrumento</b>
Rasmuzzen Santamaría, Rocío Verónica	UNHEVAL	Cuestionario para medir el teletrabajo	Cristabel Miriam Soto Amante
<b>TÍTULO:</b> “EL SINDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACION CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”			

<b>II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>						
<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Deficiente 0-20%</b>	<b>Regular 21-40%</b>	<b>Bueno 41-60%</b>	<b>Muy Bueno 61-80%</b>	<b>Excelente 81-100%</b>
<b>1. CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					85%
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Está expresada en conducta observada				80%	
<b>3. ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80%	
<b>4. ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica					95%
<b>5. SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos de claridad y cantidad					95%
<b>6. INTENCIONALIDAD</b>	Orientado a la consecución de los objetivos					95%
<b>7. CONSISTENCIA</b>	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					95%
<b>8. COHERENCIA</b>	Relación entre los ítems, indicadores y las dimensiones					95%
<b>9. METODOLOGÍA</b>	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación				80%	
<b>10. PERTINENCIA</b>	Es útil y adecuado para la investigación				80%	
<b>III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:</b> -----						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado (x)</li> <li>• El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ( )</li> </ul>						
<b>IV. PROMEDIO DE VALIDACION:</b> _____88%_____						
Huánuco, 15 de octubre de 2020	22520752			990313773		
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto		Teléfono		



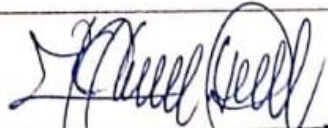
I. DATOS INFORMATIVOS			
Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
OLIVEROS DAUFA, J. ALBERTO	UNHEVAL	Cuestionario para medir el síndrome de desgaste profesional	Cristabel Miriam Soto Amante
TÍTULO: "EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					88%
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de claridad y cantidad					95%
6. INTENCIONALIDAD	Orientado a la consecución de los objetivos					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					95%
8. COHERENCIA	Relación entre los items, indicadores y las dimensiones					95%
9. METODOLOGÍA	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación					95%
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					95%

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado (X)
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 95%

Hco, 09-10-20	22428396		962344384
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

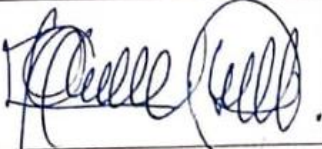
I. DATOS INFORMATIVOS			
Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
OLIVEROS DAVILA T. AOBECO	UNHEVA	Cuestionario para medir el teletrabajo	Cristabel Miriam Soto Amante
TÍTULO: "EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada				85%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de claridad y cantidad					95%
6. INTENCIONALIDAD	Orientado a la consecución de los objetivos					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					95%
8. COHERENCIA	Relación entre los ítems, indicadores y las dimensiones					95%
9. METODOLOGÍA	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación				80%	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				80%	

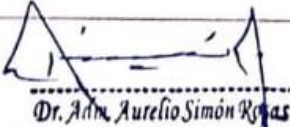
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado (X)
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 88%

Hco, 09-10-20	22428396		962344384
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

I. DATOS INFORMATIVOS			
Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
SIMÓN ROSAS, AURELIO	DOCENTE PRINC.	Cuestionario para medir el síndrome de desgaste profesional	Cristabel Miriam Soto Amante
TÍTULO: "EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95%
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de claridad y cantidad					95%
6. INTENCIONALIDAD	Orientado a la consecución de los objetivos					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					95%
8. COHERENCIA	Relación entre los ítems, indicadores y las dimensiones					95%
9. METODOLOGÍA	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación					95%
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					95%
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado (X)</li> <li>• El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ( )</li> </ul>						
IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 94%						
07-10-20	22404209	 Dr. Ardo Aurelio Simón Rosas Docente Posgrado, Pregrado Firma del Externo			951512988	
Lugar y Fecha	DNI				Teléfono	

I. DATOS INFORMATIVOS			
Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
SIMÓN ROSAS, AURELIO	DOCENTE PRINCIPAL	Cuestionario para medir el teletrabajo	Cristabel Miriam Soto Amante
TÍTULO: "EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"			

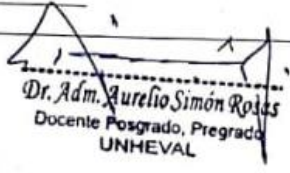
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				85%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de claridad y cantidad					95%
6. INTENCIONALIDAD	Orientado a la consecución de los objetivos					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					95%
8. COHERENCIA	Relación entre los ítems, indicadores y las dimensiones					95%
9. METODOLOGÍA	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación				80%	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

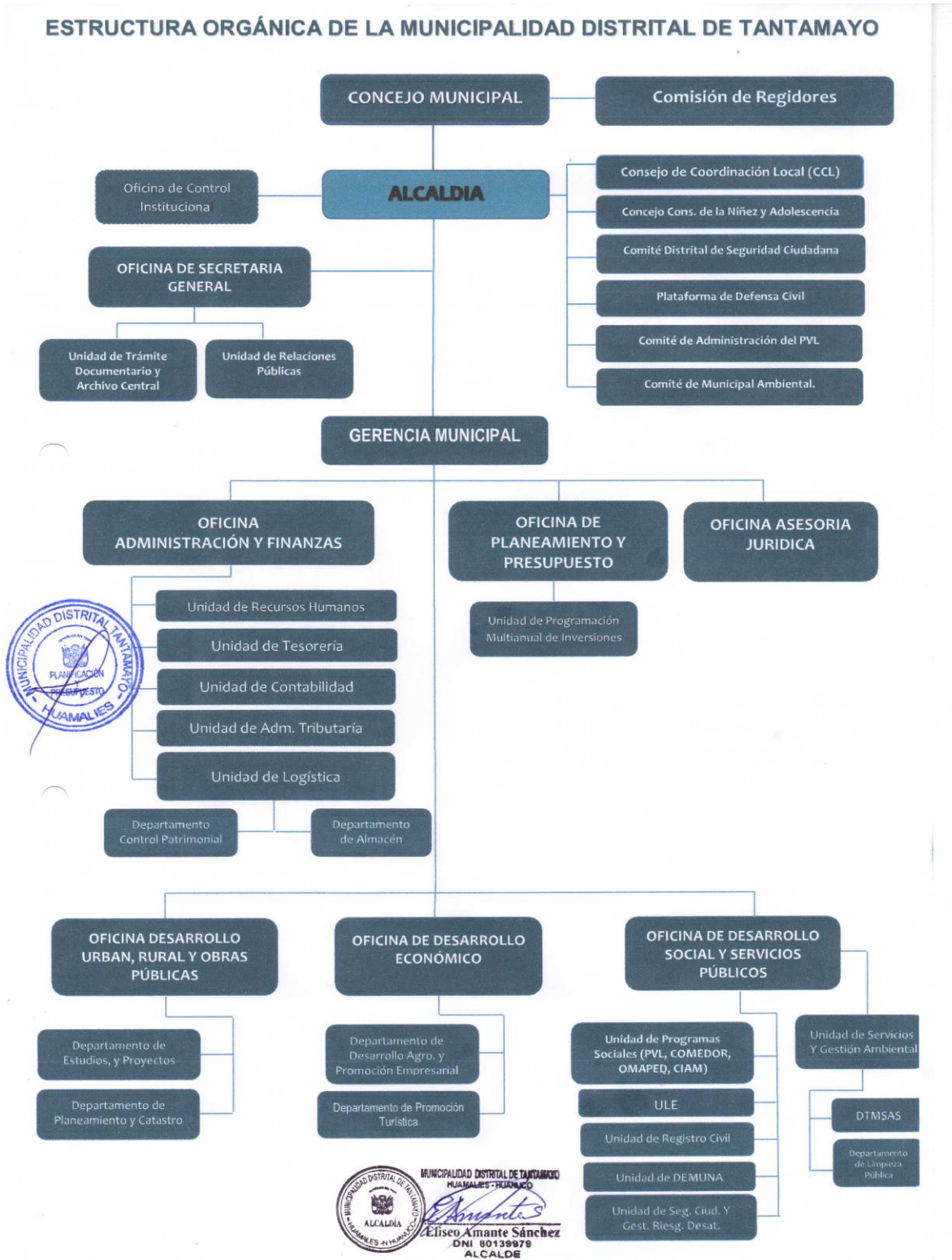
NINGUNA

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado (X)
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 88 %

09-10-20	22404209	 Dr. Adm. Aurelio Simón Rojas Docente Posgrado, Pregrado UNHEVAL	95156988
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

**ANEXO 5:**



## **NOTA BIOGRÁFICA**

### **Lugar y fecha de nacimiento del autor:**

Ciudad de Huánuco, distrito, provincia y departamento del mismo nombre

El 02 de diciembre de 1997

### **Nombre y apellidos de los padres**

Miriam Gregoria Amante Sánchez

Geremias Soto Perez (in memoriam)

### **Centro educativo de estudios primarios:**

Institución Educativa Particular San Miguel Febres

### **Centro educativo de estudios secundarios:**

Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de las Mercedes

### **Centro de estudios superiores**

Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo,

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

### **Fecha que obtuvo el grado de bachiller:**

El 27 de mayo de 2020



*Año de la Universalización de la Salud*  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

**RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0176 -2020-UNHEVAL/FCAT.**

Cayhuayna, 18 de junio de 2020.

Vistos los documentos que se adjuntan tres (03) archivos adjuntos;

**CONSIDERANDO:**

Que, con solicitud vía correo electrónico, la alumna, **CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE**, identificada con DNI N° 72842496 de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, solicita designación de Asesora de Tesis Individual y propone a la profesora, **Dra. Lida Days Beraún Quiñones**, quien firma en el documento aceptando tal propuesta;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 3098-2019-UNHEVAL se aprobó las líneas de investigación alineadas a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU;

Que en el Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, el 03 AGO 2017, en el Capítulo IV De la Modalidad de Tesis, en el Art. 14° señala: *"El alumno que va a obtener el Título Profesional por esta modalidad, debe presentar en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis.... solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis, con el informe del Asesor de Tesis, será remitido a una Comisión Revisora Ad-Hoc integrado por dos docentes, uno de ellos debe ser especialista en metodología de la investigación científica (o estadística) y otro en el aspecto temático. Asimismo, en el Capítulo V Del Asesor de Tesis, en el Artículo 27° señala "El profesor Asesor de Tesis deberá ser profesor ordinario y tener experiencia en el tema de investigación..."*


Que en el precitado Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, en la Primera Disposición Final, señala: *"Los aspectos no previstos en el presente Reglamento, serán resueltos por el Decano de la Facultad, en el marco de sus atribuciones señaladas en el presente Reglamento, en el Estatuto de la UNHEVAL y en la Ley Universitaria N° 30220 y otros dispositivos, en su defecto serán resueltos por el Vicerrector Académico y, según fuera el caso, por el Consejo Universitario"*.

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29 ENE 2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL, de 10 JUL 2018; por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección Dr. David Julio Martel Zevallos como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02 set 2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

**SE RESUELVE:**

- 1° **DESIGNAR** a la profesora, **Dra. Lida Days Beraún Quiñones** como Asesora de Tesis Individual de la alumna, **CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE**, identificada con DNI N° 72842496 de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** al tesista y al docente asesor que los trabajos de tesis estén debidamente alineados de acuerdo a las líneas de investigación de la UNHEVAL y de la Carrera Profesional, asimismo a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU.
- 3° **DISPONER** al docente Asesor de tesis designado para que apoye en la elaboración del Proyecto, desarrollo de tesis e informe final (borrador) de Tesis Colectiva del alumno precedente.
- 4° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al docente Asesor, interesados (as) y quienes corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
 Dr. David Julio Martel Zevallos  
 DECANO



“Año de la Universalización de la Salud”

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

**RESOLUCIÓN DE DECANO N° 017-II-2020-UNHEVAL/FCAT.**

Cayhuayna, 28 de setiembre de 2020

Visto los documentos que se acompañan en un archivo virtual más el proyecto de tesis;

**CONSIDERANDO:**

Que con Resolución de Decano N°0176-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 18.JUN.2020, se designó a la profesora Dra. Lida Days BERAÚN QUIÑONES como Docente Asesora de Tesis Individual de la alumna CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con Resolución de Decano N° 219-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 20.AGO.2020, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual intitulado, “EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”, presentada por la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores Dr. Carlos BUSTAMANTE OCHOA, Metodólogo y Dr. Niker Jhon SALINAS ALEJANDRO, Especialista;

Que, con solicitud virtual presentado por, la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, solicita CAMBIO DEL METODÓLOGO DEL JURADO ADHOC DE PROYECTO DE TESIS, aduciendo que ya se excedió la fecha para la presentación del Informe y revisión de levantamiento de observaciones asignado por el Dr. Carlos BUSTAMANTE OCHOA, Metodólogo a la referida tesista; por tal motivo presenta dicho pedido para la revisión de la tesis presentado que se titula ““EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”, el cual debe proseguir con el trámite administrativo.

Que, con Resolución de Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, de fecha 03.AGO 2017, se aprueba el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en la Primera Disposición Final, señala: “Los aspectos no previstos en el presente Reglamento, serán resueltos por el Decano de la Facultad, en el marco de sus atribuciones señaladas en el presente Reglamento, en el Estatuto de la UNHEVAL y en la Ley Universitaria N° 30220 y otros dispositivos, en su defecto serán resueltos por el Vicerrector Académico y, según fuera el caso, por el Consejo Universitario”;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL, de 10.JUL.2018; por la Resolución Asamblea Universitaria N° 0012-2020-UNHEVAL de fecha 21 de agosto 2020, que reconoce la elección de la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana Encargada de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo

**SE RESUELVE:**

- 1° **RECONFORMAR** el Jurado Adhoc, para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual “EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”, presentada por la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por los considerandos expuestos en la presente Resolución, debiendo quedar como sigue:  

Dr. Roger Wilfredo Céspedes Revelo	Metodólogo
Dr. Niker Jhon SALINAS ALEJANDRO	Especialista
- 2° **DISPONER** al Metodólogo y Especialista del Jurado Ad Hoc para que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, **revisen y dictaminen sobre el presente proyecto de tesis individual**. Caso contrario serán reemplazadas automáticamente.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado Ad Hoc designadas, interesadas y quienes corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese.



*Mélida Sara Rivero Lazo*

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo  
DECANA (e)

**Distribución:**

Jurado Adhoc (2)/Docente Asesora (1) Interesada (1) Archivo





*"Luz de la Universidad y de la Vida"*

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

**RESOLUCIÓN DE DECANO N°045-2020-UNHEVAL/FCAT.**

Cayhuayna, 15 de octubre de 2020

Visto los documentos que se acompaña en un archivo digital  
**CONSIDERANDO:**

Que con Resolución de Decano N°0176-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 18.JUN.2020, se designó a la profesora Dra. Lida Days BERAÚN QUIÑONES como Docente Asesora de Tesis Individual de la alumna CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 017-II-2020-UNHEVAL/FCAT de fecha 28.SET.2020, se reconfirma la Resolución de Decano N° 219-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 20.AGO.2020 y se designa a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual intitulado, **"EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"**; presentada por la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores **Dr. Roger Wilfredo Céspedes Revelo, Metodólogo y Dr. Niker Jhon SALINAS ALEJANDRO, Especialista**;

Que con OFICIO N° S/N -2020-UNHEVAL/FCAT/NISA, recepcionado el 07.SET.2020 el **Dr. Niker Jhon SALINAS ALEJANDRO, Especialista** y el OFICIO N° S/N -2020-UNHEVAL/FCAT/RWCR el **Dr. Roger Wilfredo Céspedes Revelo, Metodólogo**; en condiciones de miembros del Jurado Ad Hoc, habiendo revisado el proyecto de Tesis Individual intitulado, **"EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"**; presentada por la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; emiten su Dictamen con opinión FAVORABLE y sugieren su aprobación, por encontrarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL;

Que en concordancia al Art. 15° del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, el 03.AGO.2017, que expone: **"Con el informe favorable de la Comisión Revisora Ad hoc el Decano emitirá la Resolución aprobando el Proyecto de Tesis (Ver Anexo N° 01). En el libro de Proyectos de Tesis de la Facultad, se registrará el Título del Proyecto de Tesis, el nombre del autor y del asesor, el número de la resolución y las observaciones. Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en el Instituto de Investigación de la Facultad..."**. Asimismo, el Art. 16° señala: **"Las facultades establecerán en su Reglamento Interno de Grados y Títulos el plazo mínimo para que el alumno proceda a desarrollar su Proyecto de Tesis. Si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis"**; y;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL, de 10.JUL.2018; por la Resolución Asamblea Universitaria N° 0012-2020-UNHEVAL-CEU de fecha 21 de agosto 2020, que reconoce la elección de la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana encargada de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

**SE RESUELVE:**

- 1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis Colectiva y su estructura de desarrollo titulada, Tesis Individual intitulado, **"EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"**; presentada por la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **INSCRIBIR**, el presente Proyecto en el libro de Proyectos de Tesis de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. **Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en la Unidad de Investigación de la Facultad.**
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a las interesadas y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese, archívese



*Mélida Sara Rivero Lazo*  
**Dra. Mélida Sara Rivero Lazo**  
**DECANA (e)**



**“Año de la Universalización de la Salud”**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**



**RESOLUCIÓN DE DECANO N° 105-2020-II-UNHEVAL/FCAT.**  
**Cayhuayna, 18 de diciembre de 2020**

Visto los documentos que se acompañan en cinco (5) folios más el Borrador de Tesis;

**CONSIDERANDO:**

Que con Resolución de Decano N°0176-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 18.JUN.2020, se designó a la profesora Dra. Lida Days BERAÚN QUIÑONES como Docente Asesora de Tesis Individual de la alumna CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 017-II-2020-UNHEVAL/FCAT de fecha 28.SET.2020, se reconforma la Resolución de Decano N° 219-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 20.AGO.2020 y se designa a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual intitolado, **“EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DELCOVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”**; presentada por la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores **Dr. Roger Wilfredo Céspedes Revelo, Metodólogo** y **Dr. Niker Jhon SALINAS ALEJANDRO, Especialista**;

Que con Resolución de Decano N°045-2020-UNHEVAL/FCAT, de 15.OCT.2020, se aprobó el Proyecto de Tesis Individual intitolado, **“EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DELCOVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”**; presentada por la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con solicitud presentado por la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, solicita designación de los miembros del Jurado de Tesis, encargados de revisión y dictamen sobre su Borrador de Tesis Individual intitolado, **“EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DELCOVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”**; acompañando copia de la Resolución que aprueba el proyecto de tesis, copias del grado académico de bachiller y el Borrador de tesis;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, de fecha 03.AGO.2017, se aprobó el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en el Artículo 17° señala: **“Una vez que el tesista ha elaborado el Borrador de Tesis, con el visto bueno de su Asesor, y obtenido el grado de bachiller, solicitará al decano, en el Formato Único de Trámite, se designe al Jurado de Tesis, adjuntando a su solicitud, la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis y cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado”**; Art. 18° señala: **“El Jurado de tesis es designado por el Decano, integrado por cuatro (04) profesores ordinarios, tres (03) serán titulares y uno(1) accesitario...”**. Asimismo, el Artículo 19° señala: **“El Jurado de Tesis tendrá la responsabilidad de dictaminar en un plazo que no exceda quince (15) días hábiles, acerca de la suficiencia del trabajo. Si el Trabajo fuera declarado insuficiente, lo devolverá para que el tesista lo corrija en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles”**;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea



**“Año de la Universalización de la Salud”**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO



Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL, de 10 .JUL.2018; por la Resolución Asamblea Universitaria N° 0012-2020-UNHEVAL-CEU de fecha 21 de agosto 2020, que reconoce la elección de la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana encargada de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo

**SE RESUELVE:**

1° **DESIGNAR** a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis Individual intitolado, **“EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020”**; presentada por la tesista, **CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; conformados por los profesores siguientes, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución:

<b>Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES</b>	<b>Presidente</b>
<b>Dr. ROGER CÉSPEDES REVELO</b>	<b>Secretario</b>
<b>Dr. NIKER JHON SALINAS ALEJANDRO</b>	<b>Vocal</b>
<b>Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA</b>	<b>Accesitario</b>

2° **DISPONER** para que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado de Tesis designados, caso contrario serán cambiados automáticamente.

3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado de tesis, Docente Asesor de tesis, a las interesadas y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
 Dra. Mélida Sara Rivero Lazo  
**DECANA**

**Distribución:**

- Jurados de tesis (4)
- Asesor de tesis (1)
- Interesados (2)
- Archivo



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de libertad"*

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0025-2021-UNHEVAL/FCAT.**  
 Cayhuayna, 16 de marzo de 2021

Visto los documentos que se acompañan en dos (02) archivos virtuales más el borrador de tesis;  
**CONSIDERANDO:**

Que, con RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución;

Que con Resolución de Decano N°0176-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 18.JUN.2020, se designó a la profesora **Dra. Lida Days BERAÚN QUIÑONES** como Docente Asesora de Tesis Individual de la alumna **CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 017-II-2020-UNHEVAL/FCAT de fecha 28.SET.2020, se reconforma la Resolución de Decano N° 219-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 20.AGO.2020 y se designa a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual intitolado, **"EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"**; presentada por la tesista, **CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores **Dr. Roger Wilfredo Céspedes Revelo, Metodólogo** y **Dr. Niker Jhon SALINAS ALEJANDRO, Especialista**;

Que con Resolución de Decano N°045-2020-UNHEVAL/FCAT, de 15.OCT.2020, se aprobó el Proyecto de Tesis Individual intitolado, **"EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"**; presentada por la tesista, **CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con Resolución de Decano N°105-2020-UNHEVAL/FCAT. del 18 de diciembre de 2020 se DESIGNÓ a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis individual titulado **"EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"**; presentada por la tesista, **CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores: **Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES, Presidente**; **Dr. ROGER CÉSPEDES REVELO, Secretario**; **Dr. NIKER JHON SALINAS ALEJANDRO, Vocal** y **Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA, Accesitario**;

Que, por motivos de carga laboral a cargo del docente Dr. Juan García Céspedes; quien forma parte de los Miembros del Jurado de tesis en el cargo de Presidente, sede la responsabilidad al Secretario, el Dr. Roger Céspedes Revelo. Quedando entonces la conformación del Jurado calificador para la presente sustentación de tesis de la siguiente manera: **Dr. ROGER CÉSPEDES REVELO, Presidente**; **Dr. NIKER JHÓN SALINAS ALEJANDRO, Secretario** y **Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA, Vocal**;

Que, con INFORME N° 008-2020-FCA y T/EPCA/JGC-V-IT del Dr. Juan García Céspedes, **Presidente**, recepcionado el 31.DIC.2020; OFICIO N° S/N -2020-UNHEVAL/FCAT/RWCR, recepcionado el 29.DIC.2020 del Dr. Roger Céspedes Revelo, **Secretario** y el OFICIO N° S/N -2021-UNHEVAL/FCAT/NJSA, recepcionado el 04.MAR.2020 del Dr. Niker Jhon Salinas Alejandro, **Vocal**, en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el borrador de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo de Tesis Individual intitolado, **"EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"**; presentada por la tesista, **CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de libertad"*

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

Que con solicitud via correo electrónico dirigido a la Decana (e) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mélida Sara Rivero Lazo, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, solicita se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de su Tesis Individual intitulado, "EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"; toda vez que los jurados han informado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea el día **viernes 19 de marzo de 2021, a las 10:00 horas**; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL;

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, de fecha 14.SET.2020, Artículo 46° que señala: "El interesado presentará en el Formato Único de Trámite una solicitud dirigida al Decano pidiendo se fije hora, lugar y fecha para el acto de sustentación, adjuntando los documentos señalados en el Artículo 9° del presente Reglamento". Asimismo, el Artículo 25° señala: "Una vez que los miembros del Jurado hubieran informado al Decano acerca de la suficiencia del trabajo de tesis, el Decano emitirá la resolución fijando día, hora y lugar para la sustentación y aprobación de la tesis en acto público, dando a conocer este hecho en un lugar visible a la comunidad Valdizana en general y a la comunidad de la facultad en particular";

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29 ENE 2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10 JUL 2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

**SE RESUELVE:**

1° **FIJAR** hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación virtual utilizando la plataforma de videoconferencia CISCO, de la Tesis individual titulado "EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"; presentada por la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, para el día **viernes 19 de marzo de 2021, a las 10:00 horas**; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.

2° **RECOMENDAR** a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del artículo 57° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL:

Dr. ROGER CÉSPEDES REVELO	<b>Presidente</b>
Dr. NIKER JHÓN SALINAS ALEJANDRO	<b>Secretario</b>
Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA	<b>Vocal</b>

3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a quienes correspondan y a las interesadas

Regístrese, comuníquese, archívese

**Dra. Mélida Sara Rivero Lazo**  
**DECANA**



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

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019- SUNEDU/CD

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**  
**MODALIDAD DE TESIS**



En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los diecinueve días, del mes de marzo del año 2021, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=mb6e24f6e609e5ee9208c1cbf22e76d95> a las diez horas, y en mérito a la Resolución N° 0025-2021-UNHEVAL/FCAT., de fecha 16.MAR.2021, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis individual, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020: resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de Tesis Individual titulado, "EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO, HUÁNUCO-2020"; presentada por la tesista, CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, siendo Asesora de Tesis la profesora Dr. Lida Days Beraún Quiñones, designado con Resolución de Decano N°0176-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 18.JUN.2020, procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con Resolución de Decano N°105-2020-UNHEVAL/FCAT. del 18 de diciembre de 2020:

**Dr. ROGER CÉSPEDES REVELO** Presidente  
**Dr. NIKER JHÓN SALINAS ALEJANDRO** Secretario  
**Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA** Vocal

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
CRISTABEL MIRIAM SOTO AMANTE	16	16	16	16	dieciséis

**OBSERVACIONES:**

Ninguna

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas.....11.30 am....., en fe de lo cual firmamos.

*Dr. Roger Céspedes Revelo*  
**PRESIDENTE**

*Dr. Niker Jhon Salinas Alejandro*  
**SECRETARIO**

*Mg. Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaría*  
**VOCAL**

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACION PARA OPTAR GRADOS ACADEMICOS Y TITULOS PROFECIONALES		
VIRRECTORADO DE INVESTIGACION		RESPONSABLES DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL		

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autoridad(es):

marca "x"	categoría de acceso	descripción del acceso
X	PUBLICO	es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "publico", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal [webrepositorio.unheval.edu.pe](http://webrepositorio.unheval.edu.pe), por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "restringido" por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso público:

- ( ) 1 año  
 ( ) 2 años  
 ( ) 3 años  
 ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(des), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 24 / 03 / 2021

Firma del autor y/o autores:



<p>UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN</p>		<p>REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACION PARA OPTAR GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</p>			
<p>VIRRECTORADO DE INVESTIGACION</p>	<p>RESPONSABLES DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL</p>	<p>VERSION</p>	<p>FECHA</p>	<p>PAGINA</p>	
	<p>OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL</p>			<p>1 DE 2</p>	

ANEXO 2

AUTORIZACION PARA PUBLICACION DE TESIS ELECTRONICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICAR PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellido y nombre: Soto Amante, Cristóbal Miriam

DNI: 72842496 correo electrónico crismitranso@gmail.com

Teléfonos: casa \_\_\_\_\_ celular: 954 976 377 oficina: \_\_\_\_\_

Apellido y nombre: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ correo electrónico \_\_\_\_\_

Teléfonos: casa \_\_\_\_\_ celular: \_\_\_\_\_ oficina: \_\_\_\_\_

Apellido y nombre: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ correo electrónico \_\_\_\_\_

Teléfonos: casa \_\_\_\_\_ celular: \_\_\_\_\_ oficina: \_\_\_\_\_

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

<p>Pregrado</p>	
<p>Facultad de:</p>	<p><u>Ciencias Administrativas y Turismo</u></p>
<p>E.P. :</p>	<p><u>Ciencias Administrativas</u></p>

Título Profesional Obtenido:

Licenciada en Administración

Título De La Tesis:

66 El síndrome de desgaste profesional en tiempos del Covid-19 y su relación con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tarma, Huánuco - 2020