

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Trabajo de Investigación

**Teletrabajo y *síndrome de burnout* en los docentes de la
Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020**

Esmeralda Claudia Quiñonez Carrión
Joscelyn Liz Soriano Zuasnabar

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. Pedro Bernabé Venegas Rodríguez

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi padre y hermana, por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional. A mi madre, que, a pesar de la distancia física, si fue siempre la principal promotora de mis sueños.

A Sebastián por siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A Joscelyn por su amistad y compañía porque sin el gran equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta.

Esmeralda Quiñonez

A mis padres y a mi hermano por el gran apoyo que me brindan, por inculcarme buenos valores, darme la mejor educación y siempre impulsarme a ser mejor.

A Marcelo, por acompañarme en este camino, brindarme apoyo incondicional y tenerme mucha paciencia durante este proceso.

A Esmeralda, quien fue de gran apoyo y complemento en este trabajo. Su valiosa amistad y colaboración hicieron posible lograr la culminación de este proyecto.

Joscelyn Soriano

Agradecimientos

Agradecemos a nuestros maestros quienes fueron mentores durante la formación profesional dentro de la Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos de la Universidad Continental.

Agradecemos a los docentes de la Universidad Continental que hicieron posible con su participación en la encuesta realizada, alcanzar el logro de resultados de esta investigación.

Agradecemos en especial a nuestros docentes Mg. Paddy Reiza Verde Fasil y Mg. Pedro Bernabé Venegas Rodríguez quienes nos apoyaron e impulsaron a realizar y culminar de manera satisfactoria este proyecto de investigación.

Agradecemos a nuestros amigos de la carrera por su apoyo moral, por estar pendientes de los avances de este proyecto y por darnos el impulso necesario a pesar del estrés y el cansancio.

Agradecemos a todos nuestros familiares quienes mostraron apoyo incondicional durante el desarrollo de este proyecto.

Tabla de Contenidos

Asesor	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Tabla de Contenidos	5
Lista de Tablas	ii
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Introducción	vii
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problemas Específicos.	5
1.3 Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 Justificación de la Investigación	6
1.4.1 Justificación Teórica.	7
1.4.2 Justificación Práctica.	7
Capítulo II: Marco Teórico	8
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes Nacionales.	8
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	11
2.2 Bases Teóricas	18

2.2.1 Condiciones Técnicas y Materiales.	18
2.2.2 Reconocimiento Laboral.	20
2.2.3 Equilibrio Vida-Trabajo.	20
2.2.4 Cansancio Emocional.	21
2.2.5 Despersonalización.	22
2.2.6 Realización Personal.	23
2.3 Definición de Términos Básicos.	23
2.3.1 Síndrome de Burnout.	23
2.3.2 Salud Mental.	24
2.3.3 Adaptación.	24
2.3.4 Teletrabajo.	24
2.3.5 Educación.	24
2.3.6 Docencia.	24
Capítulo III: Hipótesis y Variables	25
3.1 Hipótesis	25
3.1.1 Hipótesis General.	25
3.1.2 Hipótesis Específicas.	25
3.2 Descripción de Variables	25
3.2.1 Variable Teletrabajo.	26
3.2.2 Variable Síndrome de Burnout.	26
3.3 Operacionalización de Variables	27
Capítulo IV: Metodología	28
4.1 Método de Investigación.....	28
4.1.1 Método Universal.....	28
4.1.2 Método General.	29

4.1.3 Método Particular.....	29
4.2 Tipo de Investigación.....	29
4.3 Enfoque de Investigación.....	30
4.4 Nivel de Investigación	30
4.5 Diseño de Investigación.....	31
4.6 Población y Muestra	31
4.6.1 Población.....	31
4.6.2 Muestra.	32
4.7 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	33
4.7.1 Técnica.....	33
4.7.2 Instrumento.	33
Capítulo V: Resultados.....	38
5.1 Descripción del Trabajo de Campo.....	38
5.2 Presentación de Resultados.....	38
5.2.1 Análisis de Datos Generales.	38
5.2.2 Resultados de la Variable Teletrabajo.	40
5.2.3 Resultados de la Variable Síndrome de Burnout.	45
5.3 Contrastación de Resultados	51
5.3.1 Contrastación Estadística de la Hipótesis General.....	51
5.3.2 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 1.....	53
5.3.3 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 2.....	55
5.3.4 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 3.....	57
5.3.5 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 4.....	59
5.3.6 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 5.....	61
5.3.7 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 6.....	62

5.4 Discusión de Resultados	64
Conclusiones	71
Recomendaciones	74
Referencias	76
Apéndice A: Matriz de Consistencia	84
Apéndice B: Cuadro de Operacionalización.....	86
Apéndice C: Instrumento de Recolección de Datos	89
Apéndice D: Validación del Instrumento	92
Apéndice E: Aplicación del Cuestionario-Formulario de Google.....	95

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Confiabilidad para la variable Teletrabajo</i>	34
Tabla 2 <i>Confiabilidad para las dimensiones de la variable Teletrabajo</i>	35
Tabla 3 <i>Prueba de KMO y Bartlett para Teletrabajo</i>	35
Tabla 4 <i>Confiabilidad para la variable Síndrome de Burnout</i>	36
Tabla 5 <i>Confiabilidad para las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout</i>	36
Tabla 6 <i>Prueba de KMO y Bartlett para Síndrome de Burnout</i>	37
Tabla 7 <i>Resultados del análisis demográfico</i>	39
Tabla 8 <i>Resultados del cuestionario de la variable Teletrabajo</i>	40
Tabla 9 <i>Estadísticos descriptivos de la variable Teletrabajo</i>	41
Tabla 10 <i>Resultados del cuestionario de la dimensión Condiciones Técnicas y Materiales</i> . .42	42
Tabla 11 <i>Estadísticos descriptivos de la dimensión Condiciones Técnicas y Materiales</i>	42
Tabla 12 <i>Resultados del cuestionario de la dimensión Reconocimiento Laboral</i>	43
Tabla 13 <i>Estadísticos descriptivos de la dimensión Reconocimiento Laboral</i>	43
Tabla 14 <i>Resultados del cuestionario de la dimensión Equilibrio Vida-Trabajo</i>	44
Tabla 15 <i>Estadísticos descriptivos de la dimensión Equilibrio Vida-Trabajo</i>	44
Tabla 16 <i>Resultados de los valores referenciales para la variable Síndrome de Burnout</i>	45
Tabla 17 <i>Resultados del cuestionario de la variable Síndrome de Burnout</i>	45
Tabla 18 <i>Estadísticos descriptivos de la variable Síndrome de Burnout</i>	46
Tabla 19 <i>Resultados de los valores referenciales para la dimensión Cansancio Emocional</i> . 47	47
Tabla 20 <i>Resultados del cuestionario de la dimensión Cansancio Emocional</i>	47
Tabla 21 <i>Estadísticos descriptivos de la dimensión Cansancio Emocional</i>	47
Tabla 22 <i>Resultados de los valores referenciales para la dimensión Despersonalización</i>	48
Tabla 23 <i>Resultados del cuestionario de la dimensión Despersonalización</i>	48
Tabla 24 <i>Estadísticos descriptivos de la dimensión Despersonalización</i>	49

Tabla 25 <i>Resultados de los valores referenciales para la dimensión Realización Personal.</i>	.50
Tabla 26 <i>Resultados del cuestionario de la dimensión Realización Personal.</i>	50
Tabla 27 <i>Estadísticos de la dimensión Realización Personal.</i>	50
Tabla 28 <i>Prueba de normalidad entre Teletrabajo y Síndrome de Burnout.</i>	52
Tabla 29 <i>Resultado de Correlación según Rho Spearman entre Teletrabajo y Síndrome de Burnout.</i>	52
Tabla 30 <i>Valores de Rho Spearman.</i>	52
Tabla 31 <i>Prueba de normalidad entre Teletrabajo y Cansancio Emocional.</i>	54
Tabla 32 <i>Resultado de correlación según Rho Spearman entre Teletrabajo y Cansancio Emocional.</i>	54
Tabla 33 <i>Prueba de normalidad entre Teletrabajo y Despersonalización.</i>	56
Tabla 34 <i>Resultado de correlación según Rho Spearman entre Teletrabajo y Despersonalización.</i>	56
Tabla 35 <i>Prueba de normalidad entre Teletrabajo y Realización Personal.</i>	57
Tabla 36 <i>Resultados de correlación según Rho Spearman entre Teletrabajo y Realización Personal.</i>	58
Tabla 37 <i>Prueba de normalidad entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional.</i>	59
Tabla 38 <i>Resultado de correlación según Rho Spearman entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional.</i>	60
Tabla 39 <i>Prueba de normalidad entre Equilibrio Vida-Equilibrio y Cansancio Emocional.</i>	.61
Tabla 40 <i>Resultado de correlación según Rho Spearman entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional.</i>	62
Tabla 41 <i>Prueba de normalidad entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal.</i>	63

Tabla 42 <i>Resultado de correlación según Rho Spearman entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal</i>	64
--	----

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo identificar la relación existente entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020. Se recopilieron los datos tras la aplicar un cuestionario de medición de ambas variables en estudio, el cual ha sido aplicado a 257 docentes de la Universidad Continental. El método general de la investigación es deductivo, de tipo aplicada, nivel correlacional, con diseño no experimental, transaccional o transversal. Para el análisis de datos se empleó un intervalo de confianza de 95% y un nivel significancia del 5%. Los resultados muestran respuestas de aceptación a la modalidad Teletrabajo en los docentes y un nivel bajo en cuanto al índice de Burnout en los mismos, además se corroboró la hipótesis general teniendo una correlación moderada de -0.492 mediante el Rho de Spearman; las seis hipótesis específicas también fueron comprobadas de manera satisfactoria con resultados entre bajos y moderados mediante la misma prueba; concluyendo que, a mayor Teletrabajo menor será el índice de Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental.

Palabras claves: Teletrabajo, *Burnout*, docencia universitaria y equilibrio vida-trabajo.

Abstract

The purpose of the present research is to identify the relation between Telework and Burnout Syndrome in teachers at Universidad Continental - Huancayo, 2020. The data were obtained after applying a questionnaire to measure both variables under study, questionnaire that has been applied to 257 teachers of Universidad Continental. The general method of the investigation is deductive, applied type, correlational level, with non-experimental, transactional, or cross-sectional design. For data analysis, a confidence interval of 95% and a significance level of 5% were used. The results show acceptance responses to the Teleworking modality in teachers and a low level in terms of the Burnout index in them. Furthermore, the general hypothesis was corroborated, having a moderate correlation of -0.492 using Spearman's Rho; the six specific hypotheses were also tested satisfactorily with low to moderate results using the same test; concluding that, the higher the Telework, the lower the Burnout Syndrome index in the teachers of Universidad Continental.

Keywords: Telework, *Burnout*, university teaching and work-life balance.

Introducción

En marzo de 2020, Tedros Adhanom Ghebreyesus quien es el director general de la OMS, manifestó al coronavirus Covid-19 como una pandemia, por ello, los gobiernos de toda América Latina han implementado cuarentenas y medidas de encierro en su lucha contra la inédita crisis de salud que el Covid-19 ha generado (Sevillano, 2020). Después de haber obligado a muchas empresas a cerrar y restringir severamente la circulación de personas (Bnamericas, 2020), se logró encontrar medidas de actividades a distancia, lo cual, en el ámbito laboral ha generado la implementación y/o aplicación de nuevas modalidades de trabajo, y entre las más utilizadas se encontró al teletrabajo. El sistema educativo no fue ajeno a estos cambios. Para las empresas, fue importante que el desempeño de las tareas de los docentes se dé de una manera óptima, y que se vea lo menos afectada posible por la implementación de una nueva modalidad de enseñanza. Es por ello, que se busca reconocer cuales son los problemas ligados a la salud mental del docente, ya que se pueden considerar como obstáculos que traen consigo consecuencias que afecta el sistema educativo.

Un estudio realizado por la (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2005) en países de América Latina refleja que, por encima de los problemas de depresión y ansiedad, destaca el estrés laboral en lo que respecta a la salud mental de los docentes durante el ejercicio de su rol. Estos resultados fueron encontrados también por (Fabara-Garzón, 2010), quien identifica que el estrés laboral puede afectar aproximadamente hasta un tercio de los docentes en países de Latinoamérica.

En la actualidad, se pueden encontrar estudios, que se irán analizando a lo largo de esta investigación, que evidencian la presencia de *Burnout* en personas que ejercen carreras de servicio o sea que trabajan en contacto directo con personas, entre ellas puede encontrarse la docencia. Esta profesión presenta alta vulnerabilidad al síndrome de *Burnout*, debido al

desarrollo simultáneo de múltiples funciones y exigencias del entorno social que suponen brindar una educación de calidad a los estudiantes.

El Síndrome de Burnout se considera como una respuesta psicológica al estrés crónico generado en el ambiente laboral y este posee una forma peculiar de presentarse en las carreras de servicio. Se suele presentar con tres dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Pérdida de Logro o Realización Personal, las cuales están relacionadas al individuo y su entorno laboral.

Ferrel, et al., (2010) El cansancio emocional, dimensión que alude a la situación en que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo; es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado. La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo. Por último, la falta de realización personal en el trabajo se entiende como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. (p. 17)

El teletrabajo se extiende al trabajador, empleador, empresa y a la sociedad en general. Según (Valencia-Catunta, 2018), mediante esta modalidad se pueden evitar conflictos, gastos adicionales y estrés generados por el desplazamiento al centro de trabajo. Sin embargo, siendo una modalidad nueva para muchos docentes, serán ellos quienes tendrán la responsabilidad de afrontar este cambio abrupto, lo cual puede generar actitudes y/o comportamientos que estén relacionados con el Síndrome de Burnout.

Por ende, este proyecto de investigación tiene como objetivo identificar el nivel de Burnout en los docentes de la Universidad Continental y su relación con las variables del teletrabajo, lo cual, aporta mayor conocimiento al tema y brinda recomendaciones para la prevención, intervención y control del síndrome de Burnout en esta nueva modalidad de trabajo.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

El capítulo I señala el planteamiento y formulación del problema general y específicos con sus respectivos objetivos (véase Apéndice A) y justificaciones teórica, práctica y metodológica

1.1 Planteamiento del Problema

Dada a la coyuntura que se vive debido al estado de emergencia por el Covid-19, el sistema educativo está afrontando cambios. Es por ello, que cada parte del sistema jugará un rol importante. (Prieto-Jiménez, 2008) indicó que “el docente, quien cobra un papel central en la calidad de la educación brindada en las instituciones educativas, así como en el cambio y mejoramiento de esta en busca de una educación más democrática” (p. 325). Sin embargo, en ocasiones las actividades del docente se pueden ver afectadas por varias circunstancias que afectan su bienestar y desempeño, lo cual impacta a su vez en su entorno de trabajo.

Es así como la función del docente se verá influida por variables relacionadas a su bienestar mental que toman mucha importancia a la hora de salvaguardar la integridad de los docentes. Por tanto, estas variables serán determinantes en el desempeño de las actividades del docente, la metodología y las estrategias de calidad que se empleen para la enseñanza que se brinda.

Para las empresas, es importante que la realización de las actividades de los docentes se dé de una manera óptima, y que se vea lo menos afectada posible por la implementación de una nueva modalidad de enseñanza. Es por ello, que se busca reconocer cuales son los problemas relacionados al bienestar mental del docente, ya que se pueden considerar como obstáculos que traen consigo consecuencias que afecta diversos grupos que componen el sistema educativo.

Maslach y Jackson, (1981) enfatizaron la cuestión del agotamiento laboral en California después de que Freudenberg lo enfocara por primera vez, asimismo, indicaron que el

agotamiento laboral es una condición que se manifiesta la mayoría de las veces en carreras profesionales que abarquen prestación de ayuda y servicio, por lo tanto, se considera uno de los riesgos psicosociales que los docentes pueden llegar a presentar. Ya que, estos se encuentran propensos exigencias y demandas laborales que involucran actividades diarias a las cuales deben sobreponerse para afrontar situaciones desfavorables y cumplir con sus objetivos laborales. Jiménez et al., (2012) mencionaron que “de verse sobrepasados por su entorno laboral y sentir que no cuentan con los recursos suficientes, podrían desarrollar síntomas que reflejen el nivel del síndrome de Burnout”. (p. 126)

Este cambio, no es ajeno a los docentes que son quienes tienen mayores responsabilidades y quienes adoptan mayores cambios con la implementación del trabajo en modalidad a distancia. En este caso, se analizará a los docentes que enseñan al nivel educativo superior quienes definitivamente tuvieron que adaptarse a nueva forma de enseñanza, ya que, la educación no se detuvo durante la situación de emergencia.

Las autoras Maslach & Jackson, (1981) desarrollaron un modelo que incluye tres dimensiones, las cuales son: El agotamiento emocional, que se define como la carencia de energía y el sentimiento de agotamiento incluyendo emociones relacionadas a la frustración dejando de lado las motivaciones para continuar el trabajo. La despersonalización, que generan actitudes negativas hacia su entorno de trabajo, lo cual puede resultar en conflictos interpersonales e intrapersonales. Desarrollando actitudes que no permitan que una persona interactúe, si no por lo contrario, se aísla de los demás. La realización personal refiere a la sensación de la obtención de logros respecto a sus actividades, describiendo la autoevaluación en relación con la competencia del trabajo. Dentro de la satisfacción que se compone de la personalidad del individuo como el ambiente de trabajo.

En cuanto a los antecedentes de agotamiento laboral entre los profesores, las características conflicto de roles y ambigüedad de roles se han identificado como factores de

riesgo clave de agotamiento del trabajo (Wilkerson & Bellini, 2006). Por el contrario, algunos factores psicológicos, como la inteligencia emocional, la autoeficacia, el optimismo y la resiliencia, han sido vistos como factores para el agotamiento del trabajo. En cuanto a los factores organizativos, la justicia y el apoyo han llamado más la atención, debido a sus estrechas relaciones con el trabajo (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Existen estudios que abordan el tema de agotamiento laboral y las enfermedades más recurrentes en personas que pertenecen al sistema educativo. En una investigación en Estados Unidos se estimó que entre el 5 y el 20 por ciento de los maestros tiene agotamiento laboral. En otra investigación en Hong Kong, se informó que en la escuela de orientación el nivel de agotamiento laboral de los maestros fue del 45 por ciento. Las investigaciones realizadas en Irán también mostraron que hay niveles de agotamiento laboral. Algunos investigadores han confirmado la existencia de agotamiento laboral entre el 69 por ciento de los profesores iraníes.

Un estudio realizado por la (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2005) en países de América Latina refleja que, por encima de los problemas de depresión y ansiedad, destaca el estrés laboral en lo que respecta a la salud mental de los docentes durante el ejercicio de su rol. Estos resultados fueron encontrados también por (Fabara-Garzón, 2010), quien identifica que el estrés laboral puede afectar aproximadamente hasta un tercio de los docentes en países de Latinoamérica.

El sector educativo, es uno de los sectores que, a pesar de la coyuntura actual, ha tenido que seguir realizando sus funciones, haciendo frente a los nuevos retos que la situación demandaba, por ello, se optó por recurrir al Teletrabajo, que era una modalidad existente pero poco practicada en el sector laboral.

No existe una definición exacta o única sobre el teletrabajo, por ello, se dará a conocer que, en el ordenamiento jurídico peruano, en la (Ley N° 30036, 2013, 15 de mayo) que regula

el teletrabajo, los aspectos más resaltantes al definir el teletrabajo son: el uso de las TIC; el trabajo subordinado de labores y la no presencia física del teletrabajador.

El artículo 2 advierte que:

El teletrabajo se caracteriza 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.

Son elementos que coadyuvan a tipificar el carácter subordinado de esta modalidad de trabajo la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros (Ley N°30036, 2013, p. 1).

Dada la importante proporción de trabajadores que ahora teletrabajan, es fundamental tener en cuenta su bienestar afectivo. El bienestar afectivo se ha relacionado con una variedad de resultados comerciales que incluyen una mayor rentabilidad, productividad y tasas más bajas de rotación (Harter, Schmidt, Killham, & Agrawal, 2009) y resultados individuales positivos como el desempeño laboral y la salud física (Lyubomirsky & King, 2005). Como tal, identificar hasta qué punto el lugar de trabajo impacta en el bienestar afectivo de los empleados puede proporcionar información sobre un mecanismo potencial (teletrabajo) a través del cual las organizaciones podrían afectar el bienestar de los empleados (y por lo tanto los resultados comerciales).

Según Acevedo, Alegría, y Cortegana, (2016), "El Teletrabajo es una nueva modalidad de trabajo que ha traído fuertes cambios en los ámbitos económicos, políticos y sociales" (p. 24). Esta nueva forma de trabajo nace a partir de los cambios en las estructuras de vida y de relacionarse, sumado a los constantes avances tecnológicos, a los cuales las instituciones y colaboradores deben acoplarse. Hoy en día, los avances tecnológicos permiten traspasar las

barreras que la distancia impedía, dando la posibilidad de mantener una conexión inmediata, en tiempo real, sin tener que estar físicamente en el mismo lugar.

El teletrabajo se extiende al trabajador, empleador, empresa y a la sociedad en general. Según Valencia (2018), mediante esta modalidad se pueden evitar conflictos, gastos adicionales y estrés generados por el desplazamiento al centro de trabajo. Sin embargo, siendo una modalidad nueva para muchos docentes, serán ellos quienes tendrán la responsabilidad de afrontar este cambio abrupto, lo cual puede generar actitudes y/o comportamientos que estén relacionados con el Síndrome de Burnout.

1.2 Formulación del Problema

A continuación, se presenta el problema general y los problemas específicos de la investigación.

1.2.1 Problema General.

¿Existe relación entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?

1.2.2 Problemas Específicos.

- ¿Existen relación entre el Teletrabajo y el Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?
- ¿Existen relación entre el Teletrabajo y la Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?
- ¿Existen relación entre el Teletrabajo y la Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?
- ¿Existe relación entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?
- ¿Existe relación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?

- ¿Existe relación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

1.3.1 Objetivo General.

Identificar la relación existente entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Determinar la relación entre el Teletrabajo y el Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.
- Determinar la relación existente entre el Teletrabajo y la Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.
- Determinar la relación existente entre el Teletrabajo y la Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.
- Determinar la relación existente entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.
- Determinar la relación existente entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.
- Determinar la relación existente entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

1.4 Justificación de la Investigación

Para la justificación de la investigación es necesario justificar las razones por el cual se lleva a cabo la investigación y los beneficios que derivan (Fernández et al., 1991).

1.4.1 Justificación Teórica.

Lo que se quiere lograr con esta investigación es identificar cómo influye la aplicación del teletrabajo en la situación actual que enfrentan los docentes universitarios. Ya que no existen muchos estudios que identifiquen la influencia del teletrabajo en el sector educativo por ello con este proyecto se quiere contribuir con la determinación e identificación de cuáles son las dimensiones relevantes del Teletrabajo y la relación que guarda con las dimensiones del Síndrome de Burnout presentes en el personal docente de la Universidad Continental.

1.4.2 Justificación Práctica.

Este proyecto se realiza a partir de la actual coyuntura por el Covid-19, la cual llevó a un cambio radical de las actividades diarias, sobre todo en la de los profesionales en ejercicio, los cuales se tuvieron que adaptar para seguir con el día a día, sin embargo, esto genera otro tipo de respuesta a las nuevas actividades, por lo tanto, se puede ver un cambio en el estado emocional o mental de una persona. En este caso el objeto de estudio son los docentes de la Universidad Continental, Sede Huancayo.

Asimismo, se realiza esta investigación porque existe la necesidad de saber cuál es la relación que poseen las variables de Teletrabajo y Síndrome de Burnout. Además de conocer el nivel de las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y de realización personal con las dimensiones que presenta el Teletrabajo.

Por ello, la presente investigación se justifica en lo práctico, ya que busca contribuir a la determinación de la influencia del Teletrabajo en el índice del Síndrome de Burnout que afectan a los docentes, para definir estrategias que mitiguen el riesgo de la presencia del síndrome en esta profesión de servicio y se llegue a alcanzar una enseñanza de calidad y equilibrio vida-trabajo para los docentes.

Capítulo II: Marco Teórico

El capítulo II concierne al marco teórico, contiene los antecedentes de la investigación a nivel nacional e internacional que abarca tesis y artículos científicos de las variables Teletrabajo y Síndrome de Burnout, bases teóricas de las dimensiones de cada una de las variables y, por último, la definición de los términos básicos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Habiendo realizado la revisión de la literatura se encontró una diversidad de antecedentes, que se mencionan a continuación.

2.1.1 Antecedentes Nacionales.

Thibault et al., (2000) indicaron que el teletrabajo, a pesar del tiempo transcurrido, no cuenta con una sola definición aceptada; a pesar de ello, cuenta con tres elementos que caracterizan al teletrabajo: El primero es la forma de trabajo a distancia, el segundo es el uso de las nuevas tecnologías de comunicación e información y el tercero es el cambio en la gestión del trabajo; estos elementos se deben presentar en conjunto; ya que, de no ser así, no se tendría una prestación de servicios de teletrabajo.

Para el docente Sanguineti, (2007), lo peculiar del teletrabajo es que es “un tipo singular de trabajo a distancia en que la dirección y control directo sobre el trabajador son sustituidos por la comunicación con éste a través de medios informáticos o audiovisuales” (p. 151).

El teletrabajo “online”, conocido como “teletrabajo interactivo”, para el profesor Sanguineti, (2007) indica que “existe un enlace informático directo, lo que permitiría un diálogo interactivo entre el ordenador central y el terminal al que está conectado el teletrabajador” (p. 152). García, (2012) sostiene que la actividad se da mediante un video terminal el cual esta proporcionado por una red de comunicaciones electrónicas que facilita el diálogo bidireccional entre el ordenador central y los terminales externos de manera interactiva. De esta manera, por tomar un ejemplo, es como los docentes realizan sus clases y tareas

virtuales, ya que, se tiene una interacción en tiempo real tanto con sus estudiantes como con los moderadores de cada clase y, a su vez, cuentan con reuniones virtuales con sus coordinadores académicos.

Cano et al., (2017) en su trabajo de investigación sobre Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima-Perú, 2016 para obtener el título profesional tuvo como objetivo reconocer cuáles son las ventajas y desventajas del teletrabajo en la ciudad de Lima Perú – 2016.

Los resultados más importantes que se obtuvieron fueron que la tendencia del uso de esta modalidad está creciendo en las organizaciones ya que consideran que el teletrabajo puede equilibrar la vida en el hogar y el trabajo de los integrantes de las empresas. Asimismo, se detalla que las personas que ejerzan su labor mediante esta modalidad necesitaran cumplir con un horario, contar con espacio destinado a su trabajo y con equipos tecnológicos que ayuden en el desempeño de sus actividades. Por otra parte, algunas personas aún se muestran resistentes ante al teletrabajo. Puesto que, esta modalidad puede producir aislamiento en algunos casos, además de limitar las oportunidades de crecimiento profesional e interacción. (Cano et al., 2017)

La tesis titulada Potencial del Teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo; tuvo como objetivo estudiar el potencial del teletrabajo para los docentes de tiempo completo de la USAT. Para su investigación se realizó un cuestionario, el cual fue aplicado a 150 docentes de tiempo completo de la universidad. Este instrumento ayudó a recopilar información, la que después de ser procesada dio resultados importantes como que un 25% de los docentes no tenían conocimiento sobre que implicada la modalidad teletrabajo y que beneficios podían obtener de este. Otro resultado resaltante es que el 95% de los encuestados tenían un óptimo manejo y control de la tecnología, lo que les ayudaba a resolver problemas que surgían en el desarrollo de sus

funciones, asimismo el 86% de los docentes confirmaban que contaban con un espacio apropiado en su casa para poder trabajar en esta modalidad sin inconvenientes. Por otro lado, 67% manifestaban que la aplicación del teletrabajo generaba ventajas en el ámbito familiar ya que, el 73% de ellos pasaban más tiempo en familia y que el 65% tenían más control de sus tareas y actividades diarias. Finalmente, un 79% afirmaba que gracias a esta modalidad podían tener horarios más flexibles, lo que ayudaba a que organicen mejor su tiempo y puedan así entregar sus proyectos a tiempo sin generar mayor estrés en su vida. (Chirinos & Panta, 2014).

El trabajo de investigación titulado *Burnout* y el afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo que se desarrolló para la obtención de título profesional; tuvo como propósito describir los niveles de *Burnout* en un grupo de docentes de una institución educativa parroquial de Lima Metropolitana, teniendo como muestra 93 docentes en los cuales se aplicó el cuestionario de *Maslach Burnout Inventory* y el cuestionario de Estimación del Afrontamiento. Encontrando como resultados relevantes que 3.2% de los docentes presentaron el Síndrome y que el 45.2% se consideraba como un grupo riesgoso. También se encontró que la variable Síndrome de Burnout guardaba mucha relación con las variables intervinientes: sexo, edad, horas de trabajo y experiencia. La relación más significativa se encontró con la variable sexo, ya que se notó que existía diferencia entre mujeres y hombres en cuanto a la dimensión de realización personal, mostrando que el sexo femenino se sentía más competente y satisfecho con el trabajo que realizaba. Por otra parte, según los resultados los docentes que están menos satisfechos con el reconocimiento que la organización les brinda son quienes presentan Burnout y está relacionado a la falta de realización personal. (Montestruque, 2018)

La investigación sobre La diferencia en la relación de la carga laboral y el síndrome de *Burnout*, en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017, tuvo como propósito determinar la diferencia en la relación de la carga laboral y los rasgos del

síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión. Los resultados reflejaron la inexistencia de diferencias del Síndrome de Burnout entre el personal nombrado y contratado ya que, se notó que ambos están expuestos al mismo nivel. Además, se demostró que la variable interviniente años de trabajo no tiene mayor significancia en la presencia de Burnout. Por otra parte, la carga laboral si resulta influir de manera moderada en la aparición del síndrome. (Rodríguez, 2017)

La tesis de pregrado de tipo descriptivo sobre el Nivel de Síndrome de Burnout en docentes de educación inicial de las instituciones educativas privadas del distrito de Pilcomayo; buscó identificar el nivel del Síndrome de Burnout en 21 docentes a través de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, que estaba compuesto por las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización. Este instrumento ayudó a reunir información que dio como resultado que el 76.2% de encuestados presentan el Síndrome de Burnout a un nivel alto. (Garay & Meza, 2017)

2.1.2 Antecedentes Internacionales.

Para inicios del año 2020 varias empresas se vieron obligadas a tomar la modalidad del teletrabajo como parte de su organización ya que surgió una pandemia que generó una cuarentena obligatoria, donde todos debían quedarse en casa, para lo cual, se vio en el teletrabajo una solución a la prohibición de una asistencia presencial a las empresas. Sin embargo, al no haber existido una práctica anterior de esta modalidad en algunas empresas, no se consideró las consecuencias que estas podrían causar en ciertos puestos de trabajo.

García et al., (2020) en su artículo científico titulado *Analysis of Stress Factors for Female Professors at Online Universities*, menciona que, el estado actual del teletrabajo, según lo definido por Eurofound y la International Labor Organización, utiliza tecnologías de la información y la comunicación (TIC; teléfonos inteligentes, tabletas, portátiles, ultrabooks) para trabajar fuera de la oficina. Las TIC están creciendo y desarrollándose significativamente

rápidamente y representa una parte cada vez mayor del mundo del trabajo debido a sus posibles beneficios (autonomía, flexibilidad, transporte y ahorro de costes, e incluso como medio de contención epidemiológica para ciertas enfermedades, como el coronavirus Covid-19). La integración efectiva de las TIC en el lugar de trabajo ha provocado cambios sustanciales en el mundo del trabajo que cruza los límites en el espacio y el tiempo, los tipos de supervisión, el equilibrio entre el trabajo y la vida, y cómo el concepto de trabajo en sí puede entenderse. Además de eso, hay otras políticas, sociales y cambios económicos que han dado lugar a riesgos psicosociales emergentes, como el tecnoestrés, que tienen efectos negativos en las personas y pueden causar niveles más altos de *Burnout* y estrés emocional.

La docencia universitaria es uno de los contextos donde la digitalización ha tenido un impacto significativo. Esto ha llevado al surgimiento de una nueva modalidad de enseñanza en línea que se está expandiendo rápidamente. Aunque el teletrabajo en el campo de la docencia universitaria en línea se estableció originalmente como una forma de trabajo que facilita la autonomía y un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral debido a la flexibilidad con el horario y la ubicación que defiende, los resultados muestran la presencia de varios factores estresantes o psicosociales factores de riesgo como sobrecarga mental, presión de tiempo, falta de un horario fijo y agotamiento emocional puede conducir a la aparición de varios riesgos psicosociales que incluyen estrés, *Burnout* y dificultad con el equilibrio trabajo-vida. (García et al., 2020)

El objetivo de este estudio (García et al., 2020) fue examinar los principales factores de estrés a los que las profesoras universitarias que trabajan en línea están expuestas, lo cual, puede conducir a niveles elevados de estrés o *Burnout*. Los resultados obtenidos a través de dos rondas de consultas con miembros del panel de expertos muestran, por consenso, la presencia de nueve factores de riesgo psicosocial. Esos elementos están intrínsecamente vinculados a nuevas formas de organizar el trabajo derivado de los avances en las TIC que han

hecho posible que las personas trabajen parcial o totalmente desde casa utilizando las TIC y que han afectado a la dinámica de la docencia universitaria.

De los factores de riesgo sobre los que se llegó a un consenso de los expertos de la investigación mencionada, un número significativo cae en la categoría psicosocial ($n = 12$) de alta incidencia y trascendencia para la actividad docente. Tres de esos factores (*Burnout*, tecnoestrés y estrés) se clasificaron como riesgos psicosociales. El agotamiento emocional es un factor de riesgo psicosocial destacado por el panel de expertos. Para las profesoras, este aspecto se materializa en las clases y el contacto con los estudiantes con el fin de influir en sus actitudes y comportamiento. Algunas veces se crea una disonancia emocional entre la expresión emocional estipulada por la organización y las experiencias de los trabajadores. (García et al., 2020)

García et al., (2020) en su artículo Estudio de los factores de riesgo psicosocial en profesoras de universidades online: Una mirada desde adentro, los resultados muestran que uno de los principales factores de riesgo psicosocial que está relacionado con el puesto de trabajo son los períodos trabajo intenso o conocidos como picos de trabajo, que generan una sobrecarga mental cuantitativa. En esos momentos, asociados a la dinámica temporal de la enseñanza online y del ejercicio de la docencia en general, la cantidad de trabajo se incrementa aceleradamente, incluso hasta doblar la carga laboral a realizar sin que se genere un aumento del tiempo para poder afrontarla. Esta sobrecarga puede afectar la motivación de los docentes en cuestión y dificultar la conciliación familiar, especialmente, en el caso de docentes que tengan niños a cargo, por lo que estos picos conllevan a una sobrecarga de rol aducida de las exigencias que se explican, por lo que se ven obligadas a extender sus horarios laborales.

Además, de acuerdo con los discursos de las docentes, se evidencian cuatro factores de riesgo psicosocial resaltantes dentro de este ámbito, entre los que resalta principalmente el sentimiento de aislamiento, el conflicto de rol y el cansancio o sobrecarga emocional; estos

últimos están bastante relacionados, y el aislamiento es el factor con más peso (García et al., 2020). La interacción académica con los alumnos parece mostrar resultados no tan negativos como los otros tres factores mencionados. “En relación con el aislamiento, se puede ver en las respuestas de la investigación, dos tendencias marcadas que parecen estar relacionadas con el lugar donde desarrollan la actividad laboral, el domicilio o el centro de trabajo.” (p. 21)

En síntesis, esta investigación nos dice, si bien el teletrabajo se ha articulado originalmente como una fórmula que promueve la autonomía y la conciliación a causa de su flexibilidad en cuanto al tiempo y espacio, y el ajuste en cuanto a las necesidades personales y familiares, esta investigación pone de manifiesto la existencia de distintos factores psicosociales, íntimamente ligados a esta modalidad laboral, que pueden propiciar la aparición de los llamados riesgos nuevos y emergentes (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016). En este sentido, se destaca el tecnoestrés, el *Burnout* y las dificultades que presenta para conciliar la vida profesional y familiar como algunos de los principales riesgos psicosociales ligados al teletrabajo y, en concreto, a la profesión de profesora online. (Baraza et al., 2015)

En el estudio sobre factores psicosociales de riesgo en profesores online, Baraza et al., (2015) se concreta la cantidad de tiempo dedicado al teletrabajo, cuyo porcentaje ideal se sitúa entre un 20 % y un 50 %, y se evidencia el hecho de que la doble presencia de la mujer (en la esfera familiar y profesional) mejora mínimamente con la situación de teletrabajo, ya que se solapan tareas del hogar y familiares con el trabajo. Otro trabajo relevante llevado a cabo en el marco de la Unión Europea por la *European Trade Union Committee for Education* durante los años 2010-2011, en el que se pone de relieve que los factores de riesgo psicosocial valorados más negativamente por los profesores tienen que ver con la sobrecarga de trabajo o también llamado trabajar con intensidad y, en segundo lugar, con la sobrecarga de rol por el desempeño de múltiples tareas.

En Latinoamérica, desde finales del siglo pasado, se ha evidenciado una significativa aceptación para la aplicación del teletrabajo, esto se da debido a los avances tecnológicos en los medios de comunicaciones y de información. Según Suárez, (2016) “El teletrabajo es una alternativa laboral viable, fomentado por las tecnologías de la información y la comunicación” (p. 20).

Flores y Torres, (2020) su tesis titulada Evaluación de la fatiga laboral por teletrabajo del personal docente de la unidad educativa Carlos Freile Zaldumbide ante la emergencia sanitaria del covid-19 Tabacundo, Ecuador 2020. (Tesis de pregrado) cuyo objetivo fue evaluar la fatiga laboral por teletrabajo en el personal docente de la Unidad Educativa Carlos Freile Zaldumbide ante la emergencia sanitaria del Covid-19; mediante la herramienta Test de H. Yoshitake, con el fin de contribuir al bienestar y salud integral de los docentes, del cual se encontró que existe un mayor predominio de docentes de género femenino con un 72%, además se pudo encontrar que la mayoría de docentes cuentan con cargas familiares, ya que el 89% de estos tienen un hijo o más. Adicionalmente a ello, hay algunos docentes que tienen otro empleo aparte de la docencia, el cual se ha identificado en un 72%, por ello se puede decir que su carga de actividad es mayor.

También, en los resultados de la investigación de Flores y Torres, (2020) se vio un 100% de respuesta de los docentes a que sienten que trabajan mucho más realizando sus actividades de docencia mediante el teletrabajo. Además, debido a la emergencia sanitaria que se está viviendo, los docentes se han visto afectados en sus ingresos económicos; todo ello ha llevado que el 28% de las docentes de género femenino presenten tener fatiga mental y en cuanto a la población masculina no se registra fatiga mental significativa, también se menciona más detalladamente en esta investigación, lo siguiente:

Los factores que más inciden para que la fatiga se manifieste en la población docente son los problemas de tensión y ansiedad causada por la emergencia sanitaria, la pesadez

en la cabeza, el cansancio en extremidades superiores e inferiores y el agotamiento del cuerpo en general causado por el aumento de la carga de trabajo y las labores domésticas que deben realizar las docentes, así como también, el cansancio en la vista que es provocada por la interacción diaria del docente con su ordenador para realizar teletrabajo. (p. 81)

Jiménez et al., (2017) en su artículo psicológico sobre el Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del área andina sede Valledupar, tuvo como objetivo identificar la correlación existente entre síndrome de *Burnout* y evaluación de desempeño en docentes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y Humanísticas de la Fundación Universitaria Área Andina sede Valledupar durante el periodo 2015-2. Por lo tanto, en esta investigación de alcance correlacional con una población de 30 docentes de los programas de derecho y psicología, se realizó la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory y la revisión de las puntuaciones obtenidas en la evaluación de desempeño del semestre en cuestión; es así, que los resultados obtenidos en esta investigación muestran que:

“Existe una correlación significativa negativa entre síndrome de Burnout y evaluación de desempeño, es decir, que los docentes que experimentan menos síndrome de Burnout tienen mejores calificaciones en la evaluación de desempeño observándose también correlación significativa negativa entre despersonalización y evaluación de desempeño.” (Jiménez et al., 2017, p. 36)

Quintero, (2016) en su tesis titulada El teletrabajo: efectos en la calidad de vida de los trabajadores de las organizaciones en el departamento del Quindío. (Tesis de postgrado) cuyo objetivo fue “determinar los efectos del teletrabajo en la calidad de vida de los trabajadores de organizaciones del Departamento del Quindío que lo han implementado” (p. 14). Además, como principales conclusiones a las que el autor llegó, se puede decir que el teletrabajo es una

modalidad de trabajo que brinda muchos beneficios y ventajas a las empresas ya que está orientada hacia los resultados pero sobre todo brinda confianza hacia quienes la ejercen porque es importante fomentar la autonomía, disciplina y autocontrol en el teletrabajador, para que contribuya aumentando su productividad y a su vez de beneficios para las empresas; sin embargo, para empezar a aplicarlo, el empleador debe otorgar un sistema de tareas asignadas y de manera remota. Según esta investigación, la calidad del desempeño de actividades del trabajador no es directamente proporcional al tiempo en oficina, ya que el rendimiento del teletrabajador se puede incrementar al tener un mejor balance entre lo laboral y su vida personal.

Oramas, (2013) en su tesis titulada Estrés laboral y síndrome de *Burnout* en docentes cubanos de enseñanza primaria (Tesis de doctorado), cuyo objetivo fue detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de *Burnout* en personal docente cubano de enseñanza primaria, muestra que los principales factores de estrés laboral identificados son el volumen o carga de trabajo que van de la mano con aquellas demandas que nacen a partir de las características de los estudiantes, los cambios del sistema o metodología de enseñanza y las presiones de los jefes, todo ello, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para realizar su rol de docencia. Además, menciona como conclusión que “el síndrome de *Burnout* está presente en una frecuencia elevada, 67.5%, predominando docentes con valores no deseables de agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal” (p. 135). Por lo tanto, la relación expresada en estos 3 factores de desgaste es congruente con la comprensión del *Burnout* como un proceso que se encuentra dentro del índice del estrés laboral, como resultado de un ciclo de pérdida de recursos, dado por la existencia de condiciones de trabajo que dan al docente demandas mayores a los recursos que estos poseen para poder afrontarlas.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas comprenden el conjunto de conceptos de las dimensiones para la variable Teletrabajo y Síndrome de Burnout.

2.2.1 Condiciones Técnicas y Materiales.

El teletrabajo tiene como características resaltantes el empleo de medios tecnológicos e informáticos, la subordinación de labores sin la presencia física del trabajador y las condiciones físicas del espacio de trabajo.

Asimismo, en la (Ley N° 30036) y su reglamento aprobado por el Decreto Supremo 017-2005-TR se resalta como característica de dicha modalidad de trabajo el uso de las TIC. Así el segundo considerando del Reglamento acotado señala lo siguiente. Que, la (Ley N° 30036) regula “el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, en las instituciones públicas y privadas” (p. 1).

El marco teórico menciona que el interés por teletrabajar está positivamente relacionado con la familiaridad de las nuevas tecnologías, por lo que la aplicación del teletrabajo será más sencilla si las TIC ya están siendo utilizadas en la organización dentro de las actividades laborales cotidianas. Usualmente, en lo que implica la docencia universitaria, se puede notar una brecha generacional entre profesores y el uso del internet. Por lo que según (Tapasco y Giraldo, 2016) se hace necesario que las instituciones o centros de educación superior brinden cursos de formación en TIC que faciliten la incorporación de las mismas en la práctica de la docencia y que proporcionen un adecuado desarrollo de las actividades, mediante el entrenamiento y el apoyo de los académicos, los cuales llevarían a incrementar el conocimiento en la relación entre tecnología y pedagogía. De igual manera, los docentes también tendrán que buscar estar en constante capacitación, no sólo con todo aquello que se relacione con la

tecnología en general, sino también con respecto a los medios tecnológicos que realmente se requieren.

Además, para la realización de trabajo o la prestación de servicios desde sus hogares, sus condiciones de trabajo pueden cambiar, creando diferentes niveles de exposición al riesgo. Por ello, es importante tener en cuenta la presencia y la importancia de los factores ambientales como: ruido, iluminación, espacio y temperatura.

Así como menciona Tapasco y Giraldo, (2016), en el ámbito académico se observa que: En la actualidad que los estudiantes que ingresan a la universidad están más familiarizados con formatos de comunicación a través de herramientas de aprendizaje social, tales como Facebook, Twitter y WhatsApp, y esperan que estas sean replicadas en el salón de clases, lo que conduce a que los métodos de enseñanza tradicional lleguen a ser cuestionados. Es por ello que, consecuentemente, el docente universitario está afrontando diversos desafíos para la adaptación a los nuevos ambientes de aprendizaje, lo cual aumenta complejidad cuando ellos enseñan a estudiantes con una diversidad incrementada. (p. 88)

Según Pérez y Boronat, (2005) la universidad es el lugar apropiado para que los alumnos (futuros profesionales) observen, aprovechen e investiguen la utilidad de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC); aunque en la actualidad estén masificadas, el estudiante deberá formarse para el futuro y uno de los objetivos debe ser conocer las potencialidades de este ámbito. (p. 2)

En este sentido, la enseñanza a partir de la aplicación del teletrabajo se puede definir como un aprendizaje nuevo, diverso y lejos de la tradicional enseñanza universitaria. Por lo que implica un cambio de mentalidad y actitud, pero sobre todo de un nuevo uso de herramientas digitales.

2.2.2 Reconocimiento Laboral.

Valencia, (2018) dice que, un tema que es importante de mencionar es el pago de la compensación y/o remuneración, el empleador debe efectuarlo, para la situación actual, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos que serán proporcionados por el teletrabajador. Al respecto, en el caso de ser una empresa perteneciente al sector público, dicho pago estará sujeto a las disposiciones de carácter presupuestal que son aplicados en las entidades de este sector. Considerando qué dentro del tema de reconocimiento, la retribución monetaria es importante para quienes realizan sus labores en modalidad teletrabajo ya que representan una motivación significativa para ellos. Además, existen otros medios de compensación y reconocimiento, por ejemplo, según (Boiarov, 2012), “el salario emocional es la forma de compensación no económica que permite reconocer y atender necesidades de los empleados sin que ello signifique una mayor erogación para las empresas. Es una propuesta donde ambas partes se benefician, ahí su importancia.” (p. 12)

2.2.3 Equilibrio Vida-Trabajo.

Los beneficios del teletrabajo se extienden al trabajador, empleador, empresa y a la sociedad en general. Contribuyen a una mejora en la calidad de vida de las personas. Según Valencia, (2018), mediante esta modalidad se pueden evitar conflictos, gastos adicionales y estrés generados por el desplazamiento al centro de trabajo; por ello, el teletrabajo contribuye al ahorro de tiempo y dinero, pero también brinda protección de la salud y del medio ambiente. Además, esta modalidad aporta al fortalecimiento de la familia al permitir que el teletrabajador tenga mayor tiempo para estar con ella, sin embargo, también dependerá de la organización del tiempo que se tenga.

En cuanto a la jornada de trabajo, se busca regular que el teletrabajador pueda organizarse de manera adecuada para prestar sus servicios y a su vez poder atender a su familia y que la empresa u organización obtenga los resultados esperados. Por ello, las exclusiones a

la jornada máxima de trabajo o de servicio previstas en las normas que regulan la jornada de trabajo en los sectores público y privado se aplican al teletrabajo. También se establece que los teletrabajadores pueden ser contratados o prestar servicios a tiempo parcial o en sistemas de medio tiempo, sólo si éstos se encuentran sujetos a fiscalización inmediata de su jornada laboral. Todo ello en vista de que el teletrabajador pueda alcanzar un equilibrio de vida-trabajo.

2.2.4 Cansancio Emocional.

Dentro de las escalas del síndrome de Burnout, se encuentra el cansancio emocional que se explica los sentimientos de agotamiento en una persona frente a su trabajo. Para ampliar el concepto, se destaca la definición de Ramos y Manzano, (2000) quienes mencionan que “es fruto de un supuesto desequilibrio entre demandas organizacionales y recursos personales” (p. 200).

Mientras que para Maslach y Leiter, (1997) esta dimensión, es generalmente la más mencionada ya que la mayoría de los estudios consideran el agotamiento como la dimensión más fuerte a la hora de presentarse el Síndrome de Burnout en personas que ejercen una carrera de servicio.

Según Oramas et al., (2007), “es descrito como una incapacidad para ser empático, para establecer contacto emocional con el otro, comunicarse afectivamente, sentir desde la piel del otro y sufrir apatía emocional pero solamente en la vida laboral, con el cliente, paciente o alumno” (p. 73).

Tifner et al., (2006) identifican a esta dimensión como la disminución de emociones propias al estar en contacto con personas que forman parte de su entorno laboral puesto que, muestran disgusto y apatía frente a sus tareas o deberes sintiéndose también abrumados por las funciones que tienen que cumplir.

2.2.5 Despersonalización.

Referirse a la despersonalización es hablar de una de las escalas que se mide dentro del síndrome de *Burnout*. (Maslach & Leiter, 1997) lo definen como una actitud impersonal que se presenta en personas quienes ejercen carreras de apoyo. Esta dimensión está relacionada con el distanciamiento que la persona puede establecer ante sí mismo y su entorno, además que en investigaciones anteriores la despersonalización muestra tener mayor relación existente con la dimensión de cansancio laboral.

Según Oramas et al., (2007), “La despersonalización constituye el otro componente del síndrome y consiste en una frialdad en el trato impersonal, con desprecio y cinismo hacia el que recibe el servicio, se establece una relación impersonal con un distanciamiento afectivo” (p. 73).

Para Guerrero, (2003), la despersonalización es “el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo” (p. 147).

Según Tifner et al., (2006), “El profesional despersonalizado intenta distanciarse tanto de las personas receptoras de su trabajo como de los miembros del equipo con los que labora, mostrándose cínico, irritable, irónico a la vez que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones” (p. 281).

Referirse a la despersonalización es hablar de una de las escalas que se mide dentro del estrés laboral asistencial. Es así como, de acuerdo con Maslach et al., (2001), la despersonalización es la dimensión que se define como el distanciamiento que la persona dispone ante su entorno y sus actividades omitiendo sus habilidades y potencial para llevar a cabo sus funciones.

2.2.6 Realización Personal.

Dentro de todas las escalas, esta es considerada la más compleja. (Maslach & Leiter, 1997) sostiene que esta dimensión está relacionada con la falta de sentimiento de la persona por exigirse a cumplir sus metas y objetivos, generando como consecuencia la falta de éxito y baja satisfacción respecto a sus logros obtenidos.

Para Guerrero, (2003), la falta de realización personal “consiste en un sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal que surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente” (p. 146).

Lo que conlleva a que la persona elabore pensamientos negativos sobre la capacidad que posee para alcanzar sus objetivos, experimente sentimientos relacionados al fracaso y evite cualquier relación o interacción a nivel personal o profesional. Esta dimensión refleja además la incapacidad de trabajar bajo presión y la ausencia o carencia de autoestima. Teniendo como consecuencias el evitar las demandas de trabajo, el incumplimiento de actividades programadas y la carencia de satisfacción personal y profesional.

2.3 Definición de Términos Básicos

La definición de términos básicos consiste en darle un concepto a los términos más significativos de la investigación.

2.3.1 Síndrome de Burnout.

El Síndrome de Burnout, es también llamado como síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o agotamiento emocional o profesional, que para esta investigación es considerado como un padecimiento laboral que provoca deterioro en la salud mental de los individuos en cuestión.

2.3.2 Salud Mental.

Es el estado de equilibrio psíquico de la persona en un momento dado de la vida, y en el que confluyen el nivel de bienestar subjetivo, el ejercicio de las capacidades mentales y la calidad de las relaciones con el medio ambiente.

2.3.3 Adaptación.

Es el proceso por el cual un grupo de personas o un solo individuo cambia y/o modifica su conducta y patrones de comportamiento para poder ajustarse a las normas y/o situaciones imperantes en el medio social en el que vive y se desenvuelve.

2.3.4 Teletrabajo.

El teletrabajo es una modalidad laboral para realizar las actividades y/o tareas cotidianas del ejercicio de la profesión, pero a distancia, todo ello mediante la utilización de las TIC, ya sea en el domicilio del teletrabajador o en lugares o establecimientos diferentes al del empleador, lo cual genera una maximización del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación dentro del centro de labores.

2.3.5 Educación.

Es un derecho fundamental de la persona y la sociedad, es garantizado en el marco de la Constitución Política del Perú y la Ley. Se viabiliza a través de la formación integral de calidad para todos y mediante la universalización y obligatoriedad de la Educación Básica.

2.3.6 Docencia.

Se considera una especialidad dentro del sector educativo, la cual se la debe abordar con dedicación y respeto demandando un gran compromiso por el docente (quien ejerce la docencia) quien tiene que cumplir el rol de comunicador, transmisor y precursor de la curiosidad del estudiante por adquirir nuevos conocimientos.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

El capítulo III abarca el planteamiento de la hipótesis en base de los problemas y objetivos de la investigación (véase Apéndice A), también contiene la descripción de las variables Teletrabajo y Síndrome de Burnout y la operacionalización de estas mismas.

3.1 Hipótesis

A continuación, se presenta la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación.

3.1.1 Hipótesis General.

Existe relación entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

3.1.2 Hipótesis Específicas.

- Existe relación entre el Teletrabajo y el Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.
- Existe relación entre el Teletrabajo y la Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.
- Existe relación entre el Teletrabajo y la Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020
- Existe relación entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.
- Existe relación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.
- Existe relación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

3.2 Descripción de Variables

Se presenta la descripción de cada una de las variables de la investigación.

3.2.1 Variable Teletrabajo.

Conforme a la Real Academia Española, (2019) teletrabajo es el, “Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.” (párr. 1)

Según Barbosa, (2013) La modalidad teletrabajo hace uso de la tecnología de la información ya que a través de uso posibilitan a los teletrabajadores desempeñar sus funciones y desarrollar sus tareas colaborando con otras personas que se encuentran en distintos lugares del mundo sin necesidad de asistir a lugares o centros de trabajo para ejercer su labor.

Para Thibault et al., (2000), el teletrabajo es “la prestación de quien trabaje, con un video terminal, geográficamente fuera de la empresa a la que la prestación está dirigida” (p. 180).

El teletrabajo tiene varias definiciones aceptadas ya que con el paso del tiempo se han ido estableciendo conceptos sobre este término. Sin embargo, para referirnos a este, es necesario tomar en cuenta que tiene tres componentes que lo caracterizan, los cuales son: el uso de tecnología, trabajo a distancia y la demanda de trabajo.

3.2.2 Variable Síndrome de Burnout.

El término *Burnout* fue planteado por primera vez por Freudenberger, (1974) para describir un estado funcional de agotamiento gradual de la emoción y pérdida de motivación. Tiempo después, Maslach y Jackson, (1981) definieron el *Burnout* como “un trastorno adaptativo crónico, asociado a las demandas psicosociales que requiere el trabajo directo con personas, experimentando un desequilibrio prolongado entre las demandas y los recursos de afrontamiento” (p. 99). Por ello, el síndrome de *Burnout* puede ser uno de los principales malestares en docentes. Por otro lado, Esteve, (1987) lo define como “el conjunto de consecuencias negativas que afectan a la personalidad del profesor a partir de la acción combinada de condiciones psicológicas y sociales en que se ejerce la docencia”

El Burnout, se produce con más frecuencia en aquellas empresas u organizaciones donde sus profesionales brindan servicios o tratan directamente con clientes o usuarios, como docentes, médicos, enfermeras, policías, etc. Por ello, tres subescalas de *Burnout* se identifican como agotamiento emocional (EE, agotamiento de energía), despersonalización (DP, desapego del trabajo y colegas en el trabajo) y reducción del logro personal (AP, sentimientos de insuficiencia e ineficacia) (Maslach & Jackson, 1981) (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)

3.3 Operacionalización de Variables

Corresponde a la matriz de definiciones operacionales donde se detalla la variable Teletrabajo y Síndrome de Burnout con sus respectivas definiciones conceptuales, dimensiones, indicadores, unidad de medida, escala y valores utilizados. (Véase Apéndice B)

Capítulo IV: Metodología

El capítulo IV presenta la metodología señalando el método, tipo, enfoque, nivel y diseño de la investigación; la población y muestra designada para el análisis de las variables, técnica para la recolección de los datos (véase Apéndice A) y el nivel de confiabilidad y validez para el instrumento.

4.1 Método de Investigación

El método de investigación comprende la descripción del método universal, el método general y el método particular de la investigación.

4.1.1 Método Universal.

En la presente investigación se utilizará el método científico como método universal de acuerdo con los tipos de metodologías que se emplea en un trabajo de investigación. Se encuentra que el método científico según Asuad y Vasquez, (2014) lo define como, “el camino para producir conocimiento objetivo es un modo razonado de indagación establecido en forma deliberada y sistemática, que está constituido por una serie de etapas o pasos para producir conocimiento” (p. 11). La ciencia es la única manera de percibir la esencia de los hechos, brindando una verdad objetiva tanto como subjetiva, mediante el desarrollo del método científico se puede lograr ir de una verdad subjetiva a la verdad objetiva, lo cual sirve para entender al mundo real tal y como existe y opera.

Para Amat y Rocafort, (2017), “El método científico es un rasgo característico de la ciencia, tanto de la pura como de la aplicada: donde no hay método científico no hay ciencia. Pero no es ni infalible ni autosuficiente” (p. 477). Este método es considerado falible, sin embargo, se puede perfeccionar por medio de la consideración de los resultados del análisis directo. También se debe reconocer que este método requiere previos conocimientos para que se lleve a cabo

En este presente trabajo se ha tomado la aplicación del método científico, ya que desde el principio se ha tomado en cuenta los pasos y procedimientos que van de la mano con este método, es decir, con el planteamiento del problema, elaboración del marco teórico y formulación de la hipótesis.

4.1.2 Método General.

El método general se define como aquel que parte de lo universal a lo general para poder llegar así a lo particular, este método pertenece a las investigaciones que están relacionadas a la ciencia física, biológica y natural. (Figueroa, 2015)

Madé, (2006) mencionó que “mediante el método lógico deductivo se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios” (p. 16).

Se considera el método deductivo, puesto que la presente investigación parte de una situación general hasta llegar a un punto específico, ya que se comienza por la variable teletrabajo, hasta definir cómo influye en la presencia del Síndrome de Burnout dentro del sector educativo.

4.1.3 Método Particular.

En la presente investigación se hará uso del método estadístico, el mismo que consiste se define como un conjunto de técnicas y métodos para la recolección, organización, análisis, resumen y la presentación de los datos numéricos para poder hacer inferencias. Se usa el método estadístico y de probabilidades porque, se utilizará el programa estadístico SPSS V 25, para procesar y analizar los resultados.

4.2 Tipo de Investigación

La investigación corresponde al tipo aplicada, ya que según Carrasco, (2006), “se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p.

137). Para llevar a cabo investigaciones aplicadas es relevante tener aportes teóricos científicos, que son producto de investigaciones básicas.

La investigación tipo aplicada tiene como objetivo poder resolver un problema determinado o planteamiento específico, encaminándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por consecuencia, para el enriquecimiento del desarrollo científico y cultural. La presente investigación se considera de tipo aplicada ya que contiene un problema específico, que busca profundizar y dar a conocer cuál es el impacto del teletrabajo en el índice del síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental.

4.3 Enfoque de Investigación

En la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo, López y Sandoval, (2016) consideran que la investigación cuantitativa “se basa en técnicas estructuradas, porque busca la medición de las variables previamente establecidas con el uso de cuestionarios que puede ser definido como el conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación.” (p. 5)

Para Hernández et al., (2014) la investigación cuantitativa o enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para comprobar la hipótesis con base en el análisis estadístico y en la medición numérica, con el propósito de establecer modelos de comportamiento y corroborar teorías. Se considera el enfoque cuantitativo en esta investigación porque se recopiló datos e información a través de cuestionarios de los cuales se obtendrá resultados estadísticos que colaborarán con el objetivo de la investigación.

4.4 Nivel de Investigación

El estudio pertenece al nivel correlacional porque definirá la relación que entre las variables Teletrabajo y Síndrome de Burnout. Además, respecto al nivel correlacional Hernández et al., (2014) mencionan que, “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en

una muestra o contexto en particular” (p. 93). Existen casos en los que solamente se analiza la relación que existe entre dos variables, sin embargo, también se encuentran investigaciones que usan hasta más de dos variables, las cuales son analizadas para posteriormente puedan establecer correlaciones.

4.5 Diseño de Investigación

La presente investigación contiene un diseño no experimental transeccional correlacional, ya que según Hernández et al., (2014) quien lo define como “diseños que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p. 157). Por lo tanto, los diseños correlacionales pueden constituir relaciones entre las variables de estudios, además estas se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales.

$$M \quad 0_x \quad r \quad 0_y$$

Donde:

- M = Docentes de la Universidad Continental
- 0_x = Teletrabajo
- 0_y = Síndrome de Burnout
- R = Coeficiente de la relación

Este proyecto de investigación es no experimental transeccional porque solo se recolectarán datos de un solo momento y es correlacional porque se dará a conocer el impacto del teletrabajo en el índice del Síndrome de Burnout en los docentes universitarios.

4.6 Población y Muestra

A continuación, se presenta la población y muestra de la investigación.

4.6.1 Población.

Se denomina que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones según Hernández et al., (2014 se complementa la definición afirmando que “es un fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 174). Para esta investigación, la población consta de 770 docentes que laboraron dictando clases virtuales en la Universidad Continental en el año 2020.

4.6.2 Muestra.

Para Hernández et al., (2014):

“La muestra debe ser representativa de todo el universo de donde se obtuvo, intentando que sea lo más precisa y con el mínimo de sesgos posibles, lo que implica, que contenga todos los elementos en la misma proporción que existe en este, para poder generalizar los resultados obtenidos a partir de la muestra, a todo el universo establecido previamente”. (p. 173)

En el caso de la presente investigación, la muestra estará constituida por 257 docentes que laboraron dictando clases virtuales de la Universidad Continental en el año 2020, la técnica usada fue probabilística.

Fórmula para hallar el tamaño de muestra:

$$n = (Z^2 * N * p * q) / [\varepsilon^2(N - 1) + Z^2PQ]$$

Donde:

Población: N= 870 docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo

Nivel de confianza: Z=95%

Margen de error: $\varepsilon=5\%$

Probabilidad de obtener el resultado esperado: $p=0.5$

Probabilidad de no obtener el resultado esperado: $q=1-p=0.5$

Muestra: $n=275$

4.7 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

A continuación, se presentará la técnica utilizada para definir el instrumento de la investigación y posteriormente la comprobación de confiabilidad y validez de este.

4.7.1 Técnica.

La técnica empleada para recoger la información fue la encuesta. Según Ferrando, (1993) “La encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (p. 167). Esta técnica se adapta a todo tipo de población y a cualquier investigación. Las encuestas facilitan la recopilación de la información sobre las situaciones sucedidas a los encuestados y logra estandarizar datos para su posterior análisis, consiguiendo los datos necesarios para el propósito de la presente investigación.

4.7.2 Instrumento.

El instrumento más utilizado es el cuestionario que es definido por Hernández et al., (2014) como “el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). Esta investigación implica el uso de un cuestionario con preguntas y opciones de respuestas basadas en la escala de Likert, el que se define por Hernández et al., (2014) como un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 245).

El instrumento que se utilizará para esta investigación será un cuestionario de 20 ítems, en los que se plantea un conjunto de enunciados sobre los pensamientos y sentimientos relacionados con diversos aspectos de la interacción continua con el trabajo y el desempeño de las actividades de los encuestados. Dentro de este cuestionario el sujeto involucrado debe contestar a cada enunciado con base en la pregunta ¿cuán de acuerdo se siente usted con esto?,

mediante una escala tipo Likert de cinco opciones, desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

El cuestionario se divide en dos subescalas, la primera subescala presenta las siguientes dimensiones: Condiciones Técnicas y Materiales (5 ítems), Reconocimiento Laboral (2 ítems) y Equilibrio Vida-Trabajo (4 ítems); de las cuales se obtendrá un resultado de satisfacción de acuerdo con la escala de Likert ya mencionada. La segunda mide tres dimensiones: Cansancio Emocional (3 ítems), Despersonalización (3 ítems) y Realización Personal (3 ítems), de estas, se obtendrá puntuaciones baja, media o alta, y así permitirá medir la frecuencia de *Burnout* y su impacto para el fin de esta investigación. (Véase Apéndice C)

4.7.2.1 Confiabilidad

Para el cálculo de confiabilidad del instrumento se hará uso del método estadístico de Alfa de Cronbach, que es utilizado para instrumentos cuantitativos. La confiabilidad se obtendrá con ayuda del software SPSS.

Para estimar la consistencia y fiabilidad del instrumento de la variable de Teletrabajo se ha realizado el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual se realiza a través de la agrupación de los respectivos ítems. (González & Pazmiño, 2015)

Tabla 1

Confiabilidad para la variable Teletrabajo

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Teletrabajo	.828	11

Como se muestra en la Tabla 1, el análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach para Teletrabajo; logra obtener un resultado de 0.828 en base a los 11 ítems que conforman esta variable. El resultado obtenido es muy bueno considerando lo dicho por Klein, (2005) el cual

menciona que un resultado alrededor de 0.8 es muy bueno. Asimismo, se puede asegurar la consistencia y calidad de las preguntas que pertenecen a la variable de teletrabajo.

Tabla 2

Confiabilidad para las dimensiones de la variable Teletrabajo.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Condiciones técnicas y materiales	.681	5
Reconocimiento laboral	.601	2
Equilibrio vida-trabajo	.789	4

Para la variable Teletrabajo se ha estimado la consistencia y fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual se realiza a través de la agrupación de los respectivos ítems, tras su aplicación los resultados favorables mostrados en la Tabla 2, demuestran que las dimensiones de Condiciones Técnicas y Materiales, Reconocimiento Laboral y Equilibrio Vida-Trabajo son fiables y consistentes.

Tabla 3

Prueba de KMO y Bartlett para Teletrabajo.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.852
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	818.20
	Gl	55
	Sig.	.000

También se llevó a cabo la prueba del análisis factorial a través de la media de adecuación de la muestra KMO (Kaiser-Meyer-Olki); para ello, se tiene la siguiente consideración: si resulta que $KMO \geq .75$ = bueno; si $KMO \geq .5$ = aceptable, y si $KMO < .5$ = inaceptable; por lo tanto, mientras el valor obtenido se acerque a la unidad, la relación existente entre las variables es más alta, por ende los resultados serán buenos y aceptables, y si el valor

es inaceptable se tendrá que realizar otras pruebas para la correspondiente determinación. Considerando lo mencionado anteriormente, en la Tabla 3 se muestra como resultado del análisis KMO para la variable Teletrabajo alcanza un valor de .852 que establece que la relación entre ítems es aceptable dando como valido el instrumento.

Tabla 4

Confiabilidad para la variable Síndrome de Burnout.

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Síndrome de Burnout	.823	9

Como se muestra en la Tabla 4, el análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach para Síndrome de Burnout; logra obtener un resultado de 0.823 en base a los 9 ítems que conforman esta variable. El resultado obtenido es muy bueno considerando lo dicho por Klein, (2005) el cual menciona que un resultado alrededor de 0.8 es muy bueno. Asimismo, se puede asegurar la consistencia y calidad de las preguntas que pertenecen a la variable de Síndrome de *Burnout*.

Tabla 5

Confiabilidad para las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Cansancio Emocional	.711	3
Despersonalización	.582	3
Realización Personal	.663	3

Para la variable Síndrome de Burnout se ha estimado la consistencia y fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual se realiza a través de la agrupación de los respectivos ítems, tras su aplicación los resultados favorables mostrados en la Tabla 5,

demuestran que las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal son fiables y consistentes.

Tabla 6

Prueba de KMO y Bartlett para Síndrome de Burnout.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.843
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	622.726
	G1	36
	Sig.	.000

También se llevó a cabo la prueba del análisis factorial a través de la media de adecuación de la muestra KMO (Kaiser-Meyer-Olki); para ello, se tiene la siguiente consideración: si resulta que $KMO \geq .75$ = bueno; si $KMO \geq .5$ = aceptable, y si $KMO < .5$ = inaceptable; por lo tanto, mientras el valor obtenido se acerque a la unidad, la relación existente entre las variables es más alta, por ende los resultados serán buenos y aceptables, y si el valor es inaceptable se tendrá que realizar otras pruebas para la correspondiente determinación. Considerando lo mencionado anteriormente, en la Tabla 6 se muestra como resultado del análisis KMO para la variable Síndrome de Burnout alcanza un valor de .843 que establece que la relación entre ítems es aceptable dando como valido el instrumento.

4.7.2.2 Validez

La elaboración del cuestionario tuvo el aporte de otras investigaciones; el Juicio de Expertos, es un método de validación para verificar la fiabilidad de la investigación. Para la validación del cuestionario se obtuvo el apoyo de 03 profesionales en Administración, Lic. José Manuel Vecino, Doc. Wilmer Flores García y la Lic. Lorena Taborda, quienes realizaron la evaluación del cuestionario a través de una ficha de validación del instrumento de investigación, obteniendo como resultado válido para ser aplicado. (Véase Apéndice D)

Capítulo V: Resultados

El capítulo V abarca los resultados de la investigación, descripción de trabajo de campo, presentación, contrastación y discusión de resultados de resultados en función de los antecedentes de la investigación.

5.1 Descripción del Trabajo de Campo

La recolección de datos se ha realizado a través de la adaptación del instrumento mediante un cuestionario de la plataforma Formularios Google (véase Apéndice E), mediante el muestreo probabilístico. Se aplicó un cuestionario de 20 preguntas a 275 docentes pertenecientes a la Universidad Continental; la encuesta se llevó a cabo en una semana, mediante un cuestionario que ha sido desarrollado en línea. Los datos obtenidos se procesaron utilizando el SPSS, en el que se tabularon y codificaron las respuestas a las preguntas por dimensiones, así mismo se calculó el nivel de confiabilidad de los datos.

Para el desarrollo del cuestionario no se encontraron problemas por parte de los encuestados ya que los participantes mostraron predisposición.

5.2 Presentación de Resultados

A continuación, se expondrán los resultados del procesamiento de datos que fueron obtenidos por la aplicación del instrumento mediante un cuestionario a los docentes de la Universidad Continental.

5.2.1 Análisis de Datos Generales.

Como parte de la presentación de resultados, la tabla 7 da a conocer los siguientes resultados en función a las siguientes variables demográficas que son: (a) sexo, (b) edad, (c) estado civil, (d) tipo de contratación, (e) modalidad, (f) familiar a cargo, (g) mascotas, (h) actividades físicas, (i) otras responsabilidades laborales; los resultados que se muestran a continuación mencionan que las edades comprendidas de 41 a 50 años representan el porcentaje más predominante con un 35.6%; mientras que el sexo que más predomina en la docencia de

la universidad es el masculino con 71.6%; también mencionaremos que la mayoría de docentes están casados y representan 55.3% del total y que el tipo de contratación que más se da dentro de la organización es el de tiempo parcial con un 70.4%. La modalidad que más se presenta es la presencial con un 56.8%, asimismo existe un porcentaje elevado que representa a los docentes que tienen un familiar a cargo con 84.8% y también se encuentra un porcentaje predominante de 61.1% de docentes que tienen mascotas. Además, se observa el porcentaje 60.7% de docentes que realizan actividades físicas y por último el 39.7% de los docentes tienen otros empleos.

Tabla 7

Resultados del análisis demográfico.

Variable		f°	%
Edad	De 20 a 30 años	12	4.7
	De 31 a 40 años	89	34.6
	De 41 a 50 años	92	35.6
	De 51 a 60 años	53	20.7
	Más de 60	11	4.4
	Total	257	100.0
Sexo	Masculino	184	71.6
	Femenino	73	28.4
	Total	257	100.0
Estado Civil	Soltero (a)	81	31.5
	Casado (a)	142	55.3
	Unión Libre / Convivencia	18	7.0
	Divorciado (a)	14	5.4
	Viudo (a)	2	0.8
	Total	257	100.0
Tipo de Contratación	Docente de tiempo completo	76	29.6
	Docente de tiempo parcial	181	70.4
	Total	257	100.0
Modalidad de Trabajo	Presencial	146	56.8
	Virtual	26	10.1
	Mixto (Presencial y Virtual)	85	33.1
	Total	257	100.0
Familiar a cargo	Sí	218	84.8
	No	39	15.2
	Total		100.0

		257	
Tiene Mascotas	Sí	157	61.1
	No	100	38.9
	Total	257	100.0
Realiza Actividades Físicas	Sí	156	60.7
	No	101	39.3
	Total	257	100.0
Otras responsabilidades	Otro Empleo	102	39.7
	Trabajador Independiente	69	26.8
	Empresario	20	7.8
	Ninguna	66	25.7
	Total	257	100.0

5.2.2 Resultados de la Variable Teletrabajo.

Los resultados de la variable Teletrabajo son obtenidos de los encuestados en función a 3 dimensiones como son Condiciones Técnicas y Materiales, Reconocimiento Laboral y Equilibrio Vida-Trabajo de los cuáles detallan que 246 docentes que representan el 95.7% se muestran de acuerdo frente a la modalidad de Teletrabajo que se realiza en la Universidad Continental ya que, toman este cambio como una oportunidad para mejorar su calidad de vida y aumentar su rendimiento en las actividades que demanda su rol. Por otro lado, existe un porcentaje de 0.4% de docentes, los cuales se mostraron en desacuerdo con la nueva modalidad porque perciben la falta de interrelación personal con colegas y alumnos, la falta de formación profesional y la carencia de condiciones y herramientas laborales. (Véase Tabla 8)

Tabla 8

Resultados del cuestionario de la variable Teletrabajo.

	<i>f</i>	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	0.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	3.9
De acuerdo	55	21.4
Totalmente de acuerdo	191	74.3
Total	257	100.0

Tabla 9

Estadísticos descriptivos de la variable Teletrabajo.

Teletrabajo	Válido	257
	Perdidos	0
Media		4.70
Mediana		5.00
Moda		5
Rango		3
Mínimos		2
Máximo		5

5.2.2.1 Resultados de la dimensión Condiciones Técnicas y Materiales.

Como parte de la presentación de resultados a la dimensión Condiciones Técnicas y Materiales, la tabla 10 muestra los resultados obtenidos de los encuestados en función a los ítems de los cuáles detallan que: 217 docentes que representan el 84.5% mencionan que están de acuerdo puesto que consideran que poseen las condiciones de trabajo adecuadas, además de contar con las habilidades para el manejo de las herramientas tecnológicas para dictar las clases. Asimismo, consideran que los canales de comunicación les permiten interactuar con colegas y estudiantes. Por el contrario, el 15.6% de los docentes se muestran en desacuerdo ya que consideran que no tienen las mismas oportunidades de formación y desarrollo. Además, de no contar con las habilidades suficientes en el uso de tecnología digital que demanda el teletrabajo. Por lo que sería recomendable evaluar este aspecto, ya que está enfocado al bienestar del docente, al desempeño de sus actividades a la hora de brindar educación de calidad en representación de la Universidad Continental.

Tabla 10

Resultados del cuestionario de la dimensión Condiciones Técnicas y Materiales.

	<i>f</i>	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	4	1.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	14.0
De acuerdo	121	47.1
Totalmente de acuerdo	96	37.4
Total	257	100.0

Tabla 11

Estadísticos descriptivos de la dimensión Condiciones Técnicas y Materiales.

Condiciones técnicas y materiales	Válido	257
	Perdidos	0
Media		4.20
Mediana		4.00
Moda		4
Rango		3
Mínimos		2
Máximo		5

5.2.2.2 Resultados de la dimensión Reconocimiento Laboral.

Como parte de la presentación de resultados a la dimensión Reconocimiento Laboral, la tabla 12 muestra los resultados obtenidos de los encuestados en función a los ítems de los cuáles detallan que: 90 docentes mencionan que se encuentran de acuerdo con el reconocimiento laboral que brinda la Universidad Continental, representando el porcentaje más alto con un 35%; mientras que el 30.4% de los encuestados se manifestaron indiferentes, analizando este resultado podemos decir que la remuneración percibida por los docentes es competitiva en el mercado, se mantiene en un nivel normal frente a las demás empresa de su rubro, sin embargo, lo que puede generar un porcentaje considerable en cuanto a la indiferencia

en el resultado se puede deber a que la Universidad Continental no está brindando reconocimientos institucionales ya sean económicos o monetarios que hagan sentir a sus docentes valorados por el trabajo que realizan, por lo que sería recomendable evaluar este aspecto, ya que está enfocado al bienestar y reconocimiento del docente y ello es parte del clima organizacional de la Universidad Continental.

Tabla 12

Resultados del cuestionario de la dimensión Reconocimiento Laboral.

	<i>f</i>	%
Totalmente en desacuerdo	16	6.2
En desacuerdo	38	14.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	30.4
De acuerdo	90	35.0
Totalmente de acuerdo	35	13.6
Total	257	100.0

Tabla 13

Estadísticos descriptivos de la dimensión Reconocimiento Laboral.

Reconocimiento Laboral	Válido	257
	Perdidos	0
Media		3.35
Mediana		3.00
Moda		4
Rango		4
Mínimos		1
Máximo		5

5.2.2.3 Resultados de la dimensión Equilibrio Vida-Trabajo.

Como parte de la presentación de resultados a la dimensión Equilibrio Vida-Trabajo, la tabla 14 muestra los resultados obtenidos de los encuestados en función a los ítems de los cuáles detallan que: 109 de los docentes que han sido encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con el Equilibrio Vida-Trabajo que brinda la modalidad del Teletrabajo impartida por la

Universidad Continental y está representado por un 42.4% siendo uno de los porcentajes más altos; mientras los docentes representados en un 1.9% se encuentran en desacuerdo. Teniendo estos resultados, se puede interpretar que la Universidad Continental ha sabido manejar la brecha del Equilibrio Vida-Trabajo, permitiendo a sus docentes poder organizar sus horarios laborales como no laborales, además esto genera también el poder organizar y afrontar las responsabilidades familiares de cada uno de los docentes, todo ello influye con el trabajo desarrollado por parte de ellos, por lo tanto, este buen resultado se verá reflejado en el trabajo realizado por sus docentes además de beneficiar en el bienestar de los mismos evitando sobre cargas de trabajo.

Tabla 14

Resultados del cuestionario de la dimensión Equilibrio Vida-Trabajo.

	<i>f</i>	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	5	1.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	16.3
De acuerdo	101	39.3
Totalmente de acuerdo	109	42.4
Total	257	100.0

Tabla 15

Estadísticos descriptivos de la dimensión Equilibrio Vida-Trabajo.

Equilibrio Vida-Trabajo	Válido	257
	Perdidos	0
Media		4.22
Mediana		4.00
Moda		5
Rango		3
Mínimos		2
Máximo		5

5.2.3 Resultados de la Variable Síndrome de Burnout.

Los resultados de la variable Síndrome de Burnout son obtenidos de los encuestados en función a las 3 dimensiones que abarca esta variable, en la tabla 16 se detalla que 87 docentes que representan el 33.9% muestran un índice medio frente a ésta, mientras que 169 docentes muestran un índice bajo respecto al Síndrome de Burnout con un 65.8%, alcanzando un porcentaje mayoritario que da a entender que las demandas organizacionales, los recursos digitales, horarios personales y el tiempo que requiere desarrollar las actividades docentes mediante el teletrabajo, no han tenido mayor influencia en el índice de cansancio emocional, despersonalización y/o falta de realización personal en los docentes de la Universidad Continental.

Tabla 16

Resultados de los valores referenciales para la variable Síndrome de Burnout.

	<i>f</i>	%
Bajo	169	65.8
Medio	87	33.9
Alto	1	.4
Total	257	100.0

Tabla 17

Resultados del cuestionario de la variable Síndrome de Burnout.

	<i>f</i>	%
Totalmente en desacuerdo	17	6.6
En desacuerdo	123	47.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	39.3
De acuerdo	16	6.2
Totalmente de acuerdo		
Total	257	100.0

Tabla 18

Estadísticos descriptivos de la variable Síndrome de Burnout.

Síndrome de Burnout	Válido	257
	Perdidos	0
Media		1.35
Mediana		1.00
Moda		1
Rango		2
Mínimos		1
Máximo		3

5.2.3.1 Resultados de la dimensión Cansancio Emocional.

Como parte de la presentación de resultados a la dimensión Cansancio Emocional, la tabla 19 muestra los resultados obtenidos de los encuestados en función a los ítems de los cuáles detallan que: 17 de los docentes que representan el 6.6% han sido encuestados se encuentran en el índice alto por lo que se puede mencionar que ese número de docentes presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados , rechazando las exigencias laborales y presentando quejas sobre la cantidad de labores pendientes. Por otro lado, el 52.9% que está conformado por 136 docentes se encuentran en el nivel medio mostrándose indiferentes a la hora de sentir cansancio para el desarrollo de actividades y 104 docentes representados por el 40.5% se encuentran en el índice bajo, pues el cambio de modalidad les ha permitido organizar mejor su tiempo y enfocarse en el desarrollo de actividades pendientes para evitar cansancio excesivo al desempeñar su rol. Con respecto a los resultados los docentes de la Universidad Continental creen que el cambio de modalidad ha generado varios cambios, lo que para algunos docentes se vuelve una tarea difícil de controlar y es en ese momento cuando se presencia el cansancio y la falta de energía para desarrollar sus actividades habituales como docente.

Tabla 19

Resultados de los valores referenciales para la dimensión Cansancio Emocional.

	<i>f</i>	%
Bajo	104	40.5
Medio	136	52.9
Alto	17	6.6
Total	257	100.0

Tabla 20

Resultados del cuestionario de la dimensión Cansancio Emocional.

	<i>f</i>	%
Totalmente en desacuerdo	23	8.9
En desacuerdo	54	21.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	31.1
De acuerdo	83	32.2
Totalmente de acuerdo	17	6.6
Total	257	100.0

Tabla 21

Estadísticos descriptivos de la dimensión Cansancio Emocional.

Cansancio Emocional	Válido	257
	Perdidos	0
Media		1.66
Mediana		2.00
Moda		2
Rango		2
Mínimos		1
Máximo		3

5.2.3.2 Resultados de la dimensión Despersonalización.

Como parte de la presentación de resultados a la dimensión Despersonalización, la tabla 23 nos muestra los resultados obtenidos de los encuestados en función a los ítems de los cuáles

detallan que: 102 docentes se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión de Despersonalización siendo representado por un 39.7%, la inclinación de los resultados del cuestionario no es muy clara, sin embargo, lo explicaremos de mejor manera tomando la escala mostrada en la tabla 22, se puede analizar de manera más clara cuanto es el índice de esta dimensión en los docentes de la Universidad Continental, por lo tanto, podemos decir que los porcentajes mayoritarios se encuentran entre un índice bajo y medio, lo cual tiene una tendencia a sentir que la relación de los docentes con los estudiantes se ha tornado impersonal, también, los docentes tienden a sentir que su relación con sus colegas se ha ido deteriorando y por último los docentes pueden llegar a sentir que la calidad de su trabajo es responsabilidad de la institución; todos estos puntos pueden tener una tendencia intermedia ya que el nuevo modo virtual, mediante el teletrabajo que se ha implementado en la Universidad Continental, no es suficiente para sentir esa relación interpersonal que solía darse de manera presencial, sin embargo, los medios que brinda la institución aún permiten tener la comunicación pertinente, aun así, los docentes pueden sentir esa falta de lo mencionado. Todo ello apunta a que se tiene un índice medio del sentir de la dimensión de Despersonalización.

Tabla 22

Resultados de los valores referenciales para la dimensión Despersonalización.

	<i>f</i>	%
Bajo	120	46.7
Medio	129	50.2
Alto	8	3.1
Total	257	100.0

Tabla 23

Resultados del cuestionario de la dimensión Despersonalización.

	<i>f</i>	%
Totalmente en desacuerdo	27	10.5
En desacuerdo	60	23.3

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	102	39.7
De acuerdo	60	23.3
Totalmente de acuerdo	8	3.1
Total	257	100.0

Tabla 24

Estadísticos descriptivos de la dimensión Despersonalización.

Despersonalización	Válido	257
	Perdidos	0
Media		1.56
Mediana		2.00
Moda		2
Rango		2
Mínimos		1
Máximo		3

5.2.3.3 Resultados de la dimensión Realización Personal.

Como parte de la presentación de resultados a la dimensión Realización Personal, la tabla 26 muestra los resultados obtenidos de los encuestados en función a los ítems de los cuáles detallan que: 94 docentes representados por el 36.6% se encuentran en desacuerdo, además, dando una mirada general a estos resultados del cuestionario muestran una inclinación al desacuerdo con la dimensión por parte de la mayoría de los docentes; lo cual, explicaremos de mejor manera tomando la escala mostrada en la tabla 25, donde podemos analizar de manera más clara cuanto es el índice de esta dimensión en los docentes de la Universidad Continental, por lo tanto, podemos decir que un porcentaje mayoritario del 70.8% presenta un bajo índice, lo cual significa que los docentes en su mayoría sienten baja frustración en su trabajo, no sienten que estén incumpliendo sus objetivos laborales y por último no sienten que sus estudiantes les estén delegando sus responsabilidades. Es así, que podemos notar que, para la dimensión de Realización Personal, los docentes en su mayoría no se han visto afectados de

manera significativa, ya que consideran ser capaces de cumplir sus propios objetivos, además esto refleja que la Universidad Continental apoya las oportunidades de desarrollo de sus docentes.

Tabla 25

Resultados de los valores referenciales para la dimensión Realización Personal.

	<i>f</i>	%
Bajo	182	70.8
Medio	72	28.0
Alto	3	1.2
Total	257	100.0

Tabla 26

Resultados del cuestionario de la dimensión Realización Personal.

	<i>f</i>	%
Totalmente en desacuerdo	64	24.9
En desacuerdo	94	36.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	71	27.6
De acuerdo	25	9.7
Totalmente de acuerdo	3	1.2
Total	257	100.0

Tabla 27

Estadísticos de la dimensión Realización Personal.

Realización Personal	Válido	257
	Perdidos	0
Media		1.30
Mediana		1.00
Moda		1
Rango		2
Mínimos		1
Máximo		3

5.3 Contrastación de Resultados

A continuación, se presenta la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación.

5.3.1 Contrastación Estadística de la Hipótesis General

“Existe relación entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020”

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Spearman porque esta ayuda determinar la relación entre el (Teletrabajo y Síndrome de Burnout).

5.3.1.1 Hipótesis Estadísticas

H_0 : No existe relación entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

H_1 : Existe relación entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

Decisión Estadística

Se eligió un nivel de significancia de Alfa= 5%, además se determinó la normalidad de las variables, mediante Kolmogorov Smirnov, ya que la muestra utilizada es mayor a 50 ($n \geq 50$). Considerando que P valor de Variable1 Teletrabajo= .001 < .05 y que P valor de Variable2 Síndrome de Burnout = .037 < .05, se puede ver que las dos variables son de tipo ordinal. (Véase Tabla 28).

Se determina utilizar la prueba de hipótesis Rho de Spearman. El valor calculado de correlación según esta prueba es (.000) < $\alpha = .05$ el cual está en la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa H_1 . A su vez, el valor P (0) es menor que el nivel usual de significación de .05, con el cual se reafirma la decisión anterior. (Véase Tabla 29)

Tabla 28

Prueba de normalidad entre Teletrabajo y Síndrome de Burnout.

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Teletrabajo	.78	257	.001
Síndrome de Burnout	.58	257	.037

Tabla 29

Resultado de Correlación según Rho Spearman entre Teletrabajo y Síndrome de Burnout.

		Teletrabajo	Síndrome de Burnout
Teletrabajo	Coefficiente de correlación	1.000	-.492**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	257	257
	Síndrome de Burnout	-.492**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	257	257

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Tabla 30

Valores de Rho Spearman.

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

Nota. Fuente: (Garriga-Trillo, Lubin-Pigouche, & Merino-Merino, 2010)

5.3.1.2 Conclusión

Se puede afirmar que si existe una correlación entre Teletrabajo y Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental, la cual es una correlación negativa moderada de -0.492 donde la utilización de la modalidad de Teletrabajo tiene una relación no tan influyente en el sentir de los docentes al momento de desempeñar su rol en la docencia universitaria, teniendo este resultado se puede decir que la modalidad de Teletrabajo puede moderar e incluso disminuir el índice de Síndrome de Burnout percibido por los docentes universitarios; se tomó de referencia los valores mostrados en la Tabla 30.

5.3.2 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 1

“Existe relación entre el Teletrabajo y el Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020”

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Spearman porque esta ayuda determinar la relación entre el (Teletrabajo y Cansancio Emocional).

5.3.2.1 Hipótesis Estadística.

H_0 : No existe relación entre el Teletrabajo y el Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

H_2 : Existe relación entre el Teletrabajo y el Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

Decisión Estadística

Se eligió un nivel de significancia de $\text{Alfa} = 5\%$, además se determinó la normalidad de las variables, mediante Kolmogorov Smirnov, ya que la muestra utilizada es mayor a 50 ($n \geq 50$). Considerando que P valor de Teletrabajo = $.001 < .05$ y que P valor de Cansancio Emocional = $.000 < .05$, se puede ver que las dos variables son de tipo ordinal. (Véase Tabla 31)

Tabla 31

Prueba de normalidad entre Teletrabajo y Cansancio Emocional.

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	.078	257	.001
Cansancio Emocional	.102	257	.000

Se determina utilizar la prueba de hipótesis Rho de Spearman. El valor calculado de correlación según esta prueba es $(.000) < \alpha = .05$ el cual está en la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa H_1 . A su vez, el valor P (0) es menor que el nivel usual de significación de .05, con el cual se reafirma la decisión anterior. (Véase Tabla 32)

Tabla 32

Resultado de correlación según Rho Spearman entre Teletrabajo y Cansancio Emocional.

		Teletrabajo	Cansancio Emocional
Coeficiente de correlación		1.000	-.452**
Teletrabajo	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	257	257
Cansancio Emocional	Coeficiente de correlación	-.452**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
N		257	257

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

5.3.2.2 Conclusión.

Se puede afirmar que si existe una correlación entre Teletrabajo y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental, la cual es una correlación negativa moderada de -.452 donde la utilización de la modalidad de Teletrabajo tiene una relación no tan influyente

en el sentir de Cansancio Emocional de los docentes al momento de desempeñar su rol en la docencia universitaria, teniendo este resultado se puede decir que el uso de la modalidad de Teletrabajo puede moderar e incluso disminuir el nivel de Cansancio Emocional que usualmente se debe a la sobre carga de trabajo y a la fatiga percibida por los docentes universitarios; se tomó de referencia los valores mostrados en la Tabla 30.

5.3.3 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 2

“Existe relación entre el Teletrabajo y la Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020”

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Spearman porque esta ayuda determinar la relación entre el (Teletrabajo y Despersonalización).

5.3.3.1 Hipótesis Estadística.

H₀: No existe relación entre el Teletrabajo y la Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

H₃: Existe relación entre el Teletrabajo y la Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

Decisión Estadística

Se eligió un nivel de significancia de Alfa= 5%, además se determinó la normalidad de las variables mediante Kolmogorov Smirnov, ya que la muestra utilizada es mayor a 50 ($n \geq 50$). Considerando que P valor de Teletrabajo= .001 < .05 y que P valor de Despersonalización = .000 < .05, se puede ver que las dos variables son de tipo ordinal. (Véase Tabla 33).

Se determina utilizar la prueba de hipótesis Rho de Spearman. El valor calculado de correlación según esta prueba es (.000) < $\alpha = .05$ el cual está en la región de rechazo de la hipótesis nula H₀, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa

H₁. A su vez, el valor P (0) es menor que el nivel usual de significación de .05, con el cual se reafirma la decisión anterior. (Véase Tabla 34)

Tabla 33

Prueba de normalidad entre Teletrabajo y Despersonalización.

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	.78	257	.001
Despersonalización	.089	257	.000

Tabla 34

Resultado de correlación según Rho Spearman entre Teletrabajo y Despersonalización.

		Teletrabajo	Despersonalización
Teletrabajo	Coefficiente de correlación	1.000	-.324**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de	N	257	257
Spearman	Coefficiente de correlación	-.324*	1.000
	Despersonalización	Sig. (bilateral)	.000
	N	257	257

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

5.3.3.2 Conclusión.

Se puede afirmar que si existe una correlación entre Teletrabajo y Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental, la cual es una correlación negativa baja de -.324 donde la utilización de la modalidad de Teletrabajo tiene una relación poco influyente en el sentir de Despersonalización de los docentes al momento de desempeñar su rol en la docencia universitaria, teniendo este resultado podemos decir que el uso de la modalidad de Teletrabajo

puede disminuir el nivel de Despersonalización en el trato y/o relación que los docentes tienen con los alumnos o colegas en la Universidad; se tomó de referencia los valores mostrados en la Tabla 30.

5.3.4 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 3

“Existe relación entre el Teletrabajo y la Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020”

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Spearman porque esta ayuda determinar la relación entre el (Teletrabajo y Realización Personal).

5.3.4.1 Hipótesis Estadística.

H₀: No existe relación entre el Teletrabajo y la Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

H₄: Existe relación entre el Teletrabajo y la Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

Decisión Estadística

Se eligió un nivel de significancia de Alfa= 5%, además se determinó la normalidad de las variables mediante Kolmogorov Smirnov, ya que la muestra utilizada es mayor a 50 ($n \geq 50$). Considerando que P valor de Teletrabajo= .001 < .05 y que P valor de Realización Personal= .000 < .05, se puede ver que las dos variables son de tipo ordinal. (Véase Tabla 35)

Tabla 35

Prueba de normalidad entre Teletrabajo y Realización Personal.

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Teletrabajo	.078	257	.001
Realización Personal	.132	257	.000

Se determina utilizar la prueba de hipótesis Rho de Spearman. El valor calculado de correlación según esta prueba es $(.000) < \alpha = .05$ el cual está en la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa H_1 . A su vez, el valor P (0) es menor que el nivel usual de significación de .05, con el cual se reafirma la decisión anterior. (Véase Tabla 36)

Tabla 36

Resultados de correlación según Rho Spearman entre Teletrabajo y Realización Personal.

		Teletrabajo	Realización Personal
Teletrabajo	Coefficiente de correlación	1.000	-.435**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de	N	257	257
Spearman	Coefficiente de correlación	-.435**	1.000
	Realización Personal		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	257	257

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

5.3.4.2 Conclusión.

Se puede afirmar que si existe una correlación entre Teletrabajo y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental, la cual es una correlación negativa moderada de -.435 donde la utilización de la modalidad de Teletrabajo no tiene mayor influencia en la Realización Personal de los docentes, ya que estos lograron establecer sus objetivos y metas tanto laborales como personales de manera satisfactoria durante el tiempo que estuvieron desempeñando sus roles mediante la modalidad Teletrabajo; se tomó de referencia los valores mostrados en la Tabla 30.

5.3.5 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 4

“Existe relación entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020”

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Spearman porque esta ayuda determinar la relación entre el (Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional).

5.3.5.1 Hipótesis Estadística.

H₀: No existe relación entre Condiciones técnicas y materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

H₅: Existe relación entre Condiciones técnicas y materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

Decisión Estadística

Se eligió un nivel de significancia de Alfa= 5%, además se determinó la normalidad de las variables mediante Kolmogorov Smirnov, ya que la muestra utilizada es mayor a 50 ($n \geq 50$). Considerando que P valor de Condiciones Técnicas y Materiales= .001 < .05 y que P valor de Cansancio Emocional= .000 < .05, se puede ver que las dos variables son de tipo ordinal. (Véase Tabla 37)

Tabla 37

Prueba de normalidad entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional.

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Condiciones Técnicas y Materiales	.107	257	.000
Cansancio Emocional	.102	257	.000

Se determina utilizar la prueba de hipótesis Rho de Spearman. El valor calculado de correlación según esta prueba es $(.000) < \alpha = .05$ el cual está en la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa H_1 . A su vez, el valor P (0) es menor que el nivel usual de significación de .05, con el cual se reafirma la decisión anterior. (Véase Tabla 38)

Tabla 38

Resultado de correlación según Rho Spearman entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional.

		Condiciones técnicas y materiales	Cansancio Emocional
	Coeficiente de correlación	1.000	-.359**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de	N	257	257
Spearman	Coeficiente de correlación	-.359**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	257	257

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

5.3.5.2 Conclusión.

Se puede afirmar que si existe una correlación entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental, la cual es una correlación negativa baja de -.359 donde el uso de las herramientas tecnológicas y las condiciones laborales no influyen en la fatiga emocional que el docente pueda presentar al momento de realizar sus actividades, ya que los materiales con los que cuenta son los necesarios para desempeñar su rol de docente sin muchas complicaciones; se tomó de referencia los valores mostrados en la Tabla 30.

5.3.6 Contrastación Estadística de la Hipótesis Específica 5

“Existe relación entre Equilibrio Trabajo-Vida y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020”

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Spearman porque esta ayuda determinar la relación entre el (Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional).

5.3.6.1 Hipótesis Estadísticas.

H_0 : No existe relación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

H_6 : Existe relación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

Decisión Estadística

Se eligió un nivel de significancia de Alfa= 5%, además se determinó la normalidad de las variables, mediante Kolmogorov Smirnov, ya que la muestra utilizada es mayor a 50 ($n \geq 50$). Considerando que P valor de Equilibrio Vida-Trabajo = $.000 < 0.05$ y que P valor de Cansancio Emocional = $.000 < 0.05$, se puede ver que las dos variables son de tipo ordinal. (Véase Tabla 39)

Tabla 39

Prueba de normalidad entre Equilibrio Vida-Equilibrio y Cansancio Emocional.

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Equilibrio Vida-Trabajo	.112	257	.000
Cansancio Emocional	.102	257	.000

Se determina utilizar la prueba de hipótesis Rho de Spearman. El valor calculado de correlación según esta prueba es $(.000) < \alpha = .05$ el cual está en la región de rechazo de la

hipótesis nula H_0 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa H_1 . A su vez, el valor P (0) es menor que el nivel usual de significación de .05, con el cual se reafirma la decisión anterior. (Véase Tabla 40)

Tabla 40

Resultado de correlación según Rho Spearman entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional.

		Equilibrio Vida- Trabajo	Cansancio Emocional
Equilibrio Vida-Trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	-.488**
	Sig. (bilateral)		,000
Rho de	N	257	257
Spearman	Coeficiente de correlación	-.488**	1.000
	Cansancio Emocional		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	257	257

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

5.3.6.2 Conclusión.

Se puede afirmar que si existe una correlación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental, la cual es una correlación negativa moderada de -.488 donde la gestión del tiempo para organizar actividades tanto personales como laborales no influyen en la fatiga que los docentes puedan mostrar a la hora de enfrentar sus actividades o relacionarse con colegas y alumnos; se tomó de referencia los valores mostrados en la Tabla 30.

5.3.7 Contratación Estadística de la Hipótesis Específica 6

“Existe relación entre Equilibrio Trabajo-Vida y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020”

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Spearman porque esta ayuda determinar la relación entre el (Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal).

5.3.7.1 Hipótesis Estadísticas.

H₀: No existe relación entre Equilibrio Trabajo-Vida y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

H₇: Existe relación entre Equilibrio Trabajo-Vida y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.

Decisión Estadística

Se eligió un nivel de significancia de Alfa= 5%, además se determinó la normalidad de las variables, mediante Kolmogorov Smirnov, ya que la muestra utilizada es mayor a 50 ($n \geq 50$). Considerando que P valor de Equilibrio Vida-Trabajo = $.000 < 0.05$ y que P valor de Realización Personal = $.000 < 0.05$, se puede ver que las dos variables son de tipo ordinal. (Véase Tabla 41)

Tabla 41

Prueba de normalidad entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal.

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Equilibrio Vida-Trabajo	.112	257	.000
Realización Personal	.132	257	.000

Se determina utilizar la prueba de hipótesis Rho de Spearman. El valor calculado de correlación según esta prueba es $(.000) < \alpha = .05$ el cual está en la región de rechazo de la hipótesis nula H₀, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa H₁. A su vez, el valor P (0) es menor que el nivel usual de significación de .05, con el cual se reafirma la decisión anterior. (Véase Tabla 42)

Tabla 42

Resultado de correlación según Rho Spearman entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal.

		Equilibrio Vida- Trabajo	Realización Personal
Equilibrio Vida-Trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	-.406**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	257	257
	Coeficiente de correlación	-.406	1.000
Realización Personal	Sig. (bilateral)	.000	
	N	257	257

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

5.3.7.2 Conclusión.

Se puede afirmar que si existe una correlación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental, la cual es una correlación negativa moderada de -.406, donde el desarrollo eficaz de las actividades laborales del docente no se ve influidas por la gestión del tiempo para organizar actividades tanto personales como laborales; se tomó de referencia los valores mostrados en la Tabla 30.

5.4 Discusión de Resultados

El interés que generó la investigación realizada fue saber primero si había entre los docentes universitarios el Síndrome de Burnout y si este síndrome tendría relación con la modalidad de Teletrabajo implementada para dictar las clases virtuales durante la pandemia generada por el Covid19; todo esto surgió después de haber estado en contacto con los docentes durante los semestres académicos mediante las clases virtuales del año 2020, donde se pudo percibir ciertas actitudes de algunos docentes que no se adaptaban a los cambios y demandas

que la modalidad Teletrabajo exigía como: el uso de herramientas tecnológicas, recargo de horas académicas, falta de relaciones personales con colegas y alumnos, la capacidad de gestionar el tiempo para organizar actividades laborales y personales.

Debido a todas estas actitudes presentadas y sin ningún dato estadísticos más allá de saber cuántos docentes estaban trabajando en esta modalidad, se planteó la interrogante de esta investigación, la cual, determina si existe relación entre la variable Teletrabajo y Síndrome de Burnout. Al no contar con muchos antecedentes que empleen la relación de estas dos variables, había que comenzar desde cero y saber si el síndrome estaba o no dentro de la población docente que empezó a teletrabajar en la Universidad Continental.

El estudio tuvo como objetivo identificar si existe relación entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental, también sus dimensiones evaluadas presentan una relación entre sí. Según los resultados, se encontraron niveles bajos y moderados de *Burnout* en los docentes que teletrabajaron durante el año 2020. En cuanto a las variables demográficas más importantes se encontró que la mayoría de los docentes teletrabajadores encuestados son de género masculino, además la mayoría de los encuestados pertenecen a lo que solía ser la modalidad presencial y también un grupo mayoritario presentan un tipo de contratación a tiempo parcial. Por otro lado, y de acuerdo con la hipótesis general se encontró que existe relación negativa entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout; lo que quiere decir que a mayor Teletrabajo menor es el índice de Síndrome de Burnout en el docente de la Universidad Continental. Al respecto, se han encontrado un par de resultados en estudios que intentan explicar estas dos variables, teniendo un resultado diferente al presentado en esta investigación.

(García-González, Torrano, & García-González, 2020) en su artículo científico titulado “*Analysis of Stress Factors for Female Professors at Online Universities*”, su objetivo fue examinar los principales factores de estrés a los que las profesoras universitarias

que trabajan en línea están expuestas, lo cual, puede conducir a niveles elevados de estrés o *Burnout*. Los resultados obtenidos a través de dos rondas de consultas con miembros del panel de expertos muestran, por consenso, la presencia de nueve factores de riesgo psicosocial. Esos elementos están intrínsecamente vinculados a nuevas formas de organizar el trabajo derivado de los avances en las TIC que han hecho posible que las personas trabajen parcial o totalmente desde casa utilizando las TIC y que han afectado a la dinámica de la docencia universitaria.

Respecto a la modalidad de Teletrabajo, los resultados de la investigación dan a conocer que el 84.5% de docentes cuentan con las habilidades para manejar las herramientas tecnológicas para desarrollar sus actividades cotidianas, además no presentar incomodidad con lo que respecta a la formación profesional, al espacio de trabajo, y las condiciones laborales que se presenta en sus hogares, similar situación presenta Chirinos y Panta, (2014) en su tesis denominado Potencial del Teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo manifiesta que:

“Para poder desarrollar el teletrabajo de manera adecuada los docentes deben de contar con un nivel de conocimientos básicos necesarios para poder desarrollarlo desde su hogar, un 95% de ellos tienen un buen manejo de la tecnología y pueden resolver por sí solos los problemas presentados, así mismo los docentes en su mayoría cuentan con un espacio adecuado en su hogar para poder acondicionarlo, esto es afirmado por un 86% de ellos cuentan con un espacio adecuado en su casa y poder teletrabajar desde ellas. Además, un 90% de los docentes indican también tener una computadora equipada en casa para poder desarrollar sus actividades laborales.” (p. 83)

De los factores de riesgo sobre los que se llegó a un consenso de los expertos, un número significativo cae en la categoría psicosocial ($n = 12$) de alta incidencia y trascendencia para la actividad docente. Tres de esos factores (*Burnout*, tecnoestrés y estrés) se clasificaron como

riesgos psicosociales. El agotamiento emocional es un factor de riesgo psicosocial destacado por el panel de expertos. Para las profesoras, este aspecto se materializa en las clases y el contacto con los estudiantes con el fin de influir en sus actitudes y comportamiento. A veces se crea una disonancia emocional entre la expresión emocional estipulada por la organización y las experiencias de los trabajadores. (García-González, Torrano, & García-González, 2020, pág. 9)

La presente investigación no obtuvo mucha similitud en comparación a los resultados mencionados en el párrafo anterior; haciendo un análisis de ello, si bien las variables poseen una relación entre ellas, en esta investigación tiene menor índice de *Burnout* al realizar la docencia universitaria mediante la modalidad Teletrabajo, esto se puede relacionar al hecho que la muestra obtenida para esta investigación cuenta con una mayoría de docentes de sexo masculino y con un contrato de tiempo parcial, por lo tanto, esto también explica que en esta investigación el nivel de cansancio emocional y falta de realización personal frente al teletrabajo tenga un índice moderado debido a una menor carga de trabajo y fatiga percibida por los docentes universitarios en comparación a un índice alto que presentan las docentes mujeres de los resultados de (García-González, Torrano, & García-González, 2020).

Esta investigación, también presenta una mejora moderada debido al Teletrabajo, ya que se presentó un 74.3% de encuestados que se mostraron totalmente de acuerdo con respecto a las tres dimensiones que presenta esta variable, además se vio un resultado bajo en un 65.8% de los encuestados respecto al índice de Síndrome de Burnout en los docentes, lo cual, es contrario a lo que afirma (Baraza Sánchez, Rimbau Gelabert, Dalmau Pons, & Llacuna Morera, 2015) en un estudio sobre factores psicosociales de riesgo en profesores online donde se concreta la cantidad de tiempo dedicado al teletrabajo, cuyo porcentaje ideal se sitúa entre un 20% y un 50%, y se evidencia el hecho de que la doble presencia de la mujer (en la esfera familiar y profesional) mejora mínimamente con la situación de teletrabajo, ya que se solapan

tareas domésticas y familiares con el trabajo. En cambio, en la presente investigación, los teletrabajadores encuestados presentan una relación moderada con respecto al Síndrome de Burnout, además se tiene un índice bajo en lo que abarca las dimensiones de Cansancio Emocional y Realización Personal, teniendo así un resultado diferente en lo que abarcan estas dimensiones ya que es donde se puede presenciar la sobre carga laboral y la falta de tiempo para desarrollar los objetivos del docente universitario de esta investigación.

De acuerdo a los resultados arrojados respecto a la variable Teletrabajo y la dimensión Despersonalización, se encontró que hay una correlación negativa baja; lo que concuerda con el estudio de (García-González, Torrano, & García-González, Estudio de los factores de riesgo psicosocial en profesoras de universidades online: Una mirada desde adentro, 2020) donde se evidencian cuatro factores de riesgo psicosocial resaltantes dentro de este ámbito, entre los que resalta principalmente el sentimiento de aislamiento, el conflicto de rol y el cansancio o sobrecarga emocional; estos últimos están bastante relacionados, y el aislamiento es el factor con más peso. “En relación con el aislamiento, se puede ver en las respuestas de la investigación, dos tendencias marcadas que parecen estar relacionadas con el lugar donde desarrollan la actividad laboral, el domicilio o el centro de trabajo.” (p. 21)

En esta investigación, debido a que, en la modalidad de Teletrabajo, las relaciones interpersonales tanto con los alumnos como con colegas se da a distancia, se ve un índice con tendencia a la Despersonalización ya que la mayoría de los docentes de la Universidad Continental pertenecían a una modalidad presencial, la cual, le permitía una relación más directa y ahora el cambio no esperado a modalidad Teletrabajo puede generar este resultado de sensación de aislamiento.

Otra investigación importante que se llevó a cabo en el marco de la Unión Europea por la *European Trade Union Committee for Education* durante los años 2010-2011, en el que se pone énfasis en las características de riesgo psicosocial valorados de forma negativa por los

profesores, están en relación con la intensidad de la demanda del trabajo y la carga excesiva de funciones que debe desempeñar su rol. En esta investigación, lo anteriormente mencionado está englobado en la dimensión de Equilibrio Vida-Trabajo, donde se puede notar que la Universidad Continental ha sabido manejar la brecha del equilibrio vida-trabajo obteniendo un porcentaje 42,4% de aprobación según las encuestas, permitiendo a sus docentes poder organizar sus horarios laborales como no laborales, además esto genera también el poder organizar y afrontar las responsabilidades familiares de cada uno de los docentes.

Asimismo, Chirinos y Panta, (2014) en su investigación en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluye que esta universidad tiene como fin dar una mejor calidad de vida al docente en lo laboral y personal, además según la encuesta realizada “el 89% de docentes reafirman que la USAT tiene como principio el bienestar del individuo, familia y sociedad. Por otro lado, un 84% de los docentes considera que el teletrabajo reforzaría el principio de bienestar, familia y sociedad” (p. 83), ya que uno de los beneficios del teletrabajo es dar una mayor calidad de vida familiar para el trabajador. En contrastación con los resultados obtenidos de los docentes de la Universidad Continental, se puede decir que tiene bastante similitud en cuanto al porcentaje de aceptación del Equilibrio Vida-Trabajo que se les ofrece a los docentes, lo cual, es un punto a favor para la Universidad Continental ya que logró tener los mismos resultados satisfactorios mediante la modalidad Teletrabajo.

En cuanto a la dimensión de Reconocimiento Laboral, no se encontraron antecedentes que investiguen esta dimensión. Sin embargo, se considera una dimensión fundamental para la variable Teletrabajo ya que la retribución monetaria es importante para los docentes en modalidad teletrabajo, puesto que representa una motivación significativa para ellos. Por otro lado, también se considera de gran importancia la retribución no monetaria, pues permite reconocer y atender necesidades de los docentes. Considerando esta dimensión importante, los resultados obtenidos dan a conocer que el 13.6% y 35% de los docentes manifiestan estar de

acuerdo y totalmente de acuerdo simultáneamente porque los reconocimientos tanto económicos y emocionales satisfacen sus necesidades y deseos de reconocimiento. Además de que las condiciones de remuneración que perciben son competitivas frente a otras instituciones.

Los hallazgos de la investigación revelan y concuerdan que la modalidad Teletrabajo modera e incluso puede llegar a disminuir el índice de Síndrome de Burnout en los docentes universitarios. En las investigaciones presentadas y tomadas en cuenta para esta investigación y sobre todo en el campo del estrés laboral y concretamente del Síndrome de Burnout en los docentes demuestran que se han obtenido correlaciones significativas e inversas entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout. Sin embargo, para esta investigación se demostró un resultado diferente que probablemente se deba en su mayoría a la población y muestra tomada considerando sus factores demográficos, lo cual, deja abierto un abanico de posibilidades de trabajo en este sector que se podría considerar poco explorado en cuanto a las variables en cuestión.

Conclusiones

1. Se concluye para el objetivo general, lograr identificar la relación entre la variable Teletrabajo y Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental- Sede Huancayo, con un valor Rho de Spearman de -0.492 , se asumió que existe una relación negativa moderada entre ambas variables. En primer lugar, en cuanto a la variable Teletrabajo, se observó que un 74,3% de docente se encuentran totalmente de acuerdo con esta modalidad, además para sus 3 dimensiones (Condiciones Técnicas y Materiales, Reconocimiento Laboral y Equilibrio Vida-Trabajo) estudiadas dentro de esta investigación también se obtuvo resultados donde los docentes encuestados en su mayoría mostraron estar de acuerdo con estas; todo estos datos conllevan a definir que los docentes se encuentran satisfechos con esta nueva modalidad aplicada y todo lo que conlleva esta misma para el desempeño de sus actividades. Por otro lado, para la variable Síndrome de Burnout, se evidencia que un 65.8% de los docentes tiene un índice bajo de este síndrome, respaldado por los resultados obtenidos por cada una de sus dimensiones, donde en cada una más del 50% de los docentes muestra un índice entre medio y bajo de Cansancio Emocional, Despersonalización y falta de Realización Personal.

2. Respecto al primer objetivo específico, el cual era determinar la relación entre el Teletrabajo y el Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020, para la primera hipótesis, se determina con un valor de -0.452 que muestra que existe relación negativa moderada esta variable y dimensión mencionada. Teniendo este resultado se puede decir que el uso de la modalidad de Teletrabajo puede moderar e incluso disminuir el nivel de Cansancio Emocional que usualmente se debe a la sobre carga de trabajo y a la fatiga percibida por los docentes universitarios. Además, para la dimensión de Cansancio Emocional, los resultados muestran un índice bajo de presencia de este en un 40.5% y un índice medio de 52.9% en los docentes de la Universidad Continental.

3. Para el segundo objetivo específico, determinar la relación existente entre el Teletrabajo y la Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020, se determina con un valor de -0.324 , que muestra que existe relación negativa baja entre esta variable y dimensión mencionada. Teniendo este resultado se puede decir que el uso de la modalidad de Teletrabajo puede disminuir el nivel de Despersonalización en el trato y/o relación que los docentes tienen con los alumnos o colegas en la Universidad. Además, para la dimensión de Despersonalización, los resultados muestran un índice bajo de presencia de este en un 46.7% y un índice medio de 50.2% en los docentes de la Universidad Continental.

4. Respecto al tercer objetivo específico, determinar la relación existente entre el Teletrabajo y la Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020, se determina con un valor de -0.435 , que muestra que existe relación negativa moderada entre esta variable y dimensión mencionada. Teniendo este resultado se puede decir que el uso de la modalidad de Teletrabajo no tiene mayor influencia en la Realización Personal de los docentes, ya que estos lograron establecer sus objetivos y metas tanto laborales como personales de manera satisfactoria durante el tiempo que estuvieron desempeñando sus roles mediante la modalidad Teletrabajo. Además, para la dimensión de Realización Personal, los resultados muestran un índice bajo de presencia de este en un 70.8% y un índice medio de 28% en los docentes de la Universidad Continental.

5. Respecto al cuarto objetivo específico, el cual era determinar entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020, se determina con un valor de -0.359 , que muestra que existe relación negativa baja entre las dimensiones mencionadas. Teniendo este resultado se puede decir que el uso de las herramientas tecnológicas y las condiciones laborales no influyen en la fatiga emocional que el docente pueda presentar al momento de realizar sus actividades, ya que los materiales con los que cuenta son los necesarios para desempeñar su rol de docente sin muchas

complicaciones. Para corroborar lo mencionado, en la dimensión de Condiciones Técnicas y Materiales, los resultados muestran que los docentes en un 37.4% están totalmente de acuerdo y un 47.1% están de acuerdo con las condiciones técnicas y materiales que brinda la Universidad Continental para desempeñar sus actividades académicas.

6. Respecto al quinto objetivo específico, determinar la relación existente entre Equilibrio Trabajo-Vida y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020. Para esta hipótesis, se determina con un valor de -0.488 que muestra que existe relación negativa moderada entre estas dimensiones mencionadas. Teniendo este resultado se puede decir que el Equilibrio Vida-Trabajo no tiene mayor influencia en el Cansancio Emocional, ya que el 42.2% de docentes encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la gestión se su tiempo para organizar sus actividades, por lo tanto, no influyen en la fatiga o cansancio que puedan mostrar a la hora de enfrentar sus actividades o relacionarse con colegas y alumnos. Además, para corroborar lo mencionado, en la dimensión de Cansancio Emocional, los resultados muestran en su mayoría un índice medio de presencia de este en un 52.9% de los docentes de la Universidad Continental.

7. Para el último objetivo, determinar la relación existente entre Equilibrio Trabajo-Vida y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020. Para esta última hipótesis, se determina con un valor de -0.406 que muestra que existe relación negativa moderada entre estas variables mencionadas. Teniendo este resultado se puede decir que el Equilibrio Vida-Trabajo no tiene mayor influencia en la Realización Personal, pues el 42.2% de docentes encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la gestión se su tiempo para organizar sus actividades no determina las metas o el cumplimiento y desempeño de sus actividades. Además, para corroborar lo mencionado, en la dimensión de Realización Personal, los resultados muestran en su mayoría un índice bajo de presencia de este en un 70.8% en los docentes de la Universidad Continental.

Recomendaciones

1. En esta investigación se encontró una relación negativa moderada entre las variables de estudio Teletrabajo y Síndrome de Burnout, la cual, si bien tienen tendencias a un índice bajo, estos resultados pueden dirigirse a un índice alto de respuesta en caso no se tenga una buena gestión del mismo; por ello, se recomienda que la empresa centre su atención en aquellas dimensiones de Teletrabajo que tengan el mayor grupo de docentes que manifiestan su desacuerdo, y así poder reforzarlas o mejorarlas para que los docentes se sientan mucho más a gusto y presenten una aceptación mucho más alta. También se debe tomar en cuenta y con mucha precaución las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout que manifiestan un mayor índice de presencia de este, pues esas dimensiones podrían representar un riesgo para el bienestar de los docentes de la Universidad Continental.

2. En el presente estudio, se realizó un cuestionario para la recolección de datos a una muestra de docentes que en su mayoría fueron de sexo masculino, lo cual, es contrario a los estudios que se muestran en los antecedentes a esta investigación, ya que sus muestras de investigación fueron de docentes de género femenino, es por ello, que los resultados presentan variaciones significativas frente a estos, sin embargo, se espera que en futuras investigaciones se pueda comparar la diferencia entre estos dos géneros dentro de la relación de las dos variables principales estudiadas y así tener más clara la diferencia de resultados y por qué estos pueden variar de un género a otro.

3. Como se menciona en esta investigación, el teletrabajo ha sido la opción de poder seguir con las actividades laborales en especial para el sector educativo, pues todas las instituciones que prestaban este servicio implementaron esta modalidad debido a la propagación del covid-19, por lo que se consideró un tema interesante por investigar ya que este era una modalidad poco usada para los docentes. Si bien la investigación que se dio fue de nivel relacional considerando como variables el Teletrabajo y Síndrome de Burnout, se

recomendaría que en próximas investigaciones se pueda considerar la variable Teletrabajo, que seguirá siendo un tema vigente y nuevo por indagar, y también que se considere evaluar el Teletrabajo en relación con otras variables psicosociales, lo cual, aportaría nuevos resultados en cuanto al bienestar del sector educativo.

4. Por otro lado, la investigación está orientada a la nuevas investigaciones como podría ser una investigación de nivel explicativo dando mayor énfasis en las causas y efectos de las variables Teletrabajo y Síndrome de Burnout, además de la utilización de instrumentos que permitan medir de manera más válida y confiable estas variables, lo cual aportaría nuevas teorías al campo de la Psicología Organizacional en el sector educativo superior; ello permitiría implementar estrategias de intervención en el campo de los docentes y estar orientadas a un mejoramiento del bienestar de los que ejercen la profesión de docencia en universidades tanto en la región como a nivel nacional .

Referencias

- Acevedo-Muro, D. A., Alegría-Del Pozo, C. A., & Cortegana-Saavedra, M. d. (2016). Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621533/TEMA%2013%20-%20ACEVEDO-ALEGRIA-CORTEGANA.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2016). Gestionar la salud y la seguridad en el trabajo. Segunda encuesta de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESE-NER-2). Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/facts-and-figures/esener>
- Amat, O., & Rocafort, A. (2017). Como investigar. Barcelona: PROFIT. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=bK8-DwAAQBAJ&pg=PT11&lpg=PT11&dq=m%C3%A9todo+cient%C3%ADfico+es+un+rasgo+caracter%C3%ADstico+de+la+ciencia,+tanto+de+la+pura+como+de+la+aplicada:+donde+no+hay+m%C3%A9todo+cient%C3%ADfico+no+hay+ciencia.+Pero+no+es+ni+i>
- Ander-Egg, E. (2011). Aprender a Investigar, nociones básicas para la investigación social. Córdoba: Editorial Brujas.
- Asuad-Sanén, N. E., & Vasquez-Ruiz, C. (2014). Marco lógico de la investigación científica . Revistas UNAM.
- Baraza Sánchez, X., Rimbau Gelabert, E., Dalmau Pons, I., & Llacuna Morera, J. (2015). Caso de estudio: Teletrabajo y riesgos psicosociales aplicados al personal de una universidad

online. Fundación Internacional ORP. Santiago de Chile. Obtenido de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2015/caso-estudio-teletrabajo-riesgos-psicosociales-aplicados-personal-universidad-online>

Barbosa, V. (2013). Teletrabajo, Liderar y Trabajar en equipos a distancia. Buenos Aires: Dunken.

Bnamericas. (2020). Cuarentenas y medidas de encierro en latinoamérica. Bnamericas. Obtenido de <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/bajo-la-lupa-cuarentenas-y-medidas-de-encierro-en-latinoamerica>

Boiarov, S. (2012). Lo que los líderes de Recursos Humanos deben saber sobre el teletrabajo. Cuadernos profesionales, 12. Obtenido de https://www.academia.edu/3072829/Lo_que_los_l%C3%ADderes_en_Recursos_Humanos_deben_saber_sobre_el_teletrabajo_Ensayo_ganador_Premio_Oscar_Urrutia

Cano Sawada, R. F., Castro Ato, R. J., & Peñafiel Manchego, E. V. (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima-Perú, 2016. Universidad Peruana de las Américas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/156>

Carrasco-Díaz, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.

Chirinos Aita, E. M., & Panta Escurra, A. R. (2014). Potencial del teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Trujillo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/112>

El Congreso de la República del Perú. (2013, 15 de mayo). Ley N° 30036. Lima.

Esteve, J. (1987). El malestar docente. Barcelona: Laia.

- Fabara-Garzón, E. (2010). Condiciones de trabajo y salud docente. Organización de las Naciones para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 8. Obtenido de <http://proinapsa.uis.edu.co/redcups/Biblioteca/Determinantes%20Sociales/Promoci%C3%B3n%20de%20la%20Salud%20en%20la%20escuela/22%20Condiciones%20de%20trabajo%20y%20salud%20docente.pdf>
- Fernández-Collado, C., Hernández-Sampieri, R., & Baptista-Lucio, P. (1991). Metodología de la Investigación. México: The McGraw-Hill. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Ferrando-García, M. (1993). El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación. Madrid: Alianza Universidad.
- Ferrel, R., Pedraza, C., & Rubio, B. (2010). El síndrome de quemarse en el trabajo (*Burnout*) en docentes universitarios. *Duazary*, 15-28.
- Figueroa, M. (2015). El Método Abstracto-Deductivo y el Método Inductivo-Experimental. *SaberMetodología*.
- Flores Díaz, J. C., & Torres Armijos, R. D. (2020). Evaluación de la fatiga laboral por teletrabajo del personal docente de la Unidad Educativa Carlos Freile Zaldumbide ante la emergencia sanitaria del COVID-19 Tabacundo, Ecuador 2020. Tabacundo: Universidad Internacional SEK. Obtenido de <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3855>
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 159-165.

- Garay-Rojas, C., & Meza-Perez, P. (2017). Nivel de Síndrome de Burnout en docentes del nivel inicial de instituciones educativas privadas del distrito de Pilcomayo (Tesis de pregrado). Huancayo.
- García-González, M. A., Torrano, F., & García-González, G. (2020). Analysis of Stress Factors for Female Professors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8),2958.
- García-González, M. A., Torrano, F., & García-González, G. (2020). Estudio de los factores de riesgo psicosocial en profesoras de universidades online: Una mirada desde adentro. *Interdisciplinaria*, 37(1), pp. 1-31.
- García-Romero, B. (2012). El teletrabajo. Dialnet.
- Garriga-Trillo, A. J., Lubin-Pigouche, P., & Merino-Merino, J. (2010). Introducción al análisis de datos. Madrid: UNED.
- González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, p. 62-67. Obtenido de <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-423821>
- Guerrero-Barona, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de *Burnout* y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de psicología*, 145-158.
- Harter, J., Schmidt, F., Killham, E., & Agrawal, S. (2009). The Relationship Between Engagement at Work and Organizational Outcomes. Q12 Meta-Analysis, 36. Obtenido de <https://www.hrbartender.com/images/Gallup.pdf>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.
- Jiménez Ruiz, L. K., Arrieta Carmona, M. J., & Quintero Fabra, K. L. (2017). Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del área andina sede Valledupar. Escenarios, 15(1), 36-46. Obtenido de <https://doi.org/10.15665/esc.v15i1.1120>
- Jiménez-Figueroa, A., Jara-Gutiérrez, M. J., & Miranda-Celis, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. Scielo, 125-134. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/pee/v16n1/13.pdf>
- Klein, L. (2005). Systemic inquiry – exploring organisations (Vol. 34). Kybernetes. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/03684920510581620>
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. UDGVirtual.
- Lyubomirsky, S., & King, L. (2005). The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success? Psychological Bulletin, 803-855. Obtenido de <https://www.apa.org/pubs/journals/releases/bul-1316803.pdf>
- Madé-Serrano, N. (2006). Metodología de la investigación. México: Editora Mac Graw Hill.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced *Burnout*. Journal of occupational behaviour, 42-80. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>

- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do About it*. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Publishers.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422. Obtenido de <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Molina, T., & Mousalli-Kayat, G. (2015). *Bases de la Investigación Científica*. ResearchGate.
- Montestruque Orbegoso, L. M. (2018). *Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12158>
- Oramas Viera, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. La Habana: Repositorio de Tesis en Ciencias Biomédicas y de la Salud. Obtenido de <http://tesis.sld.cu/index.php?P=FullRecord&ID=287>
- Oramas-Viera, A., Almirall-Hernandez, P., & Fernández, I. (2007). *Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos*. Scielo, 71-87. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382007000200002
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2005). *Condiciones de trabajo y salud*. Santiago de Chile: Oficina Regional de la UNESCO para América Latina y el Caribe [OREALC]. Obtenido de https://www.oei.es/historico/docentes/articulos/condiciones_trabajo_salud_docente_unesco.pdf
- Pérez-Bernabeu, E., & Boronat-Vitoria, T. (2005). *Nuevas Perspectivas en la Docencia y el Teletrabajo*. CiberEduca, 2-7. Obtenido de

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24857/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Prieto-Jiménez, E. (2008). El papel del profesorado en la actualidad. Su función docente y social. *Dialnet*, 325-345. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2907073>

Quintero, D. (2016). El teletrabajo: efectos en la calidad de vida de los trabajadores de las organizaciones en el departamento del Quindío. Medellín: Universidad Eafit.

Ramos-Campos, F., & Manzano-García, G. (2000). Enfermería hospitalaria y síndrome de *Burnout*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 197-213. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63240.pdf>

Real Academia Española. (2019). Teletrabajo. *Diccionario de la Lengua Española* (edición del tricentenario). Obtenido de <https://dle.rae.es/teletrabajo>

Rodríguez Villanueva, M. N. (2017). Diferencia en la relación de la carga laboral y el síndrome de *Burnout*, en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1141/Marisol_Tesis_Maestra_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Sanguinetti-Raymond, W. (2007). El teletrabajo: notas sobre su calificación y régimen jurídico. *Revista PUCP*, 151-156.

Sevillano, E. G. (11 de marzo de 2020). La OMS declara el brote de coronavirus pandemia global. *El País*. Obtenido de <https://elpais.com/sociedad/2020-03-11/la-oms-declara-el-brote-de-coronavirus-pandemia-global.html>

- Suárez-Barros, A. S. (2016). Teletrabajo: realidad y bienestar. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - UNAD*, 17-32.
- Tapasco-Alzate, O., & Giraldo-García, J. (2016). Factores Asociados a la Disposición por el Teletrabajo entre Docentes Universitarios. *Scielo*, 87-93. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art03.pdf>
- Thibault, J., Briz, J., Fandos, J., & Alvarez, J. (2000). El teletrabajo. *Dialnet*, 169-186.
- Tifner, S., Martín, P., De Bortoli, M., & Albanesi-De Nasetta, S. (2006). Burnout en el Colecivo Docente. *Dialnet*, 279-291.
- Valencia-Catunta, A. C. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Scielo*, 203-226. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v12n41/1870-2147-rius-12-41-203.pdf>
- Wilkerson, K., & Bellini, J. (2006). Intrapersonal and Organizational Factors Associated with Burnout among School Counselors. *Journal of Counseling & Development*, 142-157.

Apéndice A: Matriz de Consistencia

Pregunta de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿Existe relación entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?	Identificar la relación existente entre el teletrabajo y Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.	Existe relación entre el Teletrabajo y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.	Variable X Teletrabajo	Método General Deductivo
			Variable Y Síndrome de Burnout	Método Específico Método inferencial
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Método Particular Estadístico
¿Existen relación entre el Teletrabajo y el Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?	Determinar la relación existente entre el Teletrabajo y el Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.	Existe relación entre el Teletrabajo y el Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.		Tipo Aplicada
¿Existen relación entre el Teletrabajo y la Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?	Determinar la relación existente entre el Teletrabajo y la Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.	Existe relación entre el Teletrabajo y la Despersonalización en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.		Enfoque Cuantitativo
¿Existen relación entre el Teletrabajo y la Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?	Determinar la relación existente entre el Teletrabajo y la Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.	Existe relación entre el Teletrabajo y la Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.		Nivel Correlacional
				Diseño No experimental, transaccional
				Población 770 docentes de la Universidad Continental

Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?	Continental - Sede Huancayo, 2020	Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020	
¿Existe relación entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?	Determinar la relación existente entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?	Existe relación entre Condiciones Técnicas y Materiales y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?	Muestra Muestreo por conveniencia – 275 docentes de la Universidad Continental
¿Existe relación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?	Determinar la relación existente entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.	Existe relación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Cansancio Emocional en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.	Técnica Encuesta
¿Existe relación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020?	Determinar la relación existente entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.	Existe relación entre Equilibrio Vida-Trabajo y Realización Personal en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020.	Instrumento Cuestionario

Apéndice B: Cuadro de Operacionalización

Teletrabajo					
Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de Variable	Escala
El teletrabajo se caracteriza 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. Según (Valencia-Catunta, 2018), "los elementos que coadyuvan a tipificar el carácter	Condiciones Técnicas y Materiales	Condiciones del teletrabajo	¿Las condiciones laborales del teletrabajo son similares a cuando trabajaba de forma presencial? (iluminación, calefacción, espacio, etc)	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Herramientas para la docencia	¿Cuento con las herramientas tecnológicas suficientes para realizar la docencia universitaria?		
		Oportunidades de formación y desarrollo profesional	¿Tengo las mismas oportunidades de formación y desarrollo profesional?		
		Habilidades en uso de herramientas digitales	¿Tengo habilidades en uso de herramientas digitales?		
	Reconocimiento Laboral	Canales de comunicación y relaciones de trabajo	¿Los canales de comunicación son eficientes para mantener relaciones de trabajo adecuadas?	Ordinal	
		Reconocimientos institucionales	¿Recibo reconocimientos institucionales (económicos y/o emocionales) por mi labor?		
		Remuneración son competitivas frente a otras instituciones	¿Mis condiciones de remuneración son competitivas frente a otras instituciones?		

subordinado de esta modalidad de trabajo; la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros” (p. 207).	Equilibrio Vida-Trabajo	Flexibilidad para organizar horario de trabajo	¿Tengo flexibilidad para organizar mi horario de trabajo?	Ordinal
		Afrontar las responsabilidades familiares	¿Ahora puedo afrontar las responsabilidades familiares?	
		Gestión del tiempo de manera eficiente	¿Ahora puedo gestionar el tiempo de manera eficiente?	
		Flexibilidad para organizar mi horario no laboral	¿Ahora tengo flexibilidad para organizar mi horario no laboral?	

Síndrome de Burnout

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de Variable	Escala
El término " <i>Burnout</i> " fue planteado por primera vez por (Freudenberger, 1974) para describir un estado funcional de agotamiento gradual de la emoción y pérdida de motivación.	Cansancio Emocional	Cansancio antes de iniciar la actividad laboral diaria	¿Siento cansancio antes de iniciar la actividad laboral diaria?	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo
		Preocupación por los asuntos laborales	¿Siento que al finalizar mi jornada sigo preocupado por los asuntos laborales?		2. En desacuerdo
		Endurecimiento emocional	¿Siento que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?		3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
					4. De acuerdo

Posteriormente, (Maslach & Jackson, 1981) definieron el <i>Burnout</i> como “un trastorno adaptativo crónico, asociado a las demandas psicosociales que requiere el trabajo directo con personas, experimentando un desequilibrio prolongado entre las demandas y los recursos de afrontamiento.” (p. 99)	Despersonalización	Trato con los alumnos	¿Siento que estoy tratando a los alumnos como objetos?	Ordinal	5. Totalmente de acuerdo
		Deterioro de las relaciones con colegas	¿Siento que mis relaciones con mis colegas se han ido deteriorando?		
		Calidad de trabajo	¿Siento que la calidad de mi trabajo es responsabilidad de la Institución?		
	Realización Personal	Frustración en el trabajo	¿Siento frustración en mi trabajo?	Ordinal	
	Delegación de responsabilidades	¿Siento que mis alumnos me están delegando sus responsabilidades?			
Cumplimiento de objetivos personales	¿Siento que no estoy cumpliendo con mis objetivos laborales?				

Apéndice C: Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario de Teletrabajo y Síndrome de Burnout

Rangos de medida de escala	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Valores de referencia para Burnout			
	Bajo	Medio	Alto
Cansancio Emocional	3-7	8-12	13-17
Despersonalización	3-7	8-12	13-17
Realización Personal	3-7	8-12	13-17

Cuestionario Teletrabajo – Burnout

Preguntas con respuestas para marcar, escoger la alternativa de acuerdo con la situación actual del docente.

Preguntas Demográficas	Opciones de respuesta
Sexo	Femenino Masculino
Edad	Respuesta numérica corta
Estado civil	Soltero(a) Casado(a) Unión Libre/Convivencia Divorciado Viudo
Tipo de contratación	Docente de tiempo completo Docente de tiempo parcial

Modalidad de trabajo	Presencial Virtual Mixto (Presencial y virtual)
Tiene algún familiar a cargo	Sí No
Tiene mascotas	Sí No
Realiza actividades físicas	Sí No
Otras responsabilidades laborales	Otro empleo Trabajador independiente Empresario Ninguna

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

TELETRABAJO

		1	2	3	4	5
Condiciones Técnicas y Materiales	¿Las condiciones laborales del teletrabajo son similares a cuando trabajaba de forma presencial? (iluminación, calefacción, espacio, etc)					
	¿Cuento con las herramientas tecnológicas suficientes para realizar la docencia universitaria?					
	¿Tengo habilidades en el uso de herramientas digitales?					
	¿Los canales de comunicación son eficientes para mantener relaciones de trabajo adecuadas con jefes y compañeros?					
	¿Tengo las mismas oportunidades de formación y desarrollo profesional?					
Reconocimiento Laboral	¿Recibo reconocimientos institucionales (económicos y/o emocionales) por mi labor?					
	¿Mis condiciones de remuneración son competitivas frente a otras instituciones?					
Equilibrio Vida-Trabajo	¿Tengo flexibilidad para organizar mi horario de trabajo?					
	¿Puedo afrontar las responsabilidades familiares?					
	¿Puedo gestionar el tiempo de manera eficiente?					

¿Tengo flexibilidad para organizar mi horario no laboral?					
---	--	--	--	--	--

SÍNDROME DE BURNOUT

Cansancio Emocional	¿Siento cansancio antes de iniciar la actividad laboral?					
	¿Siento que al finalizar mi jornada sigo preocupado por los asuntos laborales?					
	¿Siento que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?					
Despersonalización	¿Siento que estoy tratando a los alumnos como objetos?					
	¿Siento que mis relaciones con mis colegas se han ido deteriorando?					
	¿Siento que la calidad de mi trabajo es responsabilidad de la Institución?					
Realización Personal	¿Siento frustración en mi trabajo?					
	¿Siento que mis alumnos me están delegando sus responsabilidades?					
	¿Siento que estoy incumpliendo con mis objetivos laborales?					

Apéndice D: Validación del Instrumento

TELETRABAJO Y CANSANCIO LABORAL EN DOCENTES UNIVERSITARIOS

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Wilmer Flórez García
- 1.2. Grado académico / mención : Doctor / Ciencias Administrativas
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 40105223 / 970983096
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente / Universidad Coontinental
- 1.5. Autor(es) del instrumento : Paddy Verde, Wagner Vicente, Luis Soto, Esmeralda Quiñonez, Joscelyn Soriano.
- 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, Julio de 2020.

2. Aspectos de la Evaluación

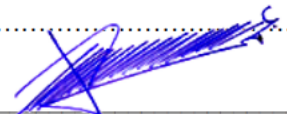
Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C

Coeficiente de validez = $\frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \text{-----}$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones



 Firma del Experto
 DNI. N° 40105223

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto:

Nombre del responsable: Paddy Verde

Experto: Jose Manuel Vecino P.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados en la siguiente tabla, evaluando cada uno de ellos en una escala de 1 a 4, en donde 1 es deficiente y 4 es excelente.

ID	Indicador	Definición	1	2	3	4
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas de forma clara y precisa, sin ambigüedades			X	
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con el objetivo del proyecto				X
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido en la dimensión correspondiente				X
4	Marco de referencia	Las preguntas están redactadas según el marco de referencia socio-cultural del público objetivo, teniendo en cuenta un lenguaje y nivel de información apropiados			X	
5	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado				X
6	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y guarda relación con el objetivo de la investigación				X

Observaciones: En general es una encuesta que cumple con la expectativa de la investigación y permite recopilar el sentir del encuestado respecto de cada uno de los ítems propuestos.

Considero que los aspectos que están resaltados en rojo en el instrumento pueden ser mejorados en cuanto a la redacción especialmente para dar más claridad y precisión, igualmente en lo relacionado con el ítem de equilibrio vida trabajo de tal manera que se ajuste un poco al marco de referencia.

Muchas gracias por considerarme para esta evaluación.

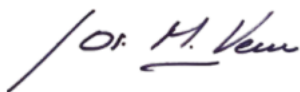
En consecuencia, se recomienda que el instrumento (Seleccione solo una opción):

Sea aplicado sin cambios ____

Sea aplicado con cambios menores **X**

Sea aplicado con cambios mayores ____

No sea aplicado ____



Firma del Experto

Nombre: JOSE MANUEL VECINO P.

Tarjeta profesional o Documento de Identidad: cc. 91420242

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto:

Nombre del responsable: Paddy Verde

Experto: Lorena Taborda Morales

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados en la siguiente tabla, evaluando cada uno de ellos en una escala de 1 a 4, en donde 1 es deficiente y 4 es excelente.

ID	Indicador	Definición	1	2	3	4
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas de forma clara y precisa, sin ambigüedades			x	
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con el objetivo del proyecto				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido en la dimensión correspondiente				x
4	Marco de referencia	Las preguntas están redactadas según el marco de referencia socio-cultural del público objetivo, teniendo en cuenta un lenguaje y nivel de información apropiados			x	
5	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado				x
6	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y guarda relación con el objetivo de la investigación				

Observaciones: _____

En consecuencia, se recomienda que el instrumento (Seleccione solo una opción):

Sea aplicado sin cambios ____

Sea aplicado con cambios menores x

Sea aplicado con cambios mayores ____

No sea aplicado ____




Firma del Experto

Nombre: Yarmin Lorena Taborda Morales

Tarjeta profesional o Documento de Identidad: 30.415.256

Apéndice E: Aplicación del Cuestionario-Formulario de Google



Sección 1 de 3

"Impacto del Teletrabajo en el Cansancio Laboral de los Docentes Universitarios"

Apreciado docente, las condiciones actuales de emergencia global nos han llevado a transformar la manera en que enseñamos, cambiando todas nuestras dinámicas. Hoy la mayoría de los docentes están asumiendo un reto de trabajo desde casa y este reto ha generado la necesidad de entender si estas nuevas condiciones afectan en alguna medida los niveles de cansancio y bienestar.

La presente encuesta es de carácter confidencial y anónima, ya que en ningún momento se recopila o usará información que permita identificar al encuestado.
No se publicará ni se usará material que vulnere la integridad de los participantes, ni que revele información sensible de los mismos.

País *

1. Perú
2. Colombia
3. México
4. Ecuador
5. Chile
6. Otros

Edad *

Texto de respuesta corta

.....

Estado Civil *

1. Soltero (a)
2. Casado (a)
3. Unión Libre / Convivencia
4. Divorciado (a)
5. Viudo (a)

