



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**Psicología**

MODALIDAD DE TRABAJO Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PRIVADA EN LIMA  
METROPOLITANA

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORES: LENNOX RICARDO GARCIA MUÑOZ

JACKELINE VELASQUEZ QUISPE

ASESORA: MG. BRITTA SABINE BAETHGE TALLEDO

LIMA- PERÚ

2026



## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

### Los egresados:

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES         |
|----|-----------------------------|
| 1. | GARCIA MUÑOZ LENNOX RICARDO |
| 2. | VELASQUEZ QUISPE JACKELINE  |

*(Agregar filas adicionales si hay más autores)*

Pertenecientes al programa de la **carrera profesional de Psicología**, autores del trabajo titulado: **MODALIDAD DE TRABAJO Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA**, el cual ha sido elaborado, sustentado y aprobado, según corresponda, para optar por el **Título Profesional** bajo la modalidad de **Tesis**.

En calidad de docentes asesores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia:

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES DEL DOCENTE | FACULTAD   | NIVEL DE ASESORÍA |
|----|---------------------------------|------------|-------------------|
| 1. | BAETHGE TALLEDO BRITTA SABINE   | Psicología | Asesor            |

Declaramos que el contenido del presente documento es original y que las citas y referencias a otros autores cumplen con las normas académicas establecidas. En ese sentido, hacemos constar que:

- El documento presenta un porcentaje de similitud de **18%**, según el reporte emitido por el software **Turnitin®** (identificador de entrega: 3642965429; fecha de entrega: 07-09-2026).
- Tras una revisión detallada del reporte y del contenido del trabajo en cuestión, no se han identificado indicios de plagio.
- Se certifica que el documento respeta los principios de integridad académica y cumple con los requisitos institucionales de originalidad.

Lugar y fecha: **Lima, 08 de setiembre de 2026**



---

Firma del asesor  
N° DNI: 09343453  
ORCID: 0000-0002-7311-2746

## **MIEMBROS DEL JURADO**

MG. PATRICIA DORA IPARRAGUIRRE BALTAZAR

**Presidente**

DR. HENRY SANTA CRUZ ESPINOZA

**Vocal**

MG. DANITSA ALARCON PARCO

**Secretaria**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a nuestras familias y amigos de la facultad por  
su  
constante apoyo a lo largo de este proceso académico.

Finalmente, nos dedicamos este trabajo a nosotros mismos, por la perseverancia, el  
esfuerzo  
compartido y la confianza mutua que hicieron posible culminar este proyecto.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos, en primer lugar, a Dios, por brindarnos la salud y fortaleza necesarias para culminar esta etapa académica.

A nuestras familias, por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante durante todo este proceso, especialmente en los momentos de mayor cansancio y dificultad.

A nuestros docentes y asesora, por los conocimientos transmitidos a lo largo de nuestra formación profesional, los cuales fueron fundamentales para la realización de este trabajo.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron a la culminación de esta investigación.

## **TABLA DE CONTENIDOS**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN** 1

**METODOLOGÍA** 17

**1. Tipo y diseño de investigación** 17

**2. Participantes** 18

**3. Instrumentos** 23

**Ficha de datos sociodemográficos** 23

**Instrumento de modalidad de trabajo** 23

**Inventario de Burnout de Maslach (MBI).** 24

**4. Procedimiento** 29

**5. Plan de análisis de datos** 32

**6. Consideraciones éticas** 34

**RESULTADOS** 38

**DISCUSIÓN** 45

**CONCLUSIONES** 60

**REFERENCIAS** 62

**ANEXOS**

**1. Instrumentos**

**Ficha De Datos Sociodemográficos**

**Cuestionario De Síndrome De Burnout**

**Cuestionario Modalidad de trabajo**

**2. Consentimiento y/o Asentimiento Informados**

**3. Operacionalización de variables**

**4. Autorización del autor de la adaptación del MBI**

**5. Tríptico Para Colaboradores**

**6. Validez por Juicio de Expertos**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre la modalidad de trabajo y la presencia del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada de Lima Metropolitana, así como analizar la relación entre la modalidad de trabajo y las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 248 trabajadores seleccionados mediante muestreo aleatorio estratificado. Para la recolección de datos se empleó el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS), utilizando la adaptación psicométrica de Vásquez (2020). Para el análisis del objetivo general se utilizó la prueba Chi-cuadrado de Pearson, mientras que para los objetivos específicos se empleó el coeficiente de correlación biserial puntual.

Los resultados evidenciaron que no existe una asociación estadísticamente significativa entre la modalidad de trabajo y la presencia del síndrome de burnout ( $\chi^2 = 0.769$ ;  $p = .380$ ). Sin embargo, se identificó una relación positiva y significativa entre la modalidad de trabajo y la dimensión agotamiento emocional ( $r_{pb} = .205$ ;  $p = .001$ ), así como una relación negativa y significativa con la dimensión realización personal ( $r_{pb} = -.230$ ;  $p < .001$ ). No se encontró una relación estadísticamente significativa con la dimensión despersonalización ( $r_{pb} = .095$ ;  $p = .137$ ).

Se concluye que la modalidad de trabajo no se asocia significativamente con la presencia del síndrome de burnout; sin embargo, sí se relaciona con algunas de sus dimensiones, específicamente con mayores niveles de agotamiento emocional y

menores niveles de realización personal en los trabajadores que desarrollaban sus actividades bajo modalidad remota.

**Palabras clave:** modalidad de trabajo, síndrome de burnout, agotamiento emocional, realización personal, trabajadores.

## ABSTRACT

The aim of this study was to determine the association between work modality and the presence of burnout syndrome among employees of a private service company in Metropolitan Lima, as well as to analyze the relationship between work modality and the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. The study followed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The sample consisted of 248 employees selected through stratified random sampling. Data were collected using the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS), based on the psychometric adaptation developed by Vásquez (2020). Pearson's Chi-square test was used for the general objective, whereas the point-biserial correlation coefficient was employed for the specific objectives.

The results showed no statistically significant association between work modality and the presence of burnout syndrome ( $\chi^2 = 0.769$ ;  $p = .380$ ). However, a significant positive relationship was found between work modality and emotional exhaustion ( $r_{pb} = .205$ ;  $p = .001$ ), as well as a significant negative relationship with personal accomplishment ( $r_{pb} = -.230$ ;  $p < .001$ ). No statistically significant relationship was found with depersonalization ( $r_{pb} = .095$ ;  $p = .137$ ).

It is concluded that work modality is not significantly associated with the presence of burnout syndrome; however, it is related to some of its dimensions, specifically higher levels of emotional exhaustion and lower levels of personal accomplishment among employees working remotely.

**Keywords:** work modality, burnout syndrome, emotional exhaustion, personal accomplishment, employees.

## INTRODUCCIÓN

A partir del año 2020, la pandemia de COVID-19 transformó profundamente la organización del trabajo a nivel mundial, acelerando la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y promoviendo una rápida expansión de modalidades laborales no presenciales. En numerosos países, el trabajo remoto pasó de ser una alternativa poco utilizada a convertirse en una estrategia esencial para garantizar la continuidad de las actividades organizacionales, modificando la forma en que las empresas gestionaban sus operaciones y sus recursos humanos. En este contexto, el Perú también experimentó importantes transformaciones socioeconómicas que reconfiguraron el panorama laboral mediante la diversificación de las modalidades de trabajo. Inicialmente, la transición hacia el trabajo remoto surgió como una medida obligatoria de contingencia para mantener la continuidad de las actividades organizacionales (Ochoa et al., 2023). A pesar de que el país contaba con una Ley de Teletrabajo promulgada en 2013, su alcance era restringido y carecía de una adopción generalizada en el sector privado; no obstante, la crisis sanitaria impulsó un cambio drástico hacia esquemas no presenciales, promoviendo nuevas iniciativas normativas orientadas a fortalecer esta modalidad laboral (Ochoa et al., 2023). La magnitud de esta transformación queda evidenciada en los reportes del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), los cuales muestran que, mientras a inicios de 2017 apenas 648 personas laboraban de forma remota, para julio de 2020 más de 220,000 trabajadores habían migrado hacia esta modalidad. Esta tendencia continuó en ascenso y, para marzo de 2021, el número de trabajadores formales bajo esquemas remotos alcanzó los 226,000, representando

más del 6% del empleo formal privado, sin considerar el subregistro existente en el sector público e informal (Yarnold, 2021).

Como resultado de esta evolución normativa y del crecimiento sostenido del trabajo remoto, actualmente las organizaciones operan bajo diferentes modalidades laborales, principalmente presencial y remota, las cuales se han consolidado como componentes estructurales de la organización del trabajo. Estas modalidades han demostrado ser estrategias eficaces para garantizar la continuidad de las operaciones organizacionales y responder a las nuevas demandas del entorno laboral (Aguilar et al., 2020). Diversos estudios destacan su potencial para mejorar el rendimiento laboral, favorecer una mayor autonomía, reducir los tiempos de desplazamiento y promover un mejor equilibrio entre las responsabilidades personales y laborales, además de contribuir a la disminución de costos operativos y del absentismo, particularmente en empresas de servicios que utilizan intensivamente las TIC (Caicedo, 2021).

No obstante, pese a los beneficios asociados a las modalidades laborales flexibles, su consolidación también ha expuesto importantes desafíos para la salud mental de los colaboradores. En particular, la modalidad remota puede dificultar la delimitación entre la vida laboral y personal, incrementando las demandas simultáneas provenientes de ambos ámbitos. Entre las principales dificultades reportadas se encuentran la sobrecarga laboral, los problemas para conciliar las responsabilidades familiares, la disminución de las interacciones sociales y la sensación de aislamiento. Ochoa et al. (2023) señalan que estas condiciones pueden afectar negativamente el bienestar emocional de los trabajadores, mientras que Herrera (2021) sostiene que la coexistencia de múltiples responsabilidades

laborales y familiares favorece la aparición de conflictos trabajo-familia, incrementando el riesgo de experimentar estrés crónico y desgaste ocupacional. En la misma línea, Polo (2022) identificó que hasta el 88.9% de los trabajadores remotos de áreas administrativas presentaban niveles extremadamente elevados de estrés, asociados a la carga operativa, las barreras en la interacción social y el aislamiento. Asimismo, la interacción mediada exclusivamente por herramientas digitales reduce el contacto interpersonal directo, generando frustración, desconexión organizacional y una disminución del compromiso con la organización (Santillán, 2020). En conjunto, estas condiciones incrementan la vulnerabilidad al síndrome de burnout, entendido como una respuesta disfuncional frente a entornos laborales caracterizados por demandas elevadas y estrés sostenido (Escudero, 2023).

La persistencia de estas condiciones puede generar importantes repercusiones tanto para los trabajadores como para las organizaciones, trascendiendo el ámbito individual y convirtiéndose en un problema con implicancias organizacionales, económicas y sociales. A nivel personal, los trabajadores afectados presentan un 23% más de probabilidades de requerir atención médica de emergencia debido a afecciones físicas como problemas digestivos, enfermedades cardiovasculares y migrañas crónicas (Wigert & Agrawal, 2018, como se citó en Echegaray Luperdi, 2021). Asimismo, el agotamiento sostenido disminuye la motivación, reduce el rendimiento laboral y deteriora la calidad de las relaciones interpersonales dentro del entorno de trabajo (Ochoa et al., 2023). Desde una perspectiva organizacional y económica, los profesionales con burnout presentan un 63% más de riesgo de ausentarse por

enfermedad y son 2.6 veces más propensos a buscar otro empleo, situación que genera pérdidas superiores a los 500 mil millones de dólares anuales en Estados Unidos, además de gastos médicos cercanos a los 190 mil millones de dólares y aproximadamente 120,000 muertes cada año (Moss, 2019). En el contexto peruano, la problemática también adquiere relevancia, reportándose tasas de afectación de la salud mental laboral que oscilan entre el 12% y el 28% (Yslado et al., 2019). Considerando este escenario y que Lima Metropolitana concentra una importante proporción del empleo formal privado, resulta pertinente analizar la asociación entre la modalidad laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de empresas de servicios.

Por lo anteriormente expuesto, surge la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cuál es la asociación entre la modalidad laboral y la presencia del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada en Lima Metropolitana?**

Para abordar esta interrogante y establecer el marco teórico del estudio, es fundamental definir conceptualmente las variables involucradas. En primer lugar, la modalidad laboral comprende las condiciones espaciales, temporales y organizativas bajo las cuales un trabajador desarrolla sus funciones, determinando el lugar de prestación del servicio, la organización de las actividades y las dinámicas de interacción dentro de la organización (Chiavenato, 2020). Históricamente, las modalidades laborales han evolucionado desde esquemas presenciales tradicionales hacia modelos más flexibles, impulsados por el desarrollo tecnológico y las transformaciones socioeconómicas del entorno (Robbins & Judge, 2019). En la actualidad, las organizaciones adoptan principalmente modalidades presenciales,

remotas e híbridas, las cuales constituyen alternativas de organización del trabajo que responden a las necesidades operativas y estratégicas de cada institución (López et al., 2022).

Dentro de estas modalidades, el trabajo remoto se caracteriza por la separación física entre el trabajador y las instalaciones de la organización, permitiendo el desarrollo de las actividades laborales mediante el uso de TIC que facilitan la coordinación, supervisión y ejecución de las tareas (Di Martino & Wirth, 1990, como se citó en Wang et al., 2021). Por su parte, el trabajo presencial constituye la modalidad tradicional de organización laboral, caracterizada por la asistencia física del trabajador al centro de labores, donde las actividades se desarrollan bajo condiciones definidas y supervisadas directamente por el empleador (García & Sánchez, 2021). Esta modalidad favorece la interacción directa entre los miembros de la organización y continúa siendo fundamental en aquellos sectores cuyas actividades requieren atención presencial, manipulación de bienes materiales, altos niveles de coordinación o estrictos protocolos de confidencialidad (Martínez & Ruiz, 2021).

Desde una perspectiva teórica, la modalidad laboral no solo determina el lugar donde se desarrollan las actividades, sino que también modifica el ambiente en donde los trabajadores organizan sus tareas, establecen relaciones interpersonales y afrontan las demandas propias del trabajo (Pasquel et al., 2023). En el caso de la modalidad remota, la adaptación del trabajador depende de múltiples factores, entre ellos el grado de autonomía para gestionar sus responsabilidades, la calidad de las relaciones interpersonales, la posibilidad de aislamiento social y las condiciones del entorno en el que desempeña sus funciones.

Asimismo, factores como el compromiso organizacional y la satisfacción laboral adquieren especial relevancia en el proceso de adaptación a esta modalidad (Van Zoonen et al., 2021).

Uno de los principales enfoques que permite comprender las implicancias del trabajo remoto es el tecnoestrés, entendido como una respuesta psicológica negativa originada por las dificultades para adaptarse a las demandas derivadas del uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación. La necesidad de mantener una conectividad permanente mediante plataformas digitales, sistemas de mensajería instantánea y videoconferencias puede favorecer la aparición de fatiga cognitiva, ansiedad y agotamiento emocional (Khedhaouria et al., 2024). En la misma línea, Singh et al. (2022) encontraron que las exigencias tecnológicas propias del trabajo remoto afectan negativamente la salud mental cuando los trabajadores perciben un escaso control sobre sus niveles de desconexión digital.

Complementariamente, la Teoría del Conflicto Trabajo-Familia propuesta por Greenhaus y Beutell (1985) sostiene que las personas desempeñan múltiples roles simultáneamente, los cuales pueden entrar en conflicto cuando compiten por el tiempo, la energía y otros recursos personales. En la modalidad remota, la ausencia de límites físicos entre el espacio laboral y el doméstico favorece la superposición de responsabilidades laborales y familiares, incrementando las interrupciones, la sobrecarga y la tensión emocional. En este sentido, Dong et al. (2025) señalan que, si bien el trabajo remoto favorece la autonomía, también incrementa el riesgo de desgaste cuando las demandas laborales interfieren con la dinámica familiar y las organizaciones carecen de políticas efectivas de desconexión.

Por otra parte, el síndrome de burnout constituye la segunda variable del presente estudio. El principal referente conceptual para comprender este fenómeno es el modelo tridimensional propuesto por Maslach y Jackson (Maslach, 1981, como se citó en Olivares, 2017), quienes lo definen como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que se desarrolla en trabajadores expuestos de manera prolongada a elevadas demandas ocupacionales. Desde esta perspectiva, el SB no debe ser entendido desde una perspectiva exclusivamente unidimensional, sino como un proceso complejo integrado por tres dimensiones que interactúan de manera simultánea y reflejan distintas manifestaciones del desgaste ocupacional.

La primera dimensión corresponde al AE, identificado como uno de los componentes principales del síndrome. Se caracteriza por un estado continuo de fatiga física y emocional, acompañada de la percepción de que los recursos personales resultan insuficientes para afrontar las demandas laborales. Los trabajadores que experimentan esta dimensión suelen manifestar fatiga constante, irritabilidad, disminución de la energía y dificultades para recuperarse, incluso después de períodos de descanso.

La segunda dimensión corresponde a la despersonalización, entendida como el desarrollo de actitudes negativas, distantes o cínicas hacia las personas con quienes se interactúa en el contexto laboral. Esta dimensión implica una pérdida progresiva de empatía y sensibilidad interpersonal, favoreciendo relaciones impersonales y un trato mecánico hacia usuarios, clientes o compañeros de trabajo.

La tercera dimensión es la realización personal, definida como la percepción de competencia, eficacia y logro en el desempeño laboral. Cuando esta dimensión

se encuentra disminuida, el trabajador experimenta sentimientos de incompetencia, frustración y baja satisfacción con los resultados obtenidos, situación que repercute negativamente en la motivación, el compromiso organizacional y la confianza en sus propias capacidades.

En conjunto, la interacción de estas tres dimensiones permite comprender el síndrome de burnout como un proceso de desgaste ocupacional que compromete el bienestar psicológico del trabajador y afecta el funcionamiento de las organizaciones. Debido a su amplia aceptación y respaldo empírico, el modelo tridimensional de Maslach continúa siendo el principal referente conceptual y metodológico para el estudio del burnout en el ámbito organizacional (Maslach et al., 1997).

Además del modelo de Maslach, diversas teorías han contribuido a explicar los mecanismos mediante los cuales se desarrolla el síndrome de burnout. Entre ellas destaca el Modelo de Demandas y Recursos Laborales, propuesto por Bakker y Demerouti (2017), el cual sostiene que el desgaste ocupacional surge cuando las demandas propias del trabajo —como la sobrecarga laboral, la presión por los resultados o las exigencias tecnológicas— superan de manera sostenida los recursos disponibles para afrontarlas, entre ellos la autonomía, el apoyo organizacional, la retroalimentación y el reconocimiento. Desde este enfoque, el SB se origina como consecuencia de un desequilibrio sostenido entre las demandas laborales y los recursos con que cuenta el trabajador para responder a ellas.

De forma complementaria, la Teoría de Conservación de Recursos propuesta por Hobfoll y Freedy (1993) plantea que el estrés psicológico se presenta

cuando los individuos perciben una posible pérdida de sus recursos personales, cuando estos efectivamente se pierden o cuando el esfuerzo realizado para recuperarlos resulta insuficiente. En el contexto laboral, la pérdida progresiva de recursos como la energía, el tiempo, la motivación o el equilibrio entre la vida personal y el trabajo incrementa la vulnerabilidad al desgaste ocupacional y favorece el desarrollo del síndrome de burnout. En conjunto, tanto el Modelo de Demandas y Recursos Laborales como la Teoría de Conservación de Recursos ofrecen un fundamento teórico complementario para comprender cómo determinadas condiciones organizacionales y personales pueden favorecer la aparición del burnout.

Con base en los fundamentos teóricos expuestos, la evidencia conceptual sugiere que las modalidades de trabajo constituyen un factor relevante en el análisis del bienestar laboral, debido a que influyen en la organización de las actividades, la gestión de los recursos personales y la forma en que los trabajadores responden a las demandas del entorno. En este sentido, resulta pertinente analizar su relación con el síndrome de burnout, el cual representa una respuesta al desgaste psicológico asociado a exigencias laborales sostenidas.

Asimismo, la literatura teórica reconoce que el burnout se encuentra relacionado con el contexto en que se lleva a cabo el trabajo, incluyendo la modalidad en la que labora, lo que permite plantear la importancia de examinar esta relación en distintos contextos organizacionales. En este marco, el presente estudio se orienta a analizar dicha asociación en trabajadores de una empresa de servicios privada de Lima Metropolitana, considerando tanto el SB en su conjunto como sus dimensiones específicas.

A nivel internacional, diversas revisiones sistemáticas han analizado el impacto del trabajo remoto en la salud mental de los colaboradores, evidenciando una tendencia general hacia resultados mixtos. En este contexto, Wells et al. (2023) concluyen que el trabajo remoto puede generar beneficios como mayor autonomía, satisfacción laboral y mejor conciliación trabajo-familia; sin embargo, también puede asociarse con efectos negativos como aislamiento social y sobrecarga laboral cuando no existen adecuados mecanismos de apoyo organizacional. Este hallazgo sugiere que la modalidad remota no tiene un efecto uniforme, sino que su impacto depende de las condiciones en las que se implementa.

De manera complementaria, Costin (2023) identifica que factores como la hiperconectividad, las extensas jornadas laborales y la insuficiencia de apoyo organizacional incrementan el riesgo de agotamiento emocional y burnout en trabajadores remotos. Este estudio refuerza la idea de que las exigencias laborales asociadas al entorno digital pueden convertirse en un elemento crítico para el desarrollo del desgaste ocupacional, especialmente cuando superan la capacidad de afrontamiento del trabajador.

Asimismo, Figueiredo et al. (2024), a partir del análisis de múltiples investigaciones, reportan que los efectos del teletrabajo dependen de factores organizacionales, familiares e individuales. En particular, destacan que la autonomía, el apoyo institucional y la disponibilidad de recursos tecnológicos actúan como factores protectores, mientras que el aislamiento social y la sobrecarga laboral incrementan el malestar psicológico y el riesgo de burnout. Este estudio coincide con los anteriores en que el trabajo remoto puede tener efectos tanto positivos como negativos dependiendo del contexto.

A nivel de estudios empíricos, Dávila y Patiño (2021), en una investigación realizada en Ecuador, encontraron que más del 65 % de trabajadores en teletrabajo presentaban síntomas severos de burnout, asociados principalmente a la sobrecarga laboral y la falta de apoyo institucional. Este hallazgo evidencia una tendencia hacia niveles elevados de desgaste en contextos donde las demandas laborales superan los recursos organizacionales disponibles.

De forma similar, Lis et al. (2024), en docentes universitarios que realizaban teletrabajo, identificaron que las extensas jornadas laborales, la dificultad para separar la vida laboral y personal, y el incremento de responsabilidades virtuales se relacionan con mayor agotamiento emocional y menor bienestar laboral. Este resultado refuerza la asociación entre condiciones del trabajo remoto y deterioro del bienestar psicológico, especialmente en profesiones con alta carga académica y digital.

Asimismo, Osorio et al. (2021) reportaron una elevada prevalencia de SB en trabajadores de call center del sector salud en Bogotá, destacando principalmente el agotamiento emocional y la despersonalización. Este hallazgo evidencia que los entornos laborales con alta exigencia operativa y supervisión constante constituyen escenarios particularmente vulnerables al desarrollo del síndrome de burnout.

No obstante, algunos estudios presentan resultados menos consistentes. Pérez et al. (2021), en docentes colombianos durante la pandemia, encontraron niveles elevados de agotamiento emocional, pero sin indicadores suficientes para diagnosticar burnout en su totalidad, lo que sugiere la presencia de afectaciones parciales más que del síndrome completo. De manera similar, Santos y Pereira

(2023) identificaron que el teletrabajo puede generar beneficios como mejor gestión del tiempo, mayor satisfacción laboral y mejor equilibrio trabajo-familia, evidenciando que no todos los efectos del trabajo remoto son necesariamente negativos.

En conjunto, estos antecedentes internacionales muestran que existe una asociación entre la modalidad de trabajo y la presencia del síndrome de burnout, aunque sus manifestaciones varían según las condiciones organizacionales, la carga laboral y los recursos disponibles en cada contexto de trabajo.

En el contexto latinoamericano y peruano, la evidencia también muestra resultados diversos. Bruno (2021) encontró que los factores de riesgo psicosocial se asocian significativamente con el SB en teleoperadores de call center en Lima, enfatizando la relevancia de las demandas laborales y emocionales en el desarrollo del desgaste ocupacional. Este resultado coincide con la tendencia internacional que vincula condiciones laborales exigentes con mayor riesgo de burnout.

De igual manera, Chian et al. (2022) identificaron presencia de síntomas de SB en trabajadores del sector comercial en modalidad remota, señalando efectos negativos en el clima laboral, la motivación y el cumplimiento de objetivos. Este resultado pone de manifiesto que la modalidad remota puede estar asociada a manifestaciones de desgaste psicológico en contextos organizacionales específicos.

Asimismo, Colonia (2023) encontró una relación inversa entre burnout y bienestar psicológico en trabajadores de atención al cliente en Lima Metropolitana, evidenciando que a mayor bienestar psicológico, menores niveles de agotamiento

laboral. Este resultado aporta evidencia adicional sobre la relación entre ambas variables en el contexto local.

Sin embargo, no todos los estudios nacionales coinciden en esta asociación. Pérez (2022), en trabajadores de una Corte Superior de Justicia en Cusco, no encontró una relación estadísticamente significativa entre trabajo remoto y burnout, mientras que Arévalo y Ventura (2023) reportaron resultados similares en trabajadores de empresas de tercerización. Estas diferencias sugieren que la relación entre ambas variables puede variar según el sector laboral, las condiciones organizacionales y los recursos disponibles.

Las discrepancias observadas entre los estudios nacionales sugieren que la relación entre el trabajo remoto y el síndrome de burnout puede estar influenciada por variables contextuales específicas, como el sector económico, las características del puesto, los niveles de apoyo organizacional, la disponibilidad de recursos tecnológicos y las condiciones individuales de los trabajadores. En este sentido, la evidencia disponible evidencia la necesidad de seguir analizando esta relación en contextos laborales particulares del país, a fin de comprender con mayor precisión su comportamiento en distintos escenarios organizacionales

Frente a la gravedad de este fenómeno y ante las recientes transformaciones experimentadas en el ámbito laboral, resulta indispensable justificar la necesidad de abordar esta problemática en el contexto contemporáneo. Durante los últimos años, el mercado ha favorecido la consolidación de diversas modalidades de trabajo, particularmente la presencial y la remota, lo cual, sumado a la creciente preocupación por la salud mental en las organizaciones, ha incrementado el interés

por estudiar los riesgos psicosociales contemporáneos. En este contexto, resulta relevante analizar la asociación entre la modalidad de trabajo y la presencia del SB en trabajadores de empresas de servicios, debido a las posibles implicancias que esta relación podría tener sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores y el rendimiento organizacional.

Desde una perspectiva teórica, la presente investigación contribuye a ampliar el conocimiento disponible acerca de la asociación entre las modalidades de trabajo y el síndrome de burnout en el contexto laboral contemporáneo. Si bien investigaciones previas han abordado la relación entre modalidades laborales flexibles y salud mental, los hallazgos continúan siendo heterogéneos. Mientras algunos estudios reportan efectos favorables asociados a la flexibilidad laboral, otros evidencian mayores niveles de agotamiento emocional, aislamiento social y dificultades para conciliar las responsabilidades laborales y familiares. Bajo este enfoque, la investigación presenta evidencia empírica que permite comprender mejor cómo las diferentes modalidades de trabajo pueden relacionarse con la presencia del SB y con sus dimensiones: AE, DP y RP. Asimismo, los resultados permiten contrastar postulados derivados del Modelo de Demandas y Recursos Laborales, la Teoría de Conservación de Recursos y los enfoques relacionados con el conflicto trabajo-familia y el tecnoestrés.

En el plano práctico, los hallazgos de este estudio pueden contribuir al diseño y adopción de decisiones vinculadas con la gestión del talento humano y salud ocupacional. La identificación de posibles asociaciones entre la modalidad de trabajo y el SB permitirá a las organizaciones diseñar estrategias orientadas a la prevención de riesgos psicosociales, el fortalecimiento del bienestar laboral y la

promoción de entornos de trabajo saludables. Asimismo, los hallazgos pueden contribuir al desarrollo de programas dirigidos a la detección temprana del desgaste ocupacional, la promoción del autocuidado y el fortalecimiento de recursos organizacionales que favorezcan la salud mental de los trabajadores.

A nivel social, la investigación resulta relevante debido al impacto que el SB genera sobre el bienestar integral de los trabajadores y su entorno familiar. La presencia de AE, DP y disminución de la RP no solo afecta el desempeño laboral, sino también las relaciones interpersonales, el bienestar psicológico y la participación social de los individuos. Por ello, generar evidencia sobre los factores asociados al burnout constituye una contribución importante para el diseño de políticas, programas y estrategias orientadas a la promoción de la salud mental en el ámbito laboral.

Finalmente, desde una perspectiva metodológica, la investigación aporta evidencia sobre la aplicación del instrumento MBI-HSS en trabajadores de una empresa de servicios, el cual fue adaptado en su redacción para ajustarse a las características de la población de estudio. Posteriormente, dichas modificaciones fueron sometidas a evaluación mediante juicio de expertos y prueba piloto, obteniéndose evidencias adecuadas de validez y confiabilidad.

A partir de esta justificación, se plantea lo siguiente

### **Objetivo general**

Determinar la asociación entre la modalidad de trabajo y la presencia del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada en Lima Metropolitana.

## **Objetivos específicos**

Identificar la frecuencia por niveles de las dimensiones del síndrome de burnout según la modalidad de trabajo en trabajadores de una empresa de servicios privada de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada de Lima Metropolitana.

Determinar la asociación entre la modalidad de trabajo y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada de Lima Metropolitana.

## **Hipótesis de investigación**

### **Hipótesis general**

H1: Existe una asociación entre la modalidad de trabajo y la presencia del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada de Lima Metropolitana.

### **Hipótesis específicas**

H1a: Existe una relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada de Lima Metropolitana.

H1b: Existe una relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada de Lima Metropolitana.

H1c: Existe una relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada de Lima Metropolitana.

## **METODOLOGÍA**

### **1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación es de tipo básico, pues contribuye al conocimiento científico existente sobre temas relevantes y establece un punto de partida útil para futuros estudios aplicados (OCDE, 2015). Además, esta investigación corresponde a un nivel correlacional, ya que buscó caracterizar la situación presente de la muestra estudiada y determinar la posible relación existente entre las variables seleccionadas dentro de un contexto determinado. Asimismo, se adoptó un enfoque cuantitativo, orientado al análisis riguroso de los datos recopilados, con la finalidad de lograr una medición precisa y objetiva de las variables involucradas (Sánchez et al., 2018).

El diseño de esta investigación es no experimental y de corte transversal, dado que tiene la intención de detallar la relación entre las variables en su ambiente original sin planear escenarios específicos o efectuar cambios empíricos, además de llevarse a cabo en un lapso específico de tiempo (Hernández-Sampieri et al., 2018).

## **2. Participantes**

La población objetivo de estudio comprendió 700 colaboradores entre hombres y mujeres, con una edad entre el rango de los 25 y 60 años, pertenecientes a una empresa de servicios privada de call center en Lima Metropolitana. Todos desempeñan una misma actividad laboral, desarrollada en dos modalidades distintas: presencial y remota, con una distribución proporcionalmente equilibrada entre ambas. La población también se caracterizó por su diversidad geográfica, incluyendo trabajadores que residen en distintas zonas de Lima Metropolitana y sus alrededores, así como por su variedad en cuanto a formación educativa, abarcando egresados de instituciones tanto públicas como privadas.

En el presente estudio, la muestra correspondió a un subconjunto representativo de la población, seleccionado con la finalidad de realizar inferencias válidas sobre la población de estudio (Hernández-Sampieri et al., 2018).

Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio estratificado, debido a que la población estuvo conformada por trabajadores que desarrollaban sus actividades bajo dos modalidades laborales diferenciadas: presencial y remota. En consecuencia, los estratos fueron definidos a partir de la modalidad laboral reportada por el listado actualizado de trabajadores elegibles proporcionado por el área de Recursos Humanos de la empresa.

Para determinar el tamaño de la muestra se consideró una población de 700 trabajadores, un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, obteniéndose una muestra de 248 participantes (Véase figura 1). Posteriormente, la

distribución de la muestra entre los estratos se realizó mediante afijación proporcional, utilizando la siguiente fórmula:

$$n_h = (N_h/N) \times n$$

donde  $n_h$  representa el tamaño muestral del estrato,  $N_h$  el tamaño poblacional del estrato,  $N$  el tamaño total de la población y  $n$  el tamaño total de la muestra.

Una vez determinada la cantidad de participantes correspondiente a cada estrato, la selección de los trabajadores se realizó de forma aleatoria. Para ello, se utilizó el listado actualizado de trabajadores elegibles proporcionado por el área de Recursos Humanos; posteriormente, se asignó un código numérico a cada participante y, mediante la función ALEATORIO() de Microsoft Excel, se seleccionaron los trabajadores correspondientes a cada estrato. Este procedimiento garantizó que todos los trabajadores que cumplieran los criterios de inclusión y exclusión tuvieran la misma probabilidad de ser incluidos en la investigación.

Como resultado del procedimiento de muestreo, la muestra quedó conformada por 149 trabajadores en modalidad remota (Véase figura 2) y 99 en modalidad presencial (Véase figura 3), manteniendo la misma proporción existente en la población de origen. Asimismo, las características sociodemográficas de la muestra evidenciaron que, en ambas modalidades laborales, predominó el grupo de trabajadores con edades entre 18 y 44 años (92.3 % del total), así como el sexo femenino (59.3 %). En cuanto al estado civil, la categoría más frecuente fue soltero(a) (47.6 %), seguida de conviviente (24.6 %) y casado(a) (20.2 %). Además, el 56.9 % de los participantes reportó tener hijos y, de ellos, el 85.8 % indicó convivir con estos. En conjunto, estos resultados muestran que la muestra estuvo

conformada principalmente por trabajadores adultos jóvenes, de sexo femenino y con una importante proporción de participantes con responsabilidades familiares.

En conjunto, el procedimiento de muestreo permitió preservar la proporción de trabajadores de cada modalidad laboral presente en la población y favorecer la representatividad de la muestra, incrementando la precisión de las estimaciones realizadas.

### **Figura 1**

*Fórmula de muestreo*

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra a calcular

N: Tamaño de la población = 700

Z: Coeficiente de confianza = 1.96

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

E: Límite aceptable de error muestral = 0.05

E: Límite aceptable de error muestral = 0.05

Desarrollo:

$$n = \frac{700 * 3.8416 * 0.25}{0.0025 * 699 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = 248$$

## Figura 2

*Regla de tres proporcional para estrato remoto*

$$n_R = \frac{N_R}{N} \cdot n$$

Donde:

$n_R$ : tamaño de la muestra para el estrato remoto

$N_R$ : tamaño del estrato remoto en la población total

$N$ : tamaño total de la población

$n$ : tamaño total de la muestra

Desarrollo:

$$n_R = \frac{420}{700} \cdot 248$$

$$n_R = 149$$

La muestra para el estrato remoto se compuso de 149 trabajadores de una empresa de servicios privada en Lima Metropolitana.

## Figura 3

*Regla de tres proporcional para estrato presencial*

$$n_P = \frac{N_P}{N} \cdot n$$

Donde:

$n_p$ : tamaño de la muestra para el estrato presencial

$N_p$ : tamaño del estrato presencial en la población total

$N$ : tamaño total de la población

$n$ : tamaño total de la muestra

Desarrollo:

$$n_p = \frac{280}{700} \cdot 248$$

$$n_p = 99$$

La muestra para el estrato presencial se compuso de 99 trabajadores de una empresa de servicios privada en Lima Metropolitana.

#### **Criterios de Inclusión**

- Trabajadores de edades entre 25 y 60 años.
- Trabajadores que forman parte de la empresa de servicios privada.
- Trabajadores cuya vivienda radique en Lima Metropolitana y sus alrededores.
- Trabajadores con una antigüedad mínima de seis meses en la empresa, a fin de garantizar una exposición suficiente a las condiciones laborales propias de la modalidad de trabajo desempeñada.
- Trabajadores que estén oficialmente en la planilla de la empresa, garantizando una relación formal de empleo.

#### **Criterios de Exclusión**

- Se excluyen aquellos trabajadores que no estén involucrados en el área de servicios, ya que el estudio se centra en el análisis del síndrome de Burnout en este contexto específico.
- Se excluyen aquellos trabajadores que hayan cambiado su modalidad de trabajo durante los últimos seis meses.

### **3. Instrumentos**

#### **Ficha de datos sociodemográficos**

La ficha de datos sociodemográficos (véase el Anexo 1) fue elaborada para la presente investigación con el objetivo de recopilar información general de los participantes. Esta incluyó variables como edad, sexo, estado civil, tenencia de hijos, nivel de instrucción, distrito de residencia, tiempo de permanencia en la empresa, tiempo en la modalidad de trabajo actual, condición laboral (en planilla o no) y número de horas trabajadas a la semana. La información recolectada permitió caracterizar la muestra y complementar el análisis descriptivo de los resultados.

#### **Instrumento de modalidad de trabajo**

El instrumento consiste en un cuestionario diseñado específicamente para clasificar a los trabajadores de una empresa de servicios privada en Lima Metropolitana (véase el Anexo 1) Según su modalidad de trabajo, ya sea presencial o remoto. El cuestionario es breve y directo, formulado para obtener una clasificación clara y precisa de la modalidad laboral de cada participante.

El cuestionario incluyó una pregunta clave que determina si el trabajador realiza trabajo remoto: “¿Usted realiza trabajo remoto?”, con dos opciones de

respuesta: “Sí” y “No”. Además, el instrumento proporciona una breve explicación de lo que constituye cada modalidad de trabajo para garantizar que los participantes comprendan claramente las categorías.

**Trabajo Presencial:** Se define como la modalidad de trabajo en la que el empleado desempeña sus funciones en las instalaciones físicas de la empresa. Esta modalidad implica la interacción directa y en persona con colegas, supervisores y, en algunos casos, con clientes.

**Trabajo Remoto:** Se concibe como un acuerdo entre el empleado y la empresa que posibilita realizar las tareas laborales con mayor flexibilidad en cuanto a la ubicación, es decir, en lugares distintos a la oficina o las instalaciones habituales de la empresa (Por ejemplo: Realizar labor desde su casa u otro lugar fuera de la empresa).

### **Inventario de Burnout de Maslach (MBI).**

El Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (véase el Anexo 1), elaborado por Maslach y Jackson (1981), es un instrumento diseñado para evaluar las tres dimensiones del SB: AE, DP y RP. El instrumento consta de 22 ítems distribuidos en tres escalas: AE (9 ítems), DP (5 ítems) y RP (8 ítems). La puntuación se realiza mediante una escala tipo Likert de siete opciones de respuesta que varía desde 0 (“nunca”) hasta 6 (“todos los días”).

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es uno de los instrumentos más utilizados para la evaluación del síndrome de burnout y cuenta con amplia evidencia de validez y confiabilidad en diferentes contextos ocupacionales. Su

estructura tridimensional ha sido respaldada por diversos estudios psicométricos y análisis factoriales, mostrando relaciones consistentes con variables asociadas al estrés laboral y al bienestar psicológico (Maslach & Jackson, 1981).

En lo que respecta a la confiabilidad del MBI en su versión española, publicada por TEA Ediciones, se reportan adecuados índices de consistencia interna, con coeficientes alfa de Cronbach de 0.90 para Agotamiento Emocional, 0.79 para Despersonalización y 0.71 para Realización Personal. Asimismo, los estudios de estabilidad temporal evidencian niveles satisfactorios de confiabilidad para las tres dimensiones del instrumento (Baldoce, 2018).

Para su aplicación en población peruana se tomó como referencia la adaptación psicométrica realizada por Vásquez (2020) en trabajadores de empresas privadas de Trujillo. Dicha investigación reportó evidencias adecuadas de validez de contenido, con coeficientes V de Aiken entre 0.95 y 1.00, así como evidencias de validez de constructo obtenidas mediante análisis factorial confirmatorio. Asimismo, presentó coeficientes alfa de Cronbach de 0.78 para Agotamiento Emocional, 0.76 para Despersonalización y 0.74 para Realización Personal, confirmando la adecuada consistencia interna del instrumento.

Adicionalmente, Vásquez (2020) desarrolló baremos percentilares y puntos de corte para población trabajadora peruana, los cuales fueron utilizados en la presente investigación para la clasificación de los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout (Véase Tabla 1) . La utilización de estos

valores de referencia permitió realizar una interpretación contextualizada de los hallazgos obtenidos en trabajadores peruanos.

**Tabla 1.**

*Puntos de corte para las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal utilizados por Vazquez (2020)*

| Nivel                 | Puntuación directa |         | Puntuación Percentil |
|-----------------------|--------------------|---------|----------------------|
| Agotamiento emocional |                    |         |                      |
| Bajo                  | 0 – 15             |         | 1 – 25               |
| Medio                 | 16 – 34            |         | 26 – 75              |
| Alto                  | 35 – 54            |         | 76 – 99              |
| Despersonalización    | V                  | M       |                      |
| Bajo                  | 0 – 4              | 0 – 1   | 1 – 25               |
| Medio                 | 5 – 13             | 2 – 10  | 26 – 75              |
| Alto                  | 14 – 30            | 11 – 30 | 76 – 99              |
| Realización personal  | V                  | M       |                      |
| Bajo                  | 0 – 37             | 0 – 33  | 1 – 25               |
| Medio                 | 38 – 44            | 34 – 43 | 26 – 75              |
| Alto                  | 45 – 48            | 44 – 48 | 76 – 99              |

Asimismo, partiendo de instrumentos previamente validados, en este estudio se realizó una adaptación semántica de cuatro ítems del MBI, sustituyendo el término 'trabajadores' por 'clientes', con la finalidad de adecuar el instrumento al contexto de una empresa de servicios tipo call center. Las modificaciones realizadas se presentan en la Tabla 2.

**Tabla 2.***Adaptaciones realizadas al MBI*

| Ítem original                                                                                         | Ítem adaptado                                                                               | Justificación                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.                                               | Creo que trato a algunos clientes con indiferencia.                                         | Mejor comprensión para población call center perteneciente al área de servicios. |
| Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes que tengo a mi cargo. | Mejor comprensión para población call center perteneciente al área de servicios. |
| Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.                         | Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.                   | Mejor comprensión para población call center perteneciente al área de servicios. |
| Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas                                     | Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.                              | Mejor comprensión para población call center perteneciente al área de servicios. |

A partir de estas modificaciones, se procedió a evaluar nuevamente la validez del instrumento mediante el juicio de ocho psicólogos expertos en las áreas organizacional y clínica (véase Anexo 6). Los resultados evidenciaron coeficientes de V de Aiken entre 0.80 y 0.90, lo que confirma adecuadas evidencias de validez de contenido para su aplicación en la población de estudio (Escurre, 1988).

Posteriormente, se realizó una prueba piloto (véase Tabla 3) en 21 trabajadores, conformada por 13 trabajadores remotos y 8 trabajadores presenciales, quienes no formaron parte de la muestra definitiva del estudio. Los resultados mostraron coeficientes alfa de Cronbach de 0.889 para Agotamiento Emocional, 0.803 para Despersonalización y 0.838 para Realización Personal, evidenciando una adecuada consistencia interna del instrumento (Hernández-Sampieri et al., 2018).

**Tabla 3**

*Consistencia interna del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en prueba piloto (N = 21)*

| <b>Dimensión</b>      | <b>Alfa de Cronbach</b> |
|-----------------------|-------------------------|
| Agotamiento emocional | 0.889                   |
| Despersonalización    | 0.803                   |
| Realización personal  | 0.838                   |

**Nota.** El coeficiente alfa de Cronbach fue calculado utilizando las respuestas de los 21 participantes de la prueba piloto.

Adicionalmente, se evaluó la consistencia interna del instrumento en la muestra final del estudio (N = 248). Los resultados evidenciaron coeficientes alfa de Cronbach de 0.897 para la dimensión Agotamiento Emocional, 0.805 para Despersonalización y 0.819 para Realización Personal. Estos valores (Véase Tabla 4) reflejan una adecuada consistencia interna de las dimensiones evaluadas, lo que respalda la fiabilidad del instrumento para su aplicación en la población de estudio (Hernández-Sampieri et al., 2018).

**Tabla 4**

*Consistencia interna del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en la muestra final (N = 248)*

| Dimensión             | Alfa de Cronbach |
|-----------------------|------------------|
| Agotamiento emocional | 0.897            |
| Despersonalización    | 0.805            |
| Realización personal  | 0.819            |

**Nota.** El coeficiente alfa de Cronbach fue calculado utilizando las respuestas de los 248 participantes incluidos en la muestra final.

#### 4. Procedimiento

Para llevar a cabo esta investigación, se implementaron los siguientes pasos:

- En primer lugar, el proyecto fue presentado al SIDISI para su evaluación. Luego de subsanar las observaciones formuladas por esta instancia, se obtuvo la aprobación correspondiente, tras lo cual el proyecto fue remitido al Comité de Ética para su revisión y aprobación, garantizando el cumplimiento de los principios éticos aplicables a la investigación con seres humanos.
- Posteriormente, se realizaron las coordinaciones con la empresa de servicios seleccionada en Lima Metropolitana mediante una carta de presentación y solicitud de autorización institucional, con el propósito de obtener acceso a la población de estudio y facilitar la ejecución de las actividades de investigación.
- Como parte de la fase preparatoria, se efectuaron ajustes en la redacción de cuatro ítems del MBI con la finalidad de mejorar su comprensión por

parte de la población objetivo. Luego, se evaluó la validez del contenido del instrumento mediante el juicio de ocho psicólogos expertos en las áreas organizacional y clínica. Asimismo, se desarrolló una prueba piloto en 21 trabajadores para evaluar la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

- Una vez obtenida la autorización institucional, se estableció comunicación con el área de Recursos Humanos para obtener el listado actualizado de trabajadores que conformó el marco muestral. La modalidad laboral de los participantes fue determinada a partir de los registros brindados por la empresa, clasificándolos en trabajadores remotos y trabajadores presenciales. A partir de esta información se aplicó un muestreo aleatorio estratificado según modalidad laboral (remota y presencial). Posteriormente, se asignó un código numérico a cada trabajador elegible y se efectuó la selección aleatoria de los participantes mediante la función ALEATORIO() de Microsoft Excel, respetando la afijación proporcional establecida para cada estrato.
- Seleccionada la muestra, se coordinó con el área de Recursos Humanos la convocatoria de los participantes a través de los canales de comunicación internos de la empresa. En dicha convocatoria se informó la fecha, la hora y la modalidad de participación en las sesiones de aplicación. Para los trabajadores que laboraban de manera presencial, la empresa indicó la oficina de cada participante seleccionado a fin de coordinar adecuadamente las sesiones. En el caso de los trabajadores que desempeñaban sus funciones bajo la modalidad de trabajo remoto,

se les remitió el enlace de la reunión virtual en Zoom mediante los canales institucionales, a través de la cual se realizó la aplicación de los instrumentos.

- La recolección de datos se realizó mediante sesiones grupales desarrolladas en modalidad presencial y virtual. Al inicio de cada sesión se presentó el consentimiento informado (véase Anexo 2), explicando los objetivos del estudio, la participación voluntaria, la confidencialidad de la información y los derechos de los participantes. Se brindó el tiempo necesario para la lectura del documento y la resolución de consultas antes de solicitar la firma correspondiente.
- En la modalidad presencial, los consentimientos informados fueron entregados y firmados en formato físico. En la modalidad remota, los consentimientos fueron remitidos mediante el chat privado de la plataforma Zoom, firmados digitalmente y devueltos antes de iniciar la aplicación de los instrumentos.
- Posteriormente, se administraron los cuestionarios de manera grupal. Las sesiones presenciales se desarrollaron en ambientes proporcionados por la empresa, mientras que las sesiones virtuales se realizaron mediante la plataforma Zoom. El tiempo promedio de aplicación fue de aproximadamente 30 a 40 minutos. Durante todo el proceso, los investigadores supervisaron la aplicación de los instrumentos con el fin de garantizar la adecuada comprensión de las instrucciones y la confidencialidad de la información recopilada.

- Al finalizar la recolección de datos, se entregó a cada participante una copia del consentimiento informado y un tríptico informativo sobre estrés laboral y síndrome de burnout, en formato físico o digital según la modalidad de participación.
- Posteriormente, se procedió al procesamiento y análisis estadístico de la información recopilada. Se realizaron análisis descriptivos e inferenciales de acuerdo con los objetivos del estudio, incluyendo la evaluación de la distribución de los datos, el cálculo de medidas descriptivas y la aplicación de las pruebas estadísticas correspondientes.
- Finalmente, se elaboró un informe ejecutivo con los resultados generales de la investigación, el cual fue entregado a la empresa participante. Dicho informe presentó exclusivamente información grupal, sin incluir datos personales que permitieran la identificación directa o indirecta de los participantes, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información recolectada.

## **5. Plan de análisis de datos**

El análisis de datos para este estudio se llevó a cabo en varias etapas clave.

Etapa 1: Inicialmente, una vez recopilada la información, se ordenaron los ítems del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y se calcularon los puntajes correspondientes a cada una de sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Asimismo, la variable modalidad de trabajo fue codificada de manera dicotómica, asignándose el valor 0 a la modalidad presencial y el valor 1 a la modalidad remota.

Etapa 2: Una vez realizados estos ajustes, los datos fueron organizados en una base de datos elaborada en Microsoft Excel 2019 y procesados mediante el software estadístico Jamovi versión 2.3.28. Se realizó un análisis descriptivo utilizando frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y medidas de dispersión. Los puntajes obtenidos en cada dimensión del MBI fueron clasificados en niveles bajo, medio y alto utilizando los puntos de corte propuestos por Vásquez (2020) para población trabajadora peruana.

Etapa 3: Para llevar a cabo el análisis inferencial, se evaluó la distribución de las variables cuantitativas mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Asimismo, se estableció un nivel de significancia estadística de  $\alpha = .05$  y un nivel de confianza del 95 %.

Para responder al objetivo general, la modalidad de trabajo fue categorizada en modalidad presencial y modalidad remota, mientras que el síndrome de burnout fue clasificado en presencia o ausencia del síndrome siguiendo el criterio propuesto por Maslach, Jackson y Leiter (1996), el cual considera la presencia simultánea de altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así como bajos niveles de realización personal. Debido a que ambas variables fueron categóricas, se empleó la prueba Chi-cuadrado de independencia para determinar la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre ellas.

Para responder a los objetivos específicos, se utilizó el coeficiente de correlación biserial puntual (rpb). Debido a que la variable modalidad de trabajo fue dicotómica (modalidad presencial = 0; modalidad remota = 1) y las

dimensiones del síndrome de burnout fueron analizadas como variables cuantitativas continuas, este coeficiente permitió estimar la magnitud y dirección de la relación entre dichas variables.

La interpretación de la magnitud de los coeficientes de correlación biserial puntual se realizó de acuerdo con los criterios propuestos por Cohen (1988) para el coeficiente de correlación de Pearson, debido a que ambos comparten una escala de interpretación equivalente (Gravetter & Wallnau, 2017). En ese sentido, se consideraron valores cercanos a 0.10 como efectos pequeños, alrededor de 0.30 como efectos moderados y superiores a 0.50 como efectos grandes.

Este procedimiento permitió evaluar la asociación entre la modalidad de trabajo y la presencia del síndrome de burnout, así como la relación entre la modalidad de trabajo y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en concordancia con los objetivos planteados en la investigación.

## **6. Consideraciones éticas**

Este proyecto de investigación fue guiado por los principios éticos fundamentales aplicables a estudios con seres humanos propuestos por la American Psychological Association (2017), enfatizando en cada etapa el respeto por la integridad y los derechos de los participantes.

Para asegurar el principio de no maleficencia, se garantizó una estricta adherencia a la creación de un ambiente seguro y confidencial durante la aplicación de instrumentos de evaluación validados y confiables, con el objetivo

de evitar cualquier impacto negativo en el bienestar de los participantes. Para los colaboradores presenciales, se proporcionó el consentimiento en formato físico, el cual fue leído, firmado y devuelto antes del inicio de la aplicación. En el caso de los colaboradores remotos, el consentimiento informado fue enviado por el chat privado de la plataforma de videollamada “Zoom”, firmado digitalmente y devuelto por el mismo medio, antes de iniciar la aplicación de los cuestionarios. En ambas modalidades, los participantes dispusieron de tiempo suficiente para revisar el contenido, formular dudas y brindar su consentimiento de manera libre e informada.

Asimismo, se resguardó la confidencialidad de la información mediante la asignación de códigos a los participantes y la restricción del acceso a los datos únicamente al equipo investigador. Los consentimientos informados y las bases de datos fueron almacenados de forma segura, evitando cualquier posibilidad de identificación individual en los reportes de resultados.

Como medida preventiva, se estableció un protocolo de actuación ante la eventual identificación de malestar físico o emocional durante la evaluación. Dicho protocolo contempló la suspensión temporal o definitiva de la participación, según la situación identificada, así como la orientación correspondiente para la búsqueda de apoyo profesional. No obstante, durante la ejecución del estudio no se reportaron incidentes que requirieran la activación de dicho procedimiento.

En el principio de beneficencia, se evitaron costos o beneficios económicos directos para los participantes, enfocando el valor del estudio en beneficios informativos tanto a nivel individual como organizacional.

A nivel individual, cada participante recibió un tríptico (véase el Anexo 5) informativo que incluyó la definición del estrés, sus principales signos, efectos y causas, así como una descripción del síndrome de burnout y recomendaciones prácticas para su prevención y disminución. Este material tiene como objetivo sensibilizar a los colaboradores, fomentar el autocuidado y brindar herramientas útiles que contribuyan a su bienestar emocional, tanto en el ámbito laboral como personal.

A nivel organizacional, se entregó un informe ejecutivo con los resultados generales del estudio. Dicho informe incluyó gráficos sobre los niveles obtenidos en cada dimensión evaluada del síndrome de burnout, análisis inferenciales sobre las variables de estudio, así como recomendaciones orientadas a la mejora del bienestar y del clima laboral. Esta información fue presentada exclusivamente de forma grupal, sin contener datos personales ni permitir la identificación directa o indirecta de ningún participante, garantizando en todo momento la confidencialidad y el uso ético de los datos. En ningún caso se utilizó esta información con fines administrativos, evaluativos o disciplinarios. La expectativa institucional es utilizar estos hallazgos para diseñar acciones colectivas que promuevan el bienestar emocional de los trabajadores. Esta retroalimentación contribuye a un mayor énfasis sobre la importancia del bienestar emocional en el entorno laboral, lo

cual beneficiará directamente a los trabajadores, promoviendo un ambiente laboral más saludable y adaptado a sus necesidades.

En cuanto al principio de autonomía, se informó a los participantes el propósito de la investigación, explicando claramente los objetivos, alcances, duración y procedimiento del estudio. Asimismo, se enfatizó en la voluntariedad de su participación, asegurando que pueden optar por no participar o retirarse en cualquier momento, sin que ello implique consecuencias negativas. Dado que el estudio se desarrolla en el contexto del centro de trabajo, en la modalidad presencial se garantizó la autonomía mediante la aplicación sin supervisión directa de jefaturas o superiores jerárquicos, minimizando cualquier presión externa y reforzando la libertad de decisión. En la modalidad virtual, se utilizarán formularios en línea completamente anónimos, que no requerirán correo institucional, nombre ni ningún otro identificador personal.

Asimismo, se detalló de manera accesible la utilización que se dará a la información obtenida, aclarando que sería utilizada únicamente con fines académicos y de mejora organizacional, y que sería reportada de forma general, sin posibilidad de identificación individual. Se evitó el uso de lenguaje técnico en los formatos de consentimiento, permitiendo que todos los participantes tomen decisiones libres, informadas y comprensibles. Finalmente, se proporcionaron canales de contacto confiables (número de contacto y correo electrónico) para que los participantes puedan realizar consultas o aclaraciones sobre cualquier aspecto del estudio.

Finalmente, el principio de justicia se evidencia en la selección de los participantes y en la distribución equitativa de riesgos y beneficios. La selección probabilística garantizó un tratamiento justo e imparcial para todos los participantes, evitando cualquier discriminación por edad, género, origen étnico u otras variables. Se respetaron estrictamente los criterios de inclusión y exclusión establecidos, asegurando una representación equitativa y adecuada de la población objetivo. Asimismo, los cuestionarios se aplicaron de manera uniforme y respetuosa, brindando a todos los participantes la misma información clara y comprensible sobre el propósito, los procedimientos y los beneficios del estudio.

## RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos en la investigación. La muestra del estudio estuvo conformada por 248 trabajadores, los cuales pertenecen a una misma población; sin embargo, presentan distintas modalidades de trabajo (remota y presencial), siendo seleccionados mediante un muestreo aleatorio estratificado.

### 5.1 Datos descriptivos de la variable

**Tabla 5**

*Estadísticos descriptivos de las dimensiones del síndrome de burnout (N = 248)*

| <b>Variable</b>       | <b>Media</b> | <b>DE</b> | <b>Mediana</b> | <b>Asimetría</b> | <b>Curtosis</b> |
|-----------------------|--------------|-----------|----------------|------------------|-----------------|
| Agotamiento emocional | 18.02        | 11.69     | 16.00          | 0.462            | -0.369          |
| Despersonalización    | 10.27        | 4.28      | 10.00          | -0.081           | -0.321          |
| Realización personal  | 29.73        | 9.22      | 30.50          | -0.335           | 0.136           |

La Tabla 5 presenta los estadísticos descriptivos de las dimensiones del SB. Las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal obtuvieron medias de 18.02, 10.27 y 29.73 puntos, respectivamente. Además, los valores de asimetría (-0.335 a 0.462) y curtosis (-0.369 a 0.136) se ubicaron dentro de los rangos aceptables ( $\pm 1.5$ ) propuestos por Tabachnick y Fidell (2013), lo que sugiere que las distribuciones de los puntajes presentan una aproximación adecuada a la normalidad.

**Tabla 6**

*Tabla de frecuencias de los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores que realizan trabajo remoto ( $n = 149$ ).*

| Nivel       | Agotamiento emocional |      | Despersonalización |      | Realización personal |      |
|-------------|-----------------------|------|--------------------|------|----------------------|------|
|             | f                     | %    | f                  | %    | f                    | %    |
| Nivel bajo  | 58                    | 38.9 | 4                  | 2.7  | 113                  | 75.8 |
| Nivel medio | 76                    | 51.0 | 77                 | 51.7 | 33                   | 22.1 |
| Nivel alto  | 15                    | 10.1 | 68                 | 45.6 | 3                    | 2.0  |

Nota: La clasificación de los niveles de las dimensiones del SB se realizó utilizando los puntos de corte y baremos propuestos por Vásquez (2020) para población trabajadora peruana.

La Tabla 6 muestra las frecuencias correspondientes a los niveles de las dimensiones del SB en los trabajadores que realizan trabajo remoto. En la dimensión agotamiento emocional predominó el nivel medio (51.0 %), seguido del nivel bajo (38.9 %) y del nivel alto (10.1 %). En la dimensión despersonalización

también predominó el nivel medio (51.7 %); sin embargo, se observó una elevada proporción de trabajadores ubicados en el nivel alto (45.6 %). Por su parte, en la dimensión realización personal predominó el nivel bajo (75.8 %), mientras que únicamente el 2.0 % alcanzó un nivel alto. En conjunto, estos resultados sugieren una mayor afectación en las dimensiones de despersonalización y realización personal.

**Tabla 7**

*Tabla de frecuencias de los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout en*

| Nivel       | Agotamiento emocional |       | Despersonalización |       | Realización personal |       |
|-------------|-----------------------|-------|--------------------|-------|----------------------|-------|
|             | f                     | %     | f                  | %     | f                    | %     |
| Nivel bajo  | 59                    | 59.60 | 4                  | 4.04  | 57                   | 57.58 |
| Nivel medio | 34                    | 34.34 | 66                 | 66.67 | 33                   | 33.33 |
| Nivel alto  | 6                     | 6.06  | 29                 | 29.29 | 9                    | 9.09  |

*los trabajadores que realizan trabajo presencial (n = 99).*

Nota: La clasificación de los niveles de las dimensiones del SB se realizó utilizando los puntos de corte y baremos propuestos por Vásquez (2020) para población trabajadora peruana.

La tabla 7 muestra las frecuencias correspondientes a los niveles de las dimensiones del SB. En la dimensión agotamiento emocional predominó el nivel bajo (59.60 %), seguido del nivel medio (34.34 %) y del nivel alto (6.06 %). En la dimensión despersonalización predominó el nivel medio (66.67 %); sin embargo, se observó una considerable proporción de participantes ubicados en el nivel alto (29.29 %). Por su parte, en la dimensión realización personal predominó el nivel

bajo (57.58 %), mientras que únicamente el 9.09 % alcanzó un nivel alto. En conjunto, estos resultados sugieren una mayor afectación en las dimensiones de despersonalización y realización personal.

### 5.3 Datos inferenciales

**Tabla 8**

| Variable              | Estadístico K-S | p    |
|-----------------------|-----------------|------|
| Agotamiento emocional | 0.081           | .075 |
| Despersonalización    | 0.073           | .138 |
| Realización personal  | 0.092           | .058 |

*Prueba de normalidad por Kolmogorov-Smirnov*

**Nota.** K-S = Kolmogorov-Smirnov. Se consideró un nivel de significancia de  $\alpha = .05$ .

La Tabla 8 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las dimensiones del SB. Los resultados evidenciaron que agotamiento emocional (K-S = 0.081;  $p = .075$ ), despersonalización (K-S = 0.073;  $p = .138$ ) y realización personal (K-S = 0.092;  $p = .058$ ) no presentaron diferencias estadísticamente significativas respecto a una distribución normal, debido a que los valores de significancia fueron superiores a .05. En consecuencia, se aceptó el supuesto de normalidad para las tres dimensiones evaluadas y se procedió con la aplicación de pruebas paramétricas para el análisis inferencial de los datos.

## Contrastación de hipótesis

**Tabla 9**

*Hipótesis General: Existe una asociación entre la modalidad de trabajo y la*

| <b>Modalidad de trabajo</b> | <b>Presenta burnout n (%)</b> | <b>No presenta burnout n (%)</b> | <b>Total</b> |
|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------|
| Presencial                  | 6 (6.1)                       | 93 (93.9)                        | 99           |
| Remota                      | 15 (10.1)                     | 134 (89.9)                       | 149          |
| <b>Total</b>                | <b>21 (8.5)</b>               | <b>227 (91.5)</b>                | <b>248</b>   |

$$\chi^2 = 0.769; \text{gl} = 1; p = .380$$

*presencia del síndrome de burnout (N = 248)*

La Tabla 9 muestra la prueba de Chi-cuadrado ( $\chi^2 = 0.769$ ;  $\text{gl} = 1$ ) con un valor de significancia de  $p = .380$ , superior al nivel de significancia  $\alpha = .05$ . Aunque descriptivamente se observó que el 10.1 % de los trabajadores bajo modalidad remota presentó síndrome de burnout, en comparación con el 6.1 % de los trabajadores presenciales, dicha diferencia no fue estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis general y se concluye que no existen evidencias suficientes para afirmar una asociación estadísticamente significativa entre la modalidad de trabajo y la presencia del SB en los participantes del estudio.

**Tabla 10**

*Hipótesis específica 1: Existe relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión*

| Modalidad de trabajo         |                            |       |
|------------------------------|----------------------------|-------|
| <b>Agotamiento emocional</b> | Correlación puntual (r_pb) | 0.205 |
|                              | valor p                    | .001  |

*Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout*

N= 248

La Tabla 10 muestra un valor de significancia de  $p = .001$ , inferior al nivel  $\alpha = .05$ , lo que indica la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación biserial puntual de  $r_{pb} = .205$ , evidenciando una relación positiva de magnitud baja, según los criterios de Cohen (1988). Esto sugiere que, aunque la relación es significativa desde el punto de vista estadístico, su magnitud es reducida, por lo que debe interpretarse con cautela en términos de su relevancia práctica (Kline, 2013). En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación.

**Tabla 11**

*Hipótesis específica 2: Existe relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout*

| Modalidad de trabajo      |                                     |       |
|---------------------------|-------------------------------------|-------|
| <b>Despersonalización</b> | Correlación biserial puntual (r_pb) | 0.095 |
|                           | valor p                             | 0.137 |

N = 248

La Tabla 11 muestra un valor de significancia de  $p = 0.137$ , superior al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ), lo que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación biserial puntual de  $r_{pb} = 0.095$ . En consecuencia, se rechaza la hipótesis de investigación.

**Tabla 12**

*Hipótesis específica 3: Existe relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión Realización personal del Síndrome de Burnout*

| Modalidad de trabajo        |                                     |        |
|-----------------------------|-------------------------------------|--------|
| <b>Realización personal</b> | Correlación biserial puntual (r_pb) | -0.230 |
|                             | valor p                             | <.001  |

N= 248

La Tabla 12 muestra un valor de significancia de  $p < .001$ , inferior al nivel  $\alpha = .05$ , lo que indica la existencia de una relación estadísticamente significativa

entre las variables estudiadas. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación biserial puntual de  $r_{pb} = -.230$ , evidenciando una relación negativa de magnitud baja, según los criterios de Cohen (1988). Esto sugiere que, aunque la relación es significativa desde el punto de vista estadístico, su magnitud es reducida, por lo que debe interpretarse con cautela en términos de su relevancia práctica (Kline, 2013). En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación

## **DISCUSIÓN**

Respecto al objetivo general, los hallazgos indican que no existe asociación entre la modalidad de trabajo, entendida como presencial o remota, y la presencia del síndrome de burnout. Este resultado coincide con lo reportado por Pérez (2022) y Arévalo y Ventura (2023), quienes no encontraron asociaciones estadísticamente significativas entre las modalidades laborales remotas y el síndrome de burnout, concluyendo que otros factores organizacionales y psicosociales tienen un papel más importante en el desarrollo del desgaste ocupacional. De manera similar, Figueiredo et al. (2024), en una revisión sistemática que incluyó 64 investigaciones sobre teletrabajo y salud mental, concluyeron que los efectos de las modalidades laborales sobre el bienestar psicológico son heterogéneos y dependen principalmente de variables como la carga laboral, el apoyo organizacional, la autonomía, la calidad de las relaciones laborales y las características individuales de los trabajadores. Estos hallazgos coinciden con los resultados del presente estudio, ya que sugieren que la modalidad laboral por sí sola no explica la aparición del burnout, sino que este responde a una interacción compleja de factores personales y organizacionales.

Sin embargo, los resultados difieren parcialmente de los hallazgos reportados por Bruno (2021), quien encontró una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en teleoperadores de call center. Asimismo, Chian et al. (2022) identificaron que los trabajadores remotos presentaban mayores dificultades para desconectarse de las responsabilidades laborales, así como mayores manifestaciones de agotamiento psicológico. Estas diferencias podrían explicarse por aspectos metodológicos y contextuales. En primer lugar, en la presente investigación, la variable modalidad de trabajo fue operacionalizada de manera dicotómica, clasificando a los participantes únicamente según la modalidad laboral en la que desarrollaban sus actividades (remota o presencial). En consecuencia, no se incorporaron características propias de cada modalidad, como la frecuencia del trabajo, el nivel de autonomía, la disponibilidad de recursos tecnológicos o el grado de interacción virtual, las cuales podrían influir en la experiencia laboral de los trabajadores. En segundo lugar, el síndrome de burnout fue evaluado mediante criterios diagnósticos más estrictos, considerando simultáneamente altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, junto con bajos niveles de realización personal, de acuerdo con los criterios propuestos por Maslach y Jackson (1981). Esta operacionalización permitió clasificar como casos de burnout únicamente a los participantes que cumplieran simultáneamente con dichas condiciones, lo que pudo reducir la prevalencia observada en comparación con Chian et al. (2022), quienes analizaron las manifestaciones de las dimensiones del síndrome de manera independiente.

Finalmente, debe considerarse el contexto temporal en el que se desarrollaron las investigaciones comparadas. Gran parte de la evidencia reportada

por Bruno (2021) y Chian et al. (2022) fue obtenida durante los años 2020 y 2022, periodos caracterizados por elevados niveles de incertidumbre laboral y una transición acelerada hacia modalidades de trabajo remoto como consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID-19. En el caso de Chian et al. (2022), la muestra incluyó trabajadores de sectores como el financiero y el educativo, donde las exigencias laborales durante la crisis pudieron intensificar el agotamiento psicológico. En conjunto, estas condiciones excepcionales pudieron incrementar la exposición a factores estresores y favorecer una mayor presencia del síndrome de burnout, lo que contribuiría a explicar las diferencias observadas respecto de los resultados obtenidos en el presente estudio.

Desde una perspectiva teórica, estos hallazgos respaldan los planteamientos del Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R) propuesto por Bakker y Demerouti (2017), el cual sostiene que el burnout surge cuando las demandas laborales exceden los recursos disponibles para afrontarlas. En este sentido, la modalidad laboral no constituye necesariamente una demanda laboral en sí misma, sino un contexto que puede favorecer o limitar el acceso a recursos organizacionales, sociales y personales. De manera complementaria, la Teoría de Conservación de Recursos de Hobfoll (1989) plantea que el desgaste ocupacional aparece cuando las personas perciben una pérdida progresiva de recursos valiosos o cuando los recursos disponibles resultan insuficientes para afrontar las exigencias del entorno. Por ello, los resultados sugieren que el burnout no depende exclusivamente de la modalidad laboral utilizada, sino de las condiciones organizacionales que acompañan su implementación.

Desde una perspectiva práctica, los hallazgos sugieren que las organizaciones no deberían asumir que la implementación del trabajo remoto constituye por sí misma un factor protector o perjudicial para la salud mental. Más bien, los resultados indican que la forma en que esta modalidad es gestionada dentro de la organización podría desempeñar un papel relevante en la experiencia de bienestar de los trabajadores. En empresas de servicios y call centers, donde predominan elevados niveles de exigencia operativa y supervisión continua, resulta especialmente importante fortalecer estrategias orientadas a la regulación de cargas laborales, la desconexión digital, el apoyo organizacional y la promoción del bienestar psicológico.

Finalmente, los resultados respaldan la necesidad de analizar el síndrome de burnout desde una perspectiva multidimensional. Tal como señalan Maslach y Leiter (2021), cada dimensión del burnout puede presentar patrones de asociación distintos con las condiciones laborales. Por ello, además de examinar el síndrome de manera global, resulta fundamental analizar de forma específica el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, lo que permite comprender con mayor precisión la naturaleza de las relaciones observadas y orientar de manera más efectiva las intervenciones organizacionales

Con respecto al primer objetivo específico, cuyo propósito fue establecer los niveles correspondientes a las dimensiones del SB según la modalidad de trabajo, los resultados revelan matices importantes entre los grupos evaluados. En la modalidad remota, se observó que en la dimensión AE predominó el nivel medio (51.0%), mientras que en la modalidad presencial prevaleció el nivel bajo (59.60%).

En cuanto a la DP, ambas modalidades mostraron un predominio del nivel medio (51.7% en remoto y 66.67% en presencial); no obstante, el grupo remoto presentó una proporción significativamente mayor de trabajadores en el nivel alto (45.6%) en comparación con el grupo presencial (29.29%). Por su parte, en la dimensión RP, en ambas modalidades predominó el nivel bajo, siendo esta afectación más acentuada en los trabajadores remotos (75.8%) que en los presenciales (57.58%).

Estos resultados sugieren que, si bien ambas modalidades presentan desafíos para la salud mental, los trabajadores remotos manifiestan un perfil de mayor vulnerabilidad, caracterizado por niveles intermedios de agotamiento y una despersonalización y baja realización personal más críticas. Este patrón es consistente con lo reportado por Dávila y Patiño (2021), quienes atribuyen el desgaste en el teletrabajo a la sobrecarga laboral y las dificultades para separar los espacios laborales y familiares. Asimismo, la mayor prevalencia de niveles bajos de realización personal en la modalidad remota coincide con lo señalado por Costin (2023), quien vincula el trabajo a distancia con sentimientos de aislamiento social y falta de reconocimiento profesional. Por el contrario, el hecho de que en la modalidad presencial predomine un nivel bajo de agotamiento emocional sugiere que el entorno físico de la oficina podría ofrecer recursos de interacción inmediata que mitigan la sensación de desgaste inicial.

De manera similar, Wells et al. (2023) concluyen que la experiencia de bienestar depende de las condiciones organizacionales; en este caso, la diferencia en los niveles de despersonalización y realización personal entre modalidades podría indicar que los recursos de apoyo son percibidos de forma distinta según el

entorno de trabajo. Desde el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (Bakker & Demerouti, 2017), estos hallazgos pueden interpretarse como una manifestación del desequilibrio entre las demandas propias de cada modalidad y los recursos disponibles. Mientras que en la modalidad remota la desatención de necesidades sociales y de logro parece más pronunciada, en la presencial, aunque también existe afectación, los niveles de agotamiento se mantienen mayoritariamente bajos, posiblemente por un mayor soporte social directo.

Es importante señalar que, debido al carácter descriptivo de este primer objetivo, los resultados únicamente permiten caracterizar la distribución de los niveles observados en la población estudiada según su modalidad laboral. Estas frecuencias sientan las bases teóricas y descriptivas necesarias, pero no establecen relaciones causales directas, dando paso a los análisis inferenciales posteriores

**Respecto al segundo objetivo específico**, orientado a determinar la relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión de agotamiento emocional, los resultados evidenciaron una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables ( $r_{pb} = .205$ ;  $p = .001$ ). De acuerdo con los criterios de Cohen (1988), la magnitud de esta relación fue pequeña. Desde una perspectiva estadística y práctica, este hallazgo indica que la modalidad de trabajo se asocia con el agotamiento emocional; sin embargo, esta relación es reducida, lo que sugiere que la modalidad en la que se ejecutan las labores (presencial o remota) constituye sólo uno de los factores que podrían influir en el agotamiento emocional de los trabajadores.

Este hallazgo coincide con lo reportado por Dong et al. (2025), quienes encontraron que las dificultades para equilibrar las demandas laborales y familiares, frecuentes al flexibilizar o alterar la modalidad de trabajo, tienden a coexistir con mayores niveles de agotamiento emocional y una disminución del bienestar psicológico. Asimismo, esto podría explicarse por las características propias del trabajo realizado en los call centers. Los trabajadores de call center suelen estar expuestos a supervisión constante, monitoreo continuo de indicadores de desempeño, presión por el cumplimiento de metas y contacto permanente con usuarios. Cuando estas exigencias se desarrollan bajo modalidad remota pueden coexistir con responsabilidades domésticas y familiares, generando una acumulación de demandas que incrementa la carga psicológica del trabajador (Dávila & Patiño, 2021). Esta interpretación encuentra sustento en la teoría del conflicto trabajo-familia propuesta por Greenhaus y Beutell (1985), la cual plantea que la incompatibilidad entre las exigencias laborales y familiares genera tensión psicológica y favorece el desgaste emocional.

Asimismo, los resultados pueden explicarse desde la perspectiva del tecnoestrés. Figueiredo et al. (2024) sostienen que la hiperconectividad, la disponibilidad permanente, la extensión de las jornadas laborales y la dificultad para desconectarse de las responsabilidades laborales constituyen factores que incrementan el agotamiento emocional. En consecuencia, las dinámicas propias de la modalidad de trabajo, particularmente en entornos con un uso intensivo de tecnologías digitales y ausencia de mecanismos adecuados de desconexión laboral, podrían favorecer el desarrollo de este componente del síndrome de burnout.

Desde la Teoría de Conservación de Recursos (Hobfoll, 1989) , este resultado puede interpretarse considerando que los trabajadores buscan preservar recursos personales como la energía, el tiempo y el equilibrio entre las distintas áreas de su vida. Cuando las exigencias asociadas a la modalidad de trabajo como la difusa frontera espacial y temporal en los esquemas remotos amenazan dichos recursos de manera sostenida, se incrementa la vulnerabilidad a experimentar agotamiento emocional. Sin embargo, la magnitud pequeña de la relación encontrada sugiere que la modalidad laboral no actúa como un factor aislado. Esto subraya que otras variables organizacionales no evaluadas en el presente estudio, tales como el nivel de apoyo del liderazgo, el clima laboral y la percepción equitativa de la carga de trabajo, podrían desempeñar un papel mucho más explicativo sobre esta dimensión.

A nivel práctico, la interpretación de esta magnitud pequeña resulta importante: trasladar a un trabajador de la oficina a su casa (o viceversa) no resolverá por sí solo el problema del agotamiento emocional. Por lo tanto, resulta imperativo que la organización gestione de manera transversal las condiciones laborales, implementando políticas estrictas y reales de "desconexión digital" que garanticen que la supervisión o las comunicaciones corporativas no invadan los tiempos de descanso. Asimismo, se requiere un monitoreo periódico de las cargas operativas y la capacitación de los líderes de equipo para identificar tempranamente los factores psicosociales que desgastan emocionalmente al personal, independientemente de la modalidad en la que operen.

Respecto al **tercer objetivo específico**, orientado a identificar la relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión de despersonalización, los resultados no evidenciaron una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ( $r_{pb} = .095$ ;  $p = .137$ ). En consecuencia, los resultados indican que la modalidad de trabajo, ya sea presencial o remota, no se asocia con el desarrollo de actitudes de frialdad o distanciamiento en los trabajadores evaluados. Este hallazgo sugiere que la menor interacción presencial propia del trabajo remoto no constituye, por sí sola, un factor suficiente para favorecer el desarrollo de actitudes cínicas, frías o distantes hacia el trabajo o hacia las personas, características que definen la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout (Maslach y Leiter, 2016).

Este resultado difiere de los planteamientos de algunas investigaciones que sugerían que la virtualización del trabajo podría favorecer mayores niveles de aislamiento y distanciamiento interpersonal (Costin, 2023). No obstante, es consistente con estudios más recientes que indican que la modalidad remota, por sí sola, no incrementa la despersonalización, sino que esta depende de factores organizacionales como el apoyo social, la autonomía y las condiciones de trabajo (Santiago-Torner et al., 2025). Asimismo, coincide con la evidencia de Borgogni et al. (2014), quienes sostienen que la despersonalización constituye una respuesta defensiva frente a estresores relacionales y demandas emocionales crónicas, más que una consecuencia directa de la modalidad de trabajo. En este sentido, Arévalo y Ventura (2023) señalan que la despersonalización suele estar más estrechamente asociada a factores organizacionales, como el deterioro del clima laboral, la deficiente calidad del liderazgo, la presencia de conflictos interpersonales o una percepción negativa de la justicia organizacional, que a la modalidad laboral

propriadamente dicha. Estos planteamientos respaldan la interpretación de que la modalidad de trabajo, por sí sola, no constituye un determinante directo del desarrollo de esta dimensión del síndrome de burnout.

Al considerar el coeficiente de correlación obtenido, se observa que la magnitud fue prácticamente nula, lo que indica que la modalidad de trabajo tuvo una relevancia práctica mínima sobre la despersonalización. Desde una perspectiva teórica, este hallazgo sugiere que el desarrollo de la despersonalización obedece principalmente a mecanismos psicosociales distintos de la modalidad de trabajo (Arévalo y Ventura, 2023). En consecuencia, futuras investigaciones podrían incorporar variables como el apoyo social percibido, el estilo de supervisión y la calidad del liderazgo, con el propósito de comprender con mayor precisión los factores que explican el desarrollo de la despersonalización y evaluar el papel que estas variables desempeñan en la relación entre la modalidad de trabajo y dicha dimensión del síndrome de burnout.

Desde una perspectiva práctica, la ausencia de una relación significativa entre la modalidad de trabajo y la despersonalización sugiere que las estrategias dirigidas específicamente a prevenir el desarrollo de actitudes frialdad y distanciamiento deberían priorizar el fortalecimiento de factores organizacionales y relacionales. En este sentido, resulta recomendable fortalecer los canales de comunicación y resolución de conflictos, así como implementar estrategias de integración —tanto presenciales como virtuales— que favorezcan relaciones interpersonales de calidad, un clima laboral positivo y una percepción de justicia

organizacional entre los colaboradores. De esta manera, los resultados del presente estudio respaldan la importancia de considerar factores organizacionales y relacionales para comprender el desarrollo de la despersonalización.

Respecto al **cuarto objetivo específico**, orientado a identificar la relación entre la modalidad de trabajo y la dimensión de realización personal, los resultados evidenciaron una relación negativa y estadísticamente significativa entre ambas variables ( $r_{pb} = -.230$ ;  $p < .001$ ). De acuerdo con los criterios de Cohen (1988), esta relación presenta una magnitud pequeña. De acuerdo con los criterios de Cohen (1988), la magnitud de esta relación fue pequeña. Desde una perspectiva estadística y práctica, este hallazgo indica que la modalidad de trabajo se relaciona de manera inversa con la realización personal; sin embargo, esta relación es reducida, lo que sugiere que la modalidad en la que se ejecutan las labores (presencial o remota) constituye solo uno de los factores que podrían influir en los niveles de realización personal de los trabajadores.

Este resultado coincide con lo reportado por Costin (2023) y Wells et al. (2023), quienes señalaron que la virtualización o flexibilización de las modalidades laborales suele asociarse con menores oportunidades de visibilidad, retroalimentación directa y reconocimiento espontáneo por parte de supervisores y pares. La ausencia o disminución de estas interacciones, comunes en entornos presenciales, dificulta la consolidación de sentimientos de logro profesional y satisfacción con el trabajo realizado si no se gestionan adecuadamente.

Asimismo, desde el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (Bakker y Demerouti, 2017) se plantea que la percepción de realización personal depende, en

gran medida, de la disponibilidad y accesibilidad a recursos organizacionales. Cuando las características propias de la modalidad de trabajo elegida actúan como una barrera que restringe el acceso a dichos recursos (como el apoyo social mutuo, el feedback constructivo o el acompañamiento del líder), los trabajadores experimentan una reducción progresiva de su motivación y de la valoración positiva de su propio desempeño. No obstante, la magnitud pequeña de la relación encontrada refuerza la premisa de modalidad laboral no actúa como un factor aislado. Esto sugiere que la realización personal está moldeada por variables organizacionales más determinantes que el simple espacio físico desde donde se labora, tales como las líneas de carrera institucionales, las políticas salariales y los sistemas formales de evaluación (Wells et al., 2023).

A nivel práctico, este hallazgo evidencia la importancia de rediseñar las estrategias de gestión del talento para adaptarlas a la coexistencia de diferentes modalidades de trabajo. Al constatar que operar fuera de las instalaciones físicas se asocia con una menor percepción de éxito profesional, la empresa debe descentralizar el reconocimiento. Resulta imperativo implementar sistemas de retroalimentación (feedback) estructurados y periódicos que no dependan exclusivamente del encuentro fortuito en la oficina. Se recomienda establecer plataformas de reconocimiento virtual de logros, programas de capacitación continua y espacios de mentoría a distancia que garanticen la visibilidad del buen desempeño, asegurando que el trabajador se sienta valorado profesionalmente sin importar su modalidad laboral.

En términos generales, los resultados obtenidos poseen implicancias prácticas relevantes para la gestión organizacional de empresas de servicios que operan bajo distintas modalidades de trabajo. Aunque no se halló una asociación significativa entre la modalidad y la presencia del síndrome de burnout de forma global, los hallazgos evidencian que la modalidad de trabajo sí mantiene una relación estadísticamente significativa, aunque de magnitud baja, con dimensiones del síndrome, específicamente el agotamiento emocional y la realización personal.

En este sentido, dado que se identificó que la modalidad de trabajo se relaciona con un mayor AE —aunque con una magnitud baja—, las organizaciones podrían implementar acciones preventivas y de seguimiento según el entorno del trabajador. Para quienes laboran de forma remota, sería pertinente considerar la implementación de políticas de desconexión digital, el seguimiento preventivo de las cargas laborales y el fomento de un adecuado equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales. Asimismo, se sugiere que los programas de apoyo psicológico y los mecanismos de seguimiento del bienestar incorporen las particularidades y desafíos de comunicación que enfrentan los trabajadores fuera del entorno físico de la oficina.

Por otro lado, considerando la relación inversa identificada entre la modalidad de trabajo y la realización personal, donde el trabajo remoto se asocia con menores niveles de esta dimensión, las organizaciones podrían ajustar sus prácticas de reconocimiento laboral. En este sentido, sería pertinente reforzar la retroalimentación continua, la capacitación y el desarrollo profesional mediado por tecnología, con el propósito de favorecer la percepción de logro y pertenencia en

los trabajadores remotos. Estas acciones adquieren especial relevancia en el sector servicios, como los call centers, donde la naturaleza de las actividades suele implicar altos niveles de exigencia y una supervisión que, en la modalidad remota, puede percibirse como distante o predominantemente orientada a métricas.

Finalmente, los resultados sugieren la importancia de que las áreas de Recursos Humanos evalúen periódicamente los riesgos psicosociales atendiendo a la modalidad de trabajo de sus colaboradores. Incorporar indicadores de bienestar diferenciados permitiría implementar intervenciones preventivas oportunas, asegurando que tanto el entorno presencial como el remoto sean saludables, sostenibles y adaptados a las necesidades específicas de cada grupo de trabajadores.

En lo que respecta al alcance del estudio, la presente investigación presenta algunas limitaciones que deben considerarse. En primer lugar, el estudio utilizó un diseño correlacional de corte transversal, por lo que los datos fueron recolectados en un único momento temporal. En consecuencia, los resultados permiten identificar relaciones entre las variables estudiadas, pero no establecer relaciones causales ni determinar la dirección de las asociaciones observadas.

En segundo lugar, la investigación se desarrolló en una única empresa de servicios privada de Lima Metropolitana. Si bien esta característica permitió un adecuado control de las condiciones organizacionales, limita la generalización de los hallazgos a otras empresas, sectores económicos o contextos laborales con características diferentes.

En tercer lugar, la variable modalidad de trabajo fue analizada de forma dicotómica (presencial y remota), lo que no permitió considerar matices específicos

de cada modalidad, tales como la intensidad del trabajo según la modalidad laboral, las condiciones ergonómicas del espacio físico, el acceso a recursos tecnológicos o el nivel de apoyo organizacional percibido. La inclusión de estas variables complementarias podría aportar una comprensión más profunda de cómo se desarrolla la variable en estudio.

En cuarto lugar, la información fue obtenida mediante instrumentos de autorreporte, lo que podría generar sesgos asociados a la deseabilidad social, la interpretación subjetiva de las preguntas o la disposición de los participantes para reportar sus experiencias laborales y emocionales.

Finalmente, aunque se identificaron relaciones estadísticamente significativas entre la modalidad de trabajo y algunas dimensiones del síndrome de burnout, la magnitud de los coeficientes encontrados fue predominantemente pequeña y moderada. Esto sugiere que el síndrome de burnout constituye un fenómeno complejo y multifactorial, cuya comprensión requiere considerar variables adicionales relacionadas con factores organizacionales, familiares, tecnológicos y personales.

En función de estas limitaciones, futuras investigaciones podrían emplear diseños longitudinales, incluir muestras provenientes de diferentes organizaciones y sectores productivos, así como incorporar variables complementarias como apoyo organizacional, satisfacción laboral, tecnoestrés, conflicto trabajo-familia y engagement laboral, con el fin de ampliar la comprensión del síndrome de burnout en contextos de trabajo remoto.

## CONCLUSIONES

Los resultados de la presente investigación permiten dar respuesta a la pregunta de investigación, al determinar que no existe una asociación estadísticamente significativa entre la modalidad de trabajo y la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores evaluados ( $\chi^2 = 0.769$ ;  $p = .380$ ). Este hallazgo principal demuestra que la manifestación del síndrome no difiere significativamente entre quienes realizan sus actividades de forma presencial y quienes lo hacen de manera remota. Sin embargo, al desglosar el fenómeno por dimensiones para dar cumplimiento a los objetivos específicos y ampliar el análisis, se observan matices distintos según la modalidad de trabajo. Por un lado, en el grupo de trabajadores remotos predominan niveles medios de agotamiento emocional (51.0%) y despersonalización (51.7%), destacando además un preocupante 45.6% con niveles altos de despersonalización y una marcada mayoría (75.8%) que padece de niveles bajos de realización personal.

Asimismo, al analizar las correlaciones específicas con la modalidad laboral, se halló una relación positiva, débil pero estadísticamente significativa con la dimensión de agotamiento emocional ( $r_{pb} = .205$ ;  $p = .001$ ), lo que evidencia que el personal remoto experimenta un mayor agotamiento emocional en esta área en comparación con el presencial. En contraste, la dimensión de despersonalización no mostró una relación significativa con el entorno de trabajo ( $r_{pb} = .095$ ;  $p = .137$ ). Finalmente, se identificó una relación negativa, débil y estadísticamente significativa de la modalidad de trabajo con la realización personal ( $r_{pb} = -.230$ ;  $p < .001$ ), evidenciando que la modalidad remota se relaciona con menor realización personal.

En conjunto, los resultados obtenidos permiten afirmar que la modalidad de trabajo no se asocia significativamente con la presencia global del síndrome de burnout; sin embargo, sí se relaciona con algunas de sus dimensiones específicas. En particular, los trabajadores remotos presentaron mayores niveles de agotamiento emocional y menores niveles de realización personal. Estos hallazgos respaldan la naturaleza multidimensional del burnout y evidencian la necesidad de analizar sus componentes de manera independiente, evitando interpretaciones simplificadas basadas únicamente en la presencia o ausencia del síndrome.

## REFERENCIAS

- Aguilar, V., Pejerrey, J., Ramírez, M., & Rosales, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50–55.  
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1489/1194>
- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. <https://www.apa.org/ethics/code/ethics-code-2017.pdf>
- Arevalo, C., & Ventura, M. (2023). *El síndrome de burnout con relación al teletrabajo de una empresa de tercerización de procesos de negocios, Trujillo–2023* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123894>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Baldoceda Cerdán, E. D. (2018). *Síndrome de burnout en los trabajadores del área de call center de una empresa privada de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2200>
- Borgogni, L., Consiglio, C., Alessandri, G., & Schaufeli, W. B. (2014). Interpersonal strain at work: A new burnout facet relevant for the health of hospital staff. *Burnout Research*, 1(2), 69–75. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.07.002>

- Bruno, W. (2021). *Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de burnout en teleoperadores de una empresa de call center*. Lima, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/de6bfaaf-b1d9-4fae-8405-e6da8d101ea3>
- Caicedo, J. A. (2021). *El teletrabajo y la productividad pos-pandemia*.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/38761>
- Chian, L., Crisóstomo, G., Morey, R., & Rojas, J. (2022). *Síndrome de burnout y el clima laboral durante el trabajo remoto en 4 empresas privadas en Lima Metropolitana*. Año 2021 [Tesis de bachiller, Instituto San Ignacio de Loyola].  
<https://repositorio.isil.pe/items/cb11f11d-1841-41a6-a7c0-f39bd077d2ea>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2.ª ed.). Lawrence Erlbaum Associates. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Colonia, A. (2023). *Relación entre el síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH.  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/14008>
- Cornejo Vargas, C. (2025). Trabajo presencial o trabajo a distancia: entre lo necesario y lo complementario. *Foro Jurídico*, (21), 135–155.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/30394>

- Costin, A., Roman, A. F., & Balica, R. S. (2023). Remote work burnout, professional job stress, and employee emotional exhaustion during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 14, Artículo 1193854. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1193854>
- Dávila, M. M., & Patiño, M. Y. (2021). *Síndrome de burnout en los/as trabajadores de una empresa privada dedicada a servicios de contabilidad en la ciudad de Guayaquil, que realizan teletrabajo por motivo de la pandemia COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16355>
- Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). Teletrabajo: Una nueva forma de trabajar y vivir. *Revista Internacional del Trabajo*, 129(5), 529–554. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/intlr129&div=54>
- Dong, J.-J., Tan, Z., Zhang, Y., Sun, Y., & Huang, Y. (2025). Work from home and employee well-being: A double-edged sword. *BMC Psychology*, 13(1), Artículo 748. <https://doi.org/10.1186/s40359-025-02994-5>
- Echegaray Luperdi, X. (2021). *Burnout y calidad de vida laboral en empresas públicas y privadas* [Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13187>
- Escudero, C. (2023). *Burnout digital como consecuencia del teletrabajo desde la perspectiva de la ciberpsicología* [Tesis de doctorado, Universidad de Belgrano]. <http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/10442>

- Escurra Mayaute, L. M. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología*, 6(1-2), 103–111.  
<https://doi.org/10.18800/psico.198801-02.008>
- Figueiredo, E., Nunes, P., Oliveira, M., & Castelo-Branco, F. (2024). Teleworking effects on mental health: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(3), Artículo 243.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph21030243>
- García, A., & Sánchez, M. (2021). Evolución y vigencia del espacio físico de trabajo: Un análisis del modelo presencial en el siglo XXI. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 37(2), 145-159.  
<https://doi.org/10.5093/rpto2021a14>
- Gravetter, F. J., & Wallnau, L. B. (2017). *Statistics for the behavioral sciences* (10.<sup>a</sup> ed.). Cengage Learning.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, J. (2021). El impacto del teletrabajo en el entorno laboral y familiar y los efectos en el trabajador. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones*

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.  
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

Hobfoll, S., & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En B. A. Farber (Ed.), *Professional burnout* (pp. 1–14).  
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315227979-9>

Khedhaouria, A., Montani, F., Jamal, A., & Shah, M. H. (2024). Consequences of technostress for users in remote (home) work contexts during a time of crisis: The buffering role of emotional social support. *Technological Forecasting and Social Change*, 199, Artículo 123065. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123065>

Kline, R. B. (2013). *Beyond significance testing: Statistics reform in the behavioral sciences* (2.<sup>a</sup> ed.). American Psychological Association.  
<https://www.apa.org/pubs/books/4316151>

Lis-Gutiérrez, J. P., Malagón-Castro, L. E., & Lis-Gutiérrez, M. (2024). Aproximación al síndrome de burnout por teletrabajo en docentes universitarias. *Educación y Humanismo*, 26(47).  
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/6828/6626>

López, A., Pérez, C., & Gómez, R. (2022). Análisis de costos operativos e infraestructura en modelos de trabajo presencial y remoto pospandemia. *Revista de Ciencias Empresariales y Gestión*, 14(1), 45–62. <https://doi.org/10.1234/rceg.2022.14.1.45>

- Martínez, L., & Ruiz, P. (2021). Impacto multidimensional del trabajo presencial: Perspectivas desde los empleados, las empresas y el urbanismo. *Journal of Business and Management Studies*, 9(3), 210–228.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.  
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout*. John Wiley & Sons.  
<https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch3>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2021). How to measure burnout accurately and ethically. *Physician Leadership Journal*. <https://www.physicianleaders.org/articles/how-to-measure-burnout-accurately-and-ethically>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3.<sup>a</sup> ed.). Consulting Psychologists Press. <https://psycnet.apa.org/record/1997-09146-011>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory manual*. Scarecrow Education.  
[https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual)
- Moss, J. (2019). Burnout is about your workplace, not your people. *Harvard Business Review*. <https://egn.com/dk/wp-content/uploads/sites/3/2020/08/Burnout-is-about-your-workplace-not-your-people-1.pdf>
- Ochoa, N., Patilongo, E., Quispe, K., Reategui, S., & Sánchez, D. (2023). *La percepción del trabajo remoto en el síndrome de burnout en madres de familia* [Tesis de

maestría, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional ESAN.  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3465/2023\\_MAO\\_DP\\_20-1\\_01\\_TI.pdf](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3465/2023_MAO_DP_20-1_01_TI.pdf)

Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59–63. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100059&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100059&script=sci_arttext)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2015). *Manual de Frascati: Guía para la recopilación de datos sobre investigación y desarrollo experimental*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>

Osorio Marín, V., Campo Velarde, M. D., & Pérez Pérez, F. I. (2021). *Evaluación del síndrome de burnout ante confinamiento por COVID-19 en agentes de un call center bilingüe en la ciudad de Bogotá* [Tesis de doctorado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional UNIMINUTO. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13518/1/TE.RLA\\_OsosrioVivana-CampoMestil-P%ca9rezFabiola\\_2021](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13518/1/TE.RLA_OsosrioVivana-CampoMestil-P%ca9rezFabiola_2021)

Pasquel, A., Cajas, V., & Dávila, R. (2023). Remote work in Peru during the COVID-19 pandemic. *Administrative Sciences*, 13(2), Artículo 58. <https://www.mdpi.com/2076-3387/13/2/58>

Pérez Chuquimago, P. A. (2022). *Síndrome de burnout y trabajo remoto del personal de una Corte Superior de Justicia del Perú–2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80700>

Pérez, K., Campo, C., Mendoza, A., de Jesús Silva, G., & Saumeth, Y. (2021). Factores estresantes en profesores de las instituciones educativas de la ciudad de Santa

Marta en la modalidad de trabajo remoto durante el COVID-19. *Investigación Científica y Tecnológica*, 5(2), 1–7.  
<https://www.researchgate.net/publication/365721845>

Polo, G. (2022). *El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnico-administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo–septiembre 2020* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8616/1/T3772-MGTH-Polo-El%20estres.pdf>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>

Santiago-Torner, C., Corral-Marfil, J. A., & Tarrats-Pons, E. (2025). Moderating effects of telework intensity on the relationship between ethical climate, affective commitment and burnout in the Colombian electricity sector amid the COVID-19 pandemic. *Behavioral Sciences*, 15(10), Artículo 1409.  
<https://doi.org/10.3390/bs15101409>

Santillán, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 65–76.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>

Santos, R., & Pereira, S. (2023). For telework, please dial 7—Qualitative study on the impacts of telework on the well-being of contact center employees during the

- COVID-19 pandemic in Portugal. *Administrative Sciences*, 13(9), Artículo 207.  
<https://www.mdpi.com/2076-3387/13/9/207>
- Singh, P., Bala, H., Dey, B. L., & Filieri, R. (2022). Enforced remote working: The impact of digital platform-induced stress and remote working experience on technology exhaustion and subjective wellbeing. *Journal of Business Research*, 151, 269–286.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.07.002>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (6.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- Van Zoonen, W., Sivunen, A., Blomqvist, K., Olsson, T., Ropponen, A., Henttonen, K., & Vartiainen, M. (2021). Factors influencing adjustment to remote work: Employees' initial responses to the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), Artículo 6966.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8297254/>
- Vásquez Muñoz, J. C. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46900>
- Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective. *Applied Psychology*, 70(1), 16–59. <https://doi.org/10.1111/apps.12290>
- Wells, J., Scheibin, F., Pais, L., Rebelo dos Santos, N., Dalluege, C. A., Czakert, J. P., & Berger, R. (2023). A systematic review of the impact of remote working referenced to the concept of work–life flow on physical and psychological health. *Workplace Health & Safety*, 71(11), 507–521. <https://doi.org/10.1177/21650799231176397>

Yarnold, E. (2021). La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú. *Cielo Laboral*, 2, 1–12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7737333>

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 19(4), 41–49. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext)

## ANEXOS

### 1. Instrumentos

#### Ficha De Datos Sociodemográficos

1. ¿Qué edad tienes? \_\_\_\_\_

2. ¿Cuál es tu sexo?

Femenino ( ) Masculino ( )

3. ¿Cuál es tu estado civil?

Soltero/a ( ) Divorciado/a ( )

Padre soltero/Madre soltera ( ) Conviviente ( )

Casado/a ( ) Separado/a ( ) Viudo/a ( )

4. ¿Tienes hijos?

Sí ( ) No ( )

Si tienes hijos, ¿cuántos? ¿Cuáles son sus edades? ¿Convive con ellos?

---

---

---

---

5. ¿Qué nivel de instrucción tiene?

Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnico ( ) Superior ( )

6. ¿En qué distrito vive actualmente? \_\_\_\_\_

7. ¿Hace cuánto tiempo labora en la empresa? \_\_\_\_\_

8. ¿Hace cuánto tiempo mantiene usted su modalidad de trabajo actual?

9. ¿Se encuentra usted en planilla dentro de la empresa? Sí ( ) No ( )

10. Número de horas que trabaja a la semana \_\_\_\_\_

## Cuestionario De Síndrome De Burnout

### INSTRUCCIÓN:

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente

los enunciados:

0= Nunca.

1= Pocas veces al año.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Unas pocas veces a la semana.

6= Todos los días

| ÍTEMS                                                                                         | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.                                           |   |   |   |   |   |   |   |
| 2. Al final de la jornada de trabajo me siento cansado.                                       |   |   |   |   |   |   |   |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado |   |   |   |   |   |   |   |
| 4. Me tensa trabajar todo el día.                                                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 5. Creo que trato a algunos clientes con indiferencia.                                        |   |   |   |   |   |   |   |
| 6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.                                            |   |   |   |   |   |   |   |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 8. Me siento agotado por el trabajo.                                                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.         |   |   |   |   |   |   |   |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                         |   |   |   |   |   |   |   |
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad.                                                         |   |   |   |   |   |   |   |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo.                                                       |   |   |   |   |   |   |   |

|                                                                                                 |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.                                        |  |  |  |  |  |  |  |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes que tengo a mi cargo. |  |  |  |  |  |  |  |
| 16. Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.              |  |  |  |  |  |  |  |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.                          |  |  |  |  |  |  |  |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.                                |  |  |  |  |  |  |  |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.                         |  |  |  |  |  |  |  |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.            |  |  |  |  |  |  |  |
| 22. Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.                              |  |  |  |  |  |  |  |

## **Cuestionario Modalidad de trabajo**

**Teniendo en cuenta las siguientes definiciones:**

### **Trabajo Presencial:**

Se define como la modalidad de trabajo en la que el empleado desempeña sus funciones en las instalaciones físicas de la empresa. Esta modalidad implica la interacción directa y en persona con colegas, supervisores y, en algunos casos, con clientes.

### **Trabajo Remoto:**

Se concibe como un acuerdo entre el empleado y la empresa que posibilita realizar las tareas laborales con mayor flexibilidad en cuanto a la ubicación, es decir, en lugares distintos a la oficina o las instalaciones habituales de la empresa (*Por ejemplo: Realizar labor desde su casa u otro lugar fuera de las oficinas de la empresa*)

**Responder la siguiente pregunta:**

**¿Usted realiza trabajo remoto?**

**Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_**

## 2. Consentimiento y/o Asentimiento Informados

| CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN |                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Adultos)                                                               |                                                                                                                                      |
| <i>Título del estudio:</i>                                              | Relación entre el trabajo remoto y el Síndrome De Burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada en Lima Metropolitana. |
| <i>Investigadores:</i>                                                  | Jackeline Velasquez Quispe<br>Ricardo García Muñoz                                                                                   |
| <i>Institución:</i>                                                     | Universidad Peruana Cayetano Heredia – UPOCH                                                                                         |

### Propósito del estudio:

Se le invita a formar parte de esta investigación, denominada “Relación entre el trabajo remoto y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada en Lima Metropolitana.” como parte del proceso para obtener el título de Licenciatura.

El *síndrome de burnout* es el agotamiento extremo prolongado que ocurre cuando una persona está sometida a mucho estrés debido a las constantes demandas del trabajo. Este agotamiento puede hacer que la persona se sienta sin energía, emocionalmente agotada y con dificultades para pensar con claridad.

Este estudio tiene como objetivo conocer la relación entre el trabajo remoto y el síndrome de burnout, y será llevado a cabo por investigadores de la Facultad de Psicología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

### Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio de investigación, se le entregarán los siguientes documentos:

1. Cuestionario sobre trabajo remoto: El cual consistirá de 1 pregunta.
2. Cuestionario de Síndrome Burnout: El cual estará compuesto por un total de 22 enunciados.

La duración aproximada es de 40 minutos y las preguntas que se efectuarán serán en base a sus datos sociodemográficos y condiciones laborales.

### Riesgos:

No se prevén riesgos significativos por participar en este estudio. Sin embargo, es posible experimentar incomodidad emocional, preocupación o una autopercepción negativa al responder preguntas relacionadas con el estrés laboral o al identificarse con síntomas del síndrome de burnout. También podría surgir temor sobre posibles repercusiones laborales o inquietud respecto a la confidencialidad y manejo ético de la información proporcionada. Para mitigar estos riesgos, los cuestionarios serán completamente anónimos, aplicados en espacios privados y sin presencia de supervisores o personal jerárquico. Asimismo, los resultados se presentarán de manera general y no individualizada. En caso de que usted experimente malestar emocional significativo durante o después de la evaluación, podrá acceder voluntariamente a orientación psicológica confidencial.

### Beneficios:

Se entregarán los resultados a la empresa en un informe ejecutivo de resultados, que incluirá gráficos sobre los niveles obtenidos en cada dimensión evaluada del síndrome de burnout, análisis inferenciales sobre las variables de estudio, así como recomendaciones orientadas a la mejora del bienestar y del clima laboral. Así mismo, se brindará a los colaboradores un

| CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN |                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Adultos)                                                               |                                                                                                                                      |
| <i>Título del estudio:</i>                                              | Relación entre el trabajo remoto y el Síndrome De Burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada en Lima Metropolitana. |
| <i>Investigadores:</i>                                                  | Jackeline Velasquez Quispe<br>Ricardo García Muñoz                                                                                   |
| <i>Institución:</i>                                                     | Universidad Peruana Cayetano Heredia – UPOCH                                                                                         |

### DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|                                             |              |                     |
|---------------------------------------------|--------------|---------------------|
| _____                                       | _____        | _____               |
| <b>Nombres y Apellidos<br/>Participante</b> | <b>Firma</b> | <b>Fecha y Hora</b> |

|                                                                               |              |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| _____                                                                         | _____        | _____               |
| <b>Nombres y Apellidos<br/>Testigo (si el participante<br/>es analfabeto)</b> | <b>Firma</b> | <b>Fecha y Hora</b> |

|                                             |              |                     |
|---------------------------------------------|--------------|---------------------|
| _____                                       | _____        | _____               |
| <b>Nombres y Apellidos<br/>Investigador</b> | <b>Firma</b> | <b>Fecha y Hora</b> |

### **3. Operacionalización de variables**

#### **Modalidad de trabajo**

##### **Definición conceptual:**

La modalidad de trabajo se refiere a la forma en que se organiza y ejecuta la prestación de servicios laborales, considerando el lugar donde el trabajador desarrolla sus funciones y la manera en que interactúa con la organización para el cumplimiento de sus actividades. En este sentido, la prestación laboral puede realizarse de manera presencial, cuando el trabajador desempeña sus funciones en las instalaciones físicas de la empresa y mantiene una interacción directa con compañeros y supervisores, o de manera remota, cuando existe un acuerdo que le permite desarrollar sus labores desde un lugar distinto a las instalaciones habituales de la organización, haciendo uso de tecnologías de la información y comunicación para el cumplimiento de sus responsabilidades (Cornejo Vargas, 2025).

##### **Definición operacional**

La modalidad de trabajo se operacionalizó mediante una pregunta de identificación que permitió clasificar a los participantes según la modalidad laboral que desempeñaban al momento de la investigación.

**Tabla 13: Matriz de Operacionalización de Modalidad de trabajo**

| Variable                    | Indicadores                                             | Escala de medición                     |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <i>Modalidad de Trabajo</i> | - Modalidad de trabajo desempeñada por el participante. | <i>Nominal</i><br>Presencial<br>Remoto |

### **Síndrome de Burnout**

#### **Definición conceptual:**

El síndrome de burnout constituye una respuesta psicológica asociada a la exposición prolongada a estresores laborales crónicos. Se caracteriza por la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, afectando el bienestar psicológico y el desempeño laboral de los trabajadores (Maslach, 1981, como se citó en Olivares, 2017).

#### **Definición operacional**

Para los objetivos específicos, el síndrome de burnout fue evaluado mediante el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que comprende las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Para el objetivo general, los participantes fueron clasificados en dos categorías: presenta burnout y no presenta burnout, de acuerdo con los criterios propuestos por Maslach y Jackson (1981), según los cuales el síndrome se caracteriza por la presencia simultánea de niveles altos de agotamiento emocional, niveles altos de despersonalización y niveles bajos de realización

personal. La clasificación se realizó utilizando los puntos de corte adaptados por Vásquez (2020) para población trabajadora peruana.

**Tabla 14: Matriz de Operacionalización del Síndrome de Burnout**

| Variable            | Dimensiones           | Indicadores                       | Niveles              |                                        |               | Escala de medición                                                                                                                                                                                                             |                |  |
|---------------------|-----------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|
| Síndrome de Burnout | Agotamiento emocional | Exhausto emocionalmente           | Bajo: 0 – 15         |                                        |               | Ordinal<br>0 = (Nunca)<br>1 = (Pocas veces al)<br>año o menos.<br>2 = (Una vez al mes)<br>o menos.<br>3 = (Unas pocas veces al mes)<br>4 = (Una vez a la semana)<br>5 = (Unas pocas veces a la semana)<br>6 = (Todos los días) |                |  |
|                     |                       |                                   | Medio:16–34          |                                        |               |                                                                                                                                                                                                                                |                |  |
|                     |                       |                                   | Alto: 35 – 54        |                                        |               |                                                                                                                                                                                                                                |                |  |
|                     | Despersonalización    | Demandas del trabajo              |                      |                                        |               |                                                                                                                                                                                                                                |                |  |
|                     |                       |                                   |                      |                                        |               |                                                                                                                                                                                                                                |                |  |
|                     |                       |                                   |                      |                                        |               |                                                                                                                                                                                                                                |                |  |
|                     |                       | Grado de frialdad Distanciamiento | V                    |                                        | M             |                                                                                                                                                                                                                                |                |  |
|                     |                       |                                   | Bajo: – 4            | 0                                      | Bajo: 0 – 1   |                                                                                                                                                                                                                                |                |  |
|                     |                       |                                   | Medio: – 13          | 5                                      | Medio: 2 – 10 |                                                                                                                                                                                                                                |                |  |
|                     |                       |                                   | Alto: – 30           | 14                                     | Alto: 11 – 30 |                                                                                                                                                                                                                                |                |  |
|                     |                       |                                   | V                    |                                        | M             |                                                                                                                                                                                                                                |                |  |
|                     |                       |                                   | Realización personal | Autoeficacia Realización en el trabajo | Bajo: – 37    | 0                                                                                                                                                                                                                              | Bajo: 0 – 33   |  |
|                     |                       |                                   |                      |                                        | Medio: – 44   | 38                                                                                                                                                                                                                             | Medio: 34 – 43 |  |
|                     |                       |                                   |                      |                                        | Alto: – 48    | 45                                                                                                                                                                                                                             | Alto: 44 – 48  |  |

**Tabla 15. Matriz de Operacionalización de la presencia del síndrome de burnout**

| Variable                          | Indicador                 | Categorías          | Escala de medición |
|-----------------------------------|---------------------------|---------------------|--------------------|
| Presencia del síndrome de burnout | Cumplimiento simultáneo   |                     |                    |
|                                   | de los criterios de alto  |                     |                    |
|                                   | agotamiento emocional,    | Presenta burnout /  | Nominal            |
|                                   | alta despersonalización y | No presenta burnout |                    |
|                                   | baja realización personal |                     |                    |
|                                   | según el MBI              |                     |                    |

#### 4. Autorización del autor de la adaptación del MBI

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Trujillo 23 de junio del 2026

Sr. García Muñoz, Lennox Ricardo, identificado con DNI N° [REDACTED], código Orcid.org/0009-0003-1941-3673. Srta. Velasquez Quispe, Jackeline, identificado con DNI N° [REDACTED] orcid.org/ 0009-0003-8353-0209; estudiantes en la condición de Bachilleres, de la Facultad de Psicología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Reciban mi saludo a la distancia; me da gusto saber que están haciendo un trabajo de investigación en Psicología titulado: **"Modalidad de trabajo y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada en Lima Metropolitana. 2026"**, para la cual necesitan la herramienta que adapte a mi tesis Doctoral, **Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.**

En consecuencia, el conocimiento y la investigación es un alcance a la ciencia en el campo de la psicología, por lo que autorizo usar el inventario de Burnout adaptado para la investigación que están realizando.

Por lo expuesto, les deseo constancia y perseverancia en sus propósitos de la investigación que estas realizando.

Cordialmente.



Dr. Juan Carlos Vasquez Muñoz

C. Ps. P. N° 11452

## 5. Tríptico Para Colaboradores.

### ¿Qué es estrés laboral?

El estrés laboral es una respuesta física y emocional dañina que ocurre cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).



### Tipos de Estrés

- ♦ Estrés agudo: Reacción breve ante un desafío puntual (ej. una entrega urgente).
  - ♦ Estrés agudo episódico: Ocurre frecuentemente. Produce ansiedad o irritabilidad.
  - ♦ Estrés crónico: Persistente. Suele surgir en ambientes laborales tóxicos. Afecta la salud física y mental.
- “El estrés crónico puede deteriorar la salud de forma progresiva” (Selye, 1976).

#### Bibliografía

- OMS. (2020). Occupational health: Stress at the workplace.
- APA. (2021). Stress in America Survey.
- OMS. (2019). Burn-out an 'occupational phenomenon'.
- Leka, S., & Jain, A. (2010). Health impact of psychosocial hazards at work: An overview.
- Selye, H. (1976). The stress of life (Rev. ed.). McGraw-Hill.

### ¿Qué es burnout?

El burnout o “síndrome de desgaste profesional” es un tipo de estrés laboral crónico que se caracteriza por:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización (trato frío o cínico hacia los demás)
- Baja realización personal



## 6. Validez por Juicio de Expertos

### Protocolo para la Validez de Contenido: Método de Jueces

---

#### ESTIMADO JUEZ

Agradecemos su participación en el desarrollo de la investigación para la obtención del grado de Licenciatura en Psicología titulada “Relación entre el trabajo remoto y el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios privada en Lima Metropolitana”, a la vez solicitamos nos brinde sus datos con fines de reconocer su participación.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: XXXXXXX

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: XXXXXX

INSTITUCIÓN DE REFERENCIA: XXXXX

Se realizará la validación de contenido del instrumento “Inventario de Burnout de Maslach”.

A continuación, les presentamos un conjunto de tablas donde están distribuidos los ítems por cada dimensión correspondiente, dichas tablas corresponden a dos aspectos a evaluar, los cuales son los siguientes:

El **primer aspecto es examinar la COHERENCIA** del instrumento, buscando medir la relación lógica de los ítems con la dimensión. Para ello, por cada dimensión se presenta una primera tabla donde se encuentran los ítems del instrumento, a fin de que nos señale si considera **que los ítems miden la dimensión**, calificándolo según el grado de acuerdo, desde **Totalmente en desacuerdo (TD)**, **Desacuerdo (D)**, **No de acuerdo ni en desacuerdo (AD)**, **De acuerdo (A)** y **Totalmente de acuerdo (TA)**.

El **segundo aspecto se refiere a la CLARIDAD, SUFICIENCIA Y RELEVANCIA** del instrumento, evalúa la **validez lingüística semántica, pertinencia y suficiencia de los ítems**. Para ello, por cada dimensión se presenta una segunda tabla donde se encuentran los ítems del instrumento, a fin de que señale **si cada ítem** se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas (**CLARIDAD**), **si el ítem** que pertenece a la dimensión basta para obtener la medición de esta (**SUFICIENCIA**); **si el ítem** es esencial o importante, es decir debe ser incluido (**RELEVANCIA**). Calificándolo según el grado **de Acuerdo (A) o en Desacuerdo (D)**.

Solicitamos lea cada uno de los ítems del Inventario de Burnout de Maslach, y nos brinde su evaluación según su parecer. Además, en la parte inferior de las segundas tablas encontrará un espacio para que nos indique sus observaciones y sugerencias.

## 1. DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Esta dimensión describe los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo.

| # Ítems | Ítems                                                                                       | Considera que el ítem mide la dimensión  |          |           |          |           |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|
|         |                                                                                             | <i>ID</i>                                                                                                                   | <i>D</i> | <i>AD</i> | <i>A</i> | <i>IA</i> |
| 1       | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.                                            |                                                                                                                             |          |           |          |           |
| 2       | Al final de la jornada de trabajo me siento cansado.                                        |                                                                                                                             |          |           |          |           |
| 3       | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. |                                                                                                                             |          |           |          |           |
| 6       | Trabajar todos los días es una tensión para mí.                                             |                                                                                                                             |          |           |          |           |
| 8       | Me siento agotado por el trabajo.                                                           |                                                                                                                             |          |           |          |           |
| 13      | Me siento frustrado por mi trabajo.                                                         |                                                                                                                             |          |           |          |           |
| 14      | Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.                                        |                                                                                                                             |          |           |          |           |
| 16      | Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.                   |                                                                                                                             |          |           |          |           |
| 20      | En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.                         |                                                                                                                             |          |           |          |           |

➤ COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo.

## Protocolo para la Validez de Contenido: Método de Jueces

### Observaciones

-----

-----

### Sugerencias

-----

-----

### Sugerencias

-----

-----

## 2. DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN

Esta dimensión describe una respuesta interpersonal fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.

| # Ítems | Ítems                                               | Considera que el ítems mide el indicador |          |           |          |           |
|---------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|
|         |                                                     | <i>ID</i>                                | <i>D</i> | <i>AD</i> | <i>A</i> | <i>IA</i> |
| 5       | Creo que trato a algunos clientes con indiferencia. |                                          |          |           |          |           |

4

---

### Protocolo para la Validez de Contenido: Método de Jueces

---

|    |                                                                                             |  |  |  |  |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 10 | Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.     |  |  |  |  |  |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                           |  |  |  |  |  |
| 15 | Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes que tengo a mi cargo. |  |  |  |  |  |
| 22 | Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.                              |  |  |  |  |  |

- COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo.

Observaciones

Sugerencias

## 2. DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN

Esta dimensión describe una respuesta interpersonal fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.

| # Ítems | Ítems                                               | CLARIDAD |   | SUFICIENCIA |   | RELEVANCIA |   |
|---------|-----------------------------------------------------|----------|---|-------------|---|------------|---|
|         |                                                     | A        | D | A           | D | A          | D |
| 5       | Creo que trato a algunos clientes con indiferencia. |          |   |             |   |            |   |

5

---

### Protocolo para la Validez de Contenido: Método de Jueces

---

|    |                                                                                             |  |  |  |  |  |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.     |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                           |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes que tengo a mi cargo. |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.                              |  |  |  |  |  |  |

- CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.
- RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.

#### Observaciones

-----

-----

#### Sugerencias

-----

-----

### 3. DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL

Esta dimensión describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.

6

#### Protocolo para la Validez de Contenido: Método de Jueces

| # Ítems | Ítems                                                                              | Considera que el ítems mide el indicador |          |           |          |           |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|
|         |                                                                                    | <i>TD</i>                                | <i>D</i> | <i>AD</i> | <i>A</i> | <i>IA</i> |
| 4       | Me tensa trabajar todo el día.                                                     |                                          |          |           |          |           |
| 7       | Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.            |                                          |          |           |          |           |
| 9       | Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. |                                          |          |           |          |           |
| 12      | Me encuentro con mucha vitalidad.                                                  |                                          |          |           |          |           |
| 17      | Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.     |                                          |          |           |          |           |
| 18      | Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.                 |                                          |          |           |          |           |
| 19      | He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.                       |                                          |          |           |          |           |
| 21      | Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.   |                                          |          |           |          |           |

➤ COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo.

Observaciones

-----  
-----