

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y BURNOUT DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO, 2025**

PRESENTADA POR:

RAMIRO PALOMINO MACHICAO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



5.89%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 24 SEP 2025, 6:59 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
1.34%

● CHANGED TEXT
4.54%

Report #28783947

RAMIRO PALOMINO MACHICAO // TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y BURNOUT DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO, 2025 RESUMEN El trabajo de investigación titulado: "Transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025" tiene como objetivo determinar la relación de la transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno. El método que se utilizó en la presente investigación fue deductivo, bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo correlacional. La investigación se ejecutó en el Gobierno Regional de Puno para una muestra de 269 conformado por el personal administrativo. Los resultados demostraron que existe relación significativa entre las variables transformación digital y burnout $r = 0,689$ ($p = 0,015$); por lo que los procesos de digitalización, así mismo se demostró la existencia de correlación significativa entre transformación digital y cansancio emocional $r=0,653$; transformación digital y despersonalización siendo $r=0,661$; transformación digital y realización $r=0,671$. Finalmente se concluye, que si no se gestionan adecuadamente los procesos de digitalización generan presión por dominar correctamente las herramientas tecnológicas y sistemas de gestión documental y softwares especializados complejos afectando su bienestar psicológico, y el rendimiento laboral en la entidad. Palabras clave: Burnout, cansancio

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y BURNOUT DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO, 2025**

PRESENTADA POR:

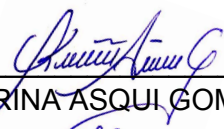
RAMIRO PALOMINO MACHICAO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

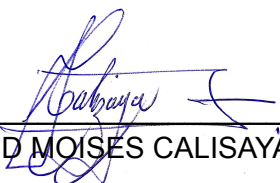
PRIMER MIEMBRO

: 
Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. DAVID MOISES CALISAYA ZEVALLOS

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Negocios , Administración

Puno, 03 de octubre del 2025.

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mis padres, Josué y Neyla, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ellos, Me formaron con algunas reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTOS

Antes que todo gracias a Dios, por la vida, por la salud, y porque me ha dado fortaleza para seguir adelante, por guiarme por el camino de lo prudente y darme sabiduría para mejorar día a día.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mi casa Superior de estudios UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS, por haberme permitido formarme en ella, a la Carrera Profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS, por forjarme de conocimientos para mejora personal y profesional, y darme la oportunidad conocer a docentes, compañeros y amigos, que siempre tengo presentes.

A mi asesor Dr. David Moisés Calizaya por sus conocimientos, sus orientaciones y su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación que han sido fundamentales para el desarrollo de la presente tesis.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.2. ANTECEDENTES	15
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	15
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	17
1.2.3. A NIVEL LOCAL	18
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	20
2.1.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL	20

2.1.2. BURNOUT	34
2.1.3. BURNOUT EN LA GESTIÓN PÚBLICA	39
2.2. MARCO CONCEPTUAL	45
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	48
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	48
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	49
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	49
3.2.1. POBLACIÓN	49
3.2.2. MUESTRA	49
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	51
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	52
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	52
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. IDENTIFICAR LA RELACIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL CANSANCIO EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO.	54
4.2. DETERMINAR LA RELACIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA DESPERSONALIZACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO.	56
4.3. DETERMINAR LA RELACIÓN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y REALIZACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO.	58
4.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	59
4.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	59

4.4.2. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA	62
4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Servidores públicos según régimen laboral N°276	50
Tabla 02: Servidores públicos según régimen laboral CAS	50
Tabla 03: Análisis de fiabilidad y confiabilidad de los instrumentos de investigación	53
Tabla 04: Correlación de transformación digital y cansancio emocional	54
Tabla 05: Correlación de transformación digital y despersonalización	56
Tabla 06: Correlación de transformación digital y realización	58
Tabla 07: Correlación de transformación digital y burnout	60

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Componentes de la transformación digital	21
Figura 02: Componentes de la transformación digital en la gestión pública	23
Figura 03: Beneficios de la transformación digital en la gestión pública	25
Figura 04: Desafíos de la transformación digital en la gestión pública	27
Figura 05: Tecnologías que impulsan la transformación digital en la gestión pública	28
Figura 06: Estrategias para una transformación digital efectiva	30
Figura 07: Impacto del síndrome burnout en individuos y organizaciones	36
Figura 08: Causas del burnout en la gestión pública	41
Figura 09: Estrategias de intervención organizacional	42
Figura 10: Diagrama de dispersión y correlación de transformación digital y cansancio emocional	55
Figura 11: Gráfico de dispersión de transformación digital y despersonalización	57
Figura 12: Gráfica de dispersión de transformación digital y realización	59
Figura 13: Diagrama de dispersión de transformación digital y Burnout	61
Figura 14: Gráfica de distribución	62

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	78
Anexo 02: Ficha de validación de instrumento	79
Anexo 03: Instrumentos de evaluación	82
Anexo 04: Panel fotográfico	86

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: "Transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025" tiene como objetivo determinar la relación de la transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno. El método que se utilizó en la presente investigación fue deductivo, bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo correlacional. La investigación se ejecutó en el Gobierno Regional de Puno para una muestra de 269 conformado por el personal administrativo. Los resultados demostraron que existe relación significativa entre las variables transformación digital y burnout $r = 0,689$ ($p = 0,015$); por lo que los procesos de digitalización, así mismo se demostró la existencia de correlación significativa entre transformación digital y cansancio emocional $r=0,653$; transformación digital y despersonalización siendo $r=0,661$; transformación digital y realización $r=0,671$. Finalmente se concluye, que si no se gestionan adecuadamente los procesos de digitalización generan presión por dominar correctamente las herramientas tecnológicas y sistemas de gestión documental y softwares especializados complejos afectando su bienestar psicológico, y el rendimiento laboral en la entidad.

Palabras clave: Burnout, Cansancio emocional, Despersonalización, Realización, Transformación digital.

ABSTRACT

The research work entitled: "Digital transformation and burnout of administrative staff in the Puno Regional Government, 2025" aims to determine the relationship between digital transformation and burnout of administrative staff in the Puno Regional Government. The method used in this research was deductive, under the quantitative approach, of non-experimental correlational design. The research was carried out in the Regional Government of Puno for a sample of 269 made up of administrative staff. The results showed that there is a significant relationship between the variables digital transformation and burnout $r = 0.689$ ($p = 0.015$); digital transformation and depersonalization being $r = 0.661$; technological and document management systems and complex specialized software that affect their psychological well-being, and job performance in the entity.

Keywords: Burnout, Emotional exhaustion, Depersonalization, Realization, Digital transformation.

INTRODUCCIÓN

Internacionalmente, la falta de transformación digital en instituciones estatales sigue siendo un desafío global que impacta directamente en el bienestar del personal administrativo, a pesar de los avances tecnológicos, más del 40 % de los países en desarrollo aún presentan rezagos significativos en digitalización gubernamental, lo que obliga a los trabajadores a lidiar con procesos manuales, burocráticos y poco eficientes (Cornejo, 2024); esta carga operativa, sumada a la escasa capacitación digital y la presión por cumplir metas en entornos obsoletos, ha contribuido al aumento del síndrome de burnout, según la Organización Mundial de la Salud - OMS, el 60 % de los empleados públicos reportan altos niveles de estrés laboral crónico (Sevilla, 2022).

Además, los servidores públicos a menudo se enfrentan a una alta carga de trabajo, recursos limitados, burocracia, expectativas poco realistas del público y escaso reconocimiento por su labor aumentando el riesgo de desarrollar burnout, lo que a su vez puede tener consecuencias negativas tanto para los usuarios como para las organizaciones gubernamentales (Paris, 2011; Shukla, 2021), según el análisis de los antecedentes se observa que el síndrome burnout en la gestión pública genera pérdidas contables significativas en las instituciones estatales de los tres niveles gobierno nacional, regional y local, estos impactos contables se ven reflejados en los errores de la gestión financiera, ya que la falta de concentración y el agotamiento provocan fallos en la contabilidad, afectando la precisión de los informes financiero; evidenciando que servidores públicos desmotivados afectan la gestión de ingresos y la correcta asignación de recursos, que afecta a la ejecución presupuestaria de diversas unidades ejecutoras reflejadas en la Resolución Ejecutiva Regional N.º 106-2025-GR PUNO - GR; mientras que también indican que la rotación de personal y el ausentismo laboral generan gastos adicionales en contratación y capacitación lo que significa aumento de costos operativos en la gestión administrativa de los servidores públicos (Mamani, 2023), entendiendo que la variable Burnout no está restringida al sector privado. Se puede aplicar tanto en instituciones públicas como privadas. El síndrome de Burnout es un fenómeno que afecta

a trabajadores de diversos sectores, especialmente aquellos que enfrentan altos niveles de estrés laboral, carga emocional intensa y condiciones de trabajo exigentes (Pérez, 2024)

En el sector público, el Burnout ha sido estudiado en áreas como educación, salud, administración gubernamental y fuerzas de seguridad, donde los trabajadores suelen estar expuestos a demandas laborales constantes, presión social y recursos limitados (Marsollier, 2019), en estos contextos, el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de la realización personal pueden influir en la calidad del servicio prestado. especialmente en el sector público, suelen ser aquellas que implican alto contacto con personas, es decir los funcionarios públicos, lo que el estudio propone es en el personal administrativo del Gobierno Regional de Puno.

En Puno, la transición hacia la transformación digital ha evidenciado serias limitaciones en la gestión pública, marcadas por la escasa capacitación y apropiación tecnológica de los servidores, las brechas digitales, alimentadas por infraestructura deficiente y resistencia al cambio, han agudizado desigualdades sociales, la seguridad de la información y la confianza en los sistemas emergentes siguen siendo desafíos persistentes, tras la pandemia, nuevas exigencias virtuales generan incertidumbre entre funcionarios y ciudadanos acostumbrados a procedimientos tradicionales, esta tensión, sumada a la sobrecarga laboral, ha derivado en síntomas de burnout y desmotivación dentro de la entidad.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Aunque Europa lidera muchos aspectos de la transformación digital la misma no es un camino libre de obstáculos, ni siquiera en regiones avanzadas como Europa, las barreras van desde infraestructura y talento hasta regulación y equidad social; según el Informe de la Unión Europea solo el 55,6 % de los europeos que trabajan en el sector público poseen habilidades digitales básicas, lo que limita el aprovechamiento de tecnologías como la inteligencia artificial y la ciberseguridad y muchos servicios públicos aún dependen de proveedores externos (STEP, 2025); así mismo el Banco Mundial (2024) advierte sobre una brecha digital multidimensional entre países de ingresos altos y bajos, que afecta el acceso a internet, la educación digital y la inclusión financiera.

En América Latina, la transformación digital avanza, pero con desafíos marcados, según el Informe sobre el Futuro del Empleo 2025 del Foro Económico Mundial, solo dos tercios de los hogares tienen acceso a internet, muy por debajo del promedio de la OCDE, además, el 84 % de los empleadores planea mejorar las habilidades digitales de su fuerza laboral, lo que evidencia una brecha urgente entre demanda tecnológica y talento disponible, siendo lo más preocupante la inflexibilidad de ciertas culturas organizacionales, leyes públicas obsoletas; en un estudio realizado en Colombia, se encontró que más del 61% de los contadores públicos presentaban niveles altos de burnout, ya que la mayoría de profesionales presentan presión por resultados (Loaiza y Peña, 2023).

En Perú, el panorama es mixto, aunque el 94 % de las entidades públicas cuenta con mesas de partes digitales, solo el 42 % ha implementado modelos de gestión documental lo que evidencia una brecha entre intención y ejecución (PCM, 2025); esta situación no solo afecta la salud mental del personal administrativo, sino también la calidad del servicio al ciudadano, generando un círculo vicioso de ineficiencia y desmotivación, por lo que el estado peruano en un 71 % ha tenido que incorporar nuevos perfiles profesionales, teniendo en cuenta que el 20,5 % de la población aún está desconectada, lo que limita el acceso a servicios esenciales y oportunidades laborales, evidenciando así la falta de habilidades digitales especializadas a nivel nacional, regional y local (Huamán y Medina, 2022), diversos estudios han señalado que la falta de digitalización puede generar costos significativos en términos de tiempo, recursos y oportunidades económicas, la digitalización insuficiente podría (INEI, 2022); por lo que 8 de cada 10 servidores públicos presentan burnout lo que afecta significativamente su desempeño laboral teniendo una menor productividad debido a dificultades para concentrarse y tomar decisiones, así como un incremento en el ausentismo relacionado con problemas de salud (OMS, 2021; Sevilla, 2022)

En la región de Puno, se evidencian la falta de infraestructura que es limitada en zonas rurales, las normativas en entidades como el Gobierno Regional aún tiene dificultades que personal administrativo trata de mejorar, sumado la desigualdad en el acceso a tecnología y conectividad ya que a nivel de región solo el 26,92% de entidades públicas ha implementado el Sistema de Gestión de Seguridad, el 38% del personal administrativo en Puno no cuenta con habilidades digitales necesarias para sus funciones, afectando el rendimiento laboral en un 74.2% de los casos; lo que desencadena errores contables, aumentando el tiempo de ejecución y costos operativos, limitando la planificación financiera, por lo que es importante realizar la investigación titulada “Transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025”; permitiéndonos identificar factores de estrés asociados al uso de nuevas tecnologías,

optimizar procesos mediante herramientas que simplifiquen tareas, diseñar capacitaciones que reduzcan la resistencia al cambio y fomentar el bienestar laboral.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación de la transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es la relación entre la transformación digital y el cansancio emocional del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno?

¿De qué manera se relaciona la transformación digital y la despersonalización del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno?

¿Cuál es la relación de la transformación digital y realización del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Starovoitova y Shibut (2020), en su investigación: “Características de la transformación digital del sistema de administración pública de la República de Belarús: gobierno electrónico”, tuvo como objetivo determinar estrategias y programas estatales adoptados en los últimos años en el campo del desarrollo del gobierno electrónico Cubano, la investigación fue de tipo cuantitativa, con una muestra de 239 servidores públicos; los resultados demostraron que al desarrollarse una modernización significativa de la plataforma digital, incluido un mecanismo para interactuar con el sistema de pago por servicios, ha generado carga documentaria a los servidores públicos y por ende que se desarrolle estrés laboral en los mismos.

Porrúa et al. (2021) en su investigación: “Transformación digital y empleo público: El futuro del trabajo del gobierno”, tuvo como objetivo analizar cómo los gobiernos pueden prepararse para las disrupciones laborales que trae la transformación digital, e identificar el talento necesario para implementar y adaptarse a nuevos sistemas tecnológicos, así como en proponer recomendaciones prácticas para preparar a los servidores públicos; la

investigación fue de tipo cuantitativa, con una muestra de 169 servidores públicos, los resultados demostraron que implementar e integrar estrategias tiene significancia en la adopción efectiva de herramientas digitales, además de reorganizar el trabajo para maximizar la eficiencia y transparencia.

Trujillo y Álvarez (2021) en su investigación: “Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos?”, tuvo como objetivo analizar la transformación digital en la administración pública y su afección a los empleados públicos; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 251 servidores públicos; los resultados demostraron que la transformación digital en la administración pública implica un cambio significativo originado por factores internos y externos, con la tecnología como eje central, concluyendo que este proceso no solo impulsa mejoras tecnológicas, sino que también promueve un cambio cultural profundo, revisando procedimientos, valores y relaciones tanto dentro de la administración como en sus vínculos con la sociedad y las empresas y los servidores públicos.

Angeles (2022) en su tesis: “Desafíos de la gestión de recursos humanos para la transformación digital de la administración pública peruana”, tuvo como objetivo determinar los desafíos vinculados a la gestión de los recursos humanos para la transformación digital del Estado Peruano; los resultados demostraron los retos que se enfrenta en el contexto peruano que incluyen la falta de integración entre la gestión de recursos humanos y la transformación digital, así como la carencia de una estrategia específica para desarrollar el talento necesario en el sector público; concluyendo que se presentan dificultades en la gestión del personal que impulsa la transformación digital y se identifica la necesidad de consolidar el liderazgo entre los directivos y responsables del sector.

Cruz (2021) en su trabajo de investigación: “Transformación digital y relaciones laborales”, tuvo como objetivo analizar la transformación digital y el desempeño laboral de servidores públicos; los resultados demostraron que la gestión de los tiempos de trabajo y

los tiempos de descanso, buscando fórmulas de tiempos necesarios de interrupción de las actividades para los servidores públicos genera burnout.

Pérez (2024) en su investigación: “Transformación digital en la Gestión de recursos humanos”; tuvo como objetivo identificar los desafíos de la brecha tecnológica, la resistencia al cambio y la necesidad de desarrollar habilidades digitales en los servidores públicos en una entidad pública de Panamá; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 51 servidores públicos; los resultados demostraron que la digitalización en la administración de recursos humanos en Panamá tiene el potencial de incrementar la eficiencia operativa al permitir la automatización de tareas y optimizar la toma de decisiones fundamentadas en datos. Además, puede contribuir al desarrollo de una cultura organizacional más adaptable y colaborativa, lo que repercutiría positivamente en la experiencia de los empleados.

1.2.2. A NIVEL NACIONAL

Laurente (2021) en su investigación: “Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano”, tuvo como objetivo establecer un análisis descriptivo de la normativa, agenda digital, así como la política de transformación digital en el país; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 111 servidores públicos; los resultados demostraron, la formulación de la Política Nacional de Transformación Digital superó retos vinculados a la pandemia mediante el uso de herramientas virtuales, lo que favoreció la inclusión de actores diversos y con experiencia en el tema, aunque se evidenció la necesidad de clarificar conceptos relacionados con gobierno electrónico, digital y transformación digital, dada cierta confusión entre los participantes.

Huamán y Medina (2022) en su investigación: “Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano”, tuvo como objetivo analizar transformación digital en el Perú en el año 2020, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 106 servidores públicos; los resultados evidencian que el desarrollo aún presenta limitaciones, ya que la información recopilada se restringe al

conteo de transacciones realizadas en los servicios digitales disponibles, sin que se haya logrado medir su impacto real en el progreso social ni en el crecimiento económico. Asimismo, se advierte que cuando los procesos de digitalización no son gestionados de forma adecuada, generan una presión considerable sobre el personal administrativo, lo que afecta su bienestar psicológico y repercute negativamente en su desempeño laboral dentro de la entidad.

Quintana (2025) en su investigación: “Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad distrital en Piura”, tuvo como objetivo o establecer la relación entre la transformación digital y la gestión de gobierno en la Municipalidad; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 163 servidores públicos; los resultados demostraron alta correlación significativa 0,997 entre las variables; concluyendo que la falta de liderazgo en la incorporación de tecnologías digitales limita la implementación eficiente de la innovación tecnológica. Se determina que, aunque la transformación digital está positivamente vinculada con la gestión gubernamental, es fundamental fortalecer la digitalización de los procesos, impulsar la formación de los empleados y fomentar un mayor compromiso por parte de los líderes para alcanzar una transformación digital exitosa en la municipalidad.

1.2.3. A NIVEL LOCAL

Tuni (2023) en su tesis: “Relación de la transformación digital y la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Regional de Puno, 2023”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la transformación digital y la gestión administrativa; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de servidores públicos; los resultados determinaron correlación positiva significativa siendo $r = 0,781$; concluyendo que la correlación entre las dimensiones adaptación al cambio, procesos y estructura y uso de tecnología frente a la gestión administrativa son 0,445, 0,813 y 0,560 respectivamente los que reflejan rangos de correlación entre positiva media a positiva muy fuerte.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación de la transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la relación de la transformación digital y el cansancio emocional del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno.
- Determinar la relación de la transformación digital y la despersonalización del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno.
- Determinar la relación de transformación digital y realización del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital se entiende como menciona Galindo (2020), implica incorporar tecnologías digitales en todas las áreas de una organización, transformando tanto su funcionamiento como la manera en que aporta valor a sus usuarios, no se limita al uso de herramientas tecnológicas, sino que también requiere cambios culturales, organizativos y estratégicos para impulsar la eficiencia, la innovación y la capacidad de adaptación en un contexto digital.

La transformación digital es mucho más que incorporar tecnología a los procesos de una organización es considerado un cambio profundo en la manera en que las empresas, instituciones y personas piensan, operan y se relacionan con su entorno. Implica una nueva cultura organizacional que apuesta por la innovación, la agilidad y el aprendizaje continuo para adaptarse a un mundo cada vez más dinámico y conectado (Trujillo y Álvarez, 2021).

Mientras que Sánchez et al. (2020) indica que este cambio busca modernizar las estructuras administrativas y los procesos tradicionales, permitiendo una administración más ágil y centrada en las necesidades de los ciudadanos. El uso de herramientas como plataformas digitales, sistemas de inteligencia artificial y análisis de datos juega un papel esencial en este ámbito.

La importancia de este proceso radica en que permite a las instituciones públicas brindar servicios más accesibles y rápidos. La transformación digital no solo optimiza recursos,

sino que también incrementa la transparencia y la rendición de cuentas, reduciendo la opacidad en los procesos administrativos (Pillaca, 2022). Además, fomenta una relación más cercana entre el gobierno y los ciudadanos, facilitando la comunicación y promoviendo una mayor confianza en las instituciones.



Figura 01: Componentes de la transformación digital

Nota. Páez et al. (2022)

Entre las principales características de la transformación digital en la gestión pública, se encuentra la automatización de procesos, esto implica la eliminación de tareas manuales repetitivas, lo que reduce errores y acelera los procedimientos. Por ejemplo, la digitalización de trámites burocráticos permite a los ciudadanos realizar gestiones en línea, evitando desplazamientos innecesarios y largos tiempos de espera.

Otro aspecto clave, como mencionan Huamán y Medina (2022) es la adopción de tecnologías emergentes, como el uso de BIG DATA y la inteligencia artificial, estas herramientas permiten analizar grandes volúmenes de información para tomar decisiones más informadas y anticiparse a problemas potenciales. Además, la implementación de

plataformas de interacción digital garantiza que los ciudadanos puedan acceder a servicios y hacer consultas en cualquier momento, desde cualquier lugar. Asimismo, la transformación digital impulsa una cultura organizacional orientada a la innovación y la mejora continua. Los empleados públicos necesitan capacitarse constantemente para adaptarse a las nuevas herramientas tecnológicas, fomentando así un entorno de aprendizaje dinámico (Siccha, 2021); por lo que este cambio cultural es vital para asegurar que las tecnologías se implementen de manera efectiva y sostenible en el tiempo.

Este proceso no se trata únicamente de automatizar tareas o digitalizar documentos; se enfoca en reimaginar modelos de negocio, mejorar la experiencia del cliente y fomentar una mentalidad abierta al cambio (Mochon y Cardona, 2020). Por eso, requiere la colaboración de todos los niveles dentro de una organización, desde la alta dirección hasta cada colaborador, para que las herramientas digitales realmente generen valor y no se conviertan en obstáculos.

Páez et al. (2022) indica que este es un componente clave de la transformación digital es el uso estratégico de tecnologías como la inteligencia artificial, el análisis de datos, la nube y el internet de las cosas, por lo que estas herramientas permiten tomar decisiones más informadas, predecir tendencias, optimizar recursos y generar productos y servicios más relevantes, pero su uso debe estar alineado con una visión clara y un propósito definido.

La transformación digital es un viaje que exige compromiso, flexibilidad y visión, que no se logra de la noche a la mañana, pero cuando se aborda de forma estratégica y humana, tiene el poder de impulsar el crecimiento, fortalecer vínculos con los clientes y construir organizaciones más resilientes y competitivas en el mundo actual.

Transformación digital en la gestión pública

En la gestión pública se refiere al proceso de integrar tecnologías digitales en las operaciones gubernamentales con el fin de mejorar su eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta (PCM, 2023; PNUD, 2020).

La transformación digital como indica Rogers (2021) se ha convertido en un imperativo para las organizaciones de todos los sectores, y la gestión pública no es una excepción, la creciente demanda de servicios públicos más eficientes, transparentes y accesibles, junto con la rápida evolución de las tecnologías digitales, ha impulsado a los gobiernos de todo el mundo a adoptar estrategias de transformación digital, por lo que esta transformación implica la adopción de tecnologías digitales para mejorar los procesos internos, optimizar la prestación de servicios y fomentar la participación ciudadana.



Figura 02: Componentes de la transformación digital en la gestión pública

Nota. Rogers (2021).

La base de la transformación digital en el sector público comienza con el desarrollo de una infraestructura tecnológica sólida y segura. Esto incluye la digitalización de procesos,

la interoperabilidad entre sistemas gubernamentales y el uso de plataformas digitales que permitan la automatización y el acceso remoto. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial, el blockchain o el uso la nube ofrece herramientas poderosas para optimizar servicios, mejorar la transparencia y reducir costos operativos.

No basta con modernizar los sistemas; es esencial capacitar al personal y fomentar una cultura organizacional abierta al cambio, la formación en competencias digitales, el liderazgo transformador y la adopción de metodologías ágiles son clave para que los funcionarios públicos se adapten a nuevas formas de trabajo. Además, la transformación digital debe promover un enfoque centrado en el ciudadano, incentivando la participación, la colaboración y la innovación desde todos los niveles del gobierno.

Para que la transformación digital sea sostenible como indica Kong y Reyes (2018), es necesario establecer políticas claras, marcos legales adecuados y estructuras de gobernanza que garanticen la protección de datos, la equidad digital y la rendición de cuentas, la planificación estratégica, acompañada de indicadores de impacto y mecanismos de evaluación, permite medir el progreso y ajustar las acciones conforme a los objetivos planteados, mientras que la colaboración interinstitucional también juega un papel crucial en la creación de ambientes digitales eficientes y resilientes.

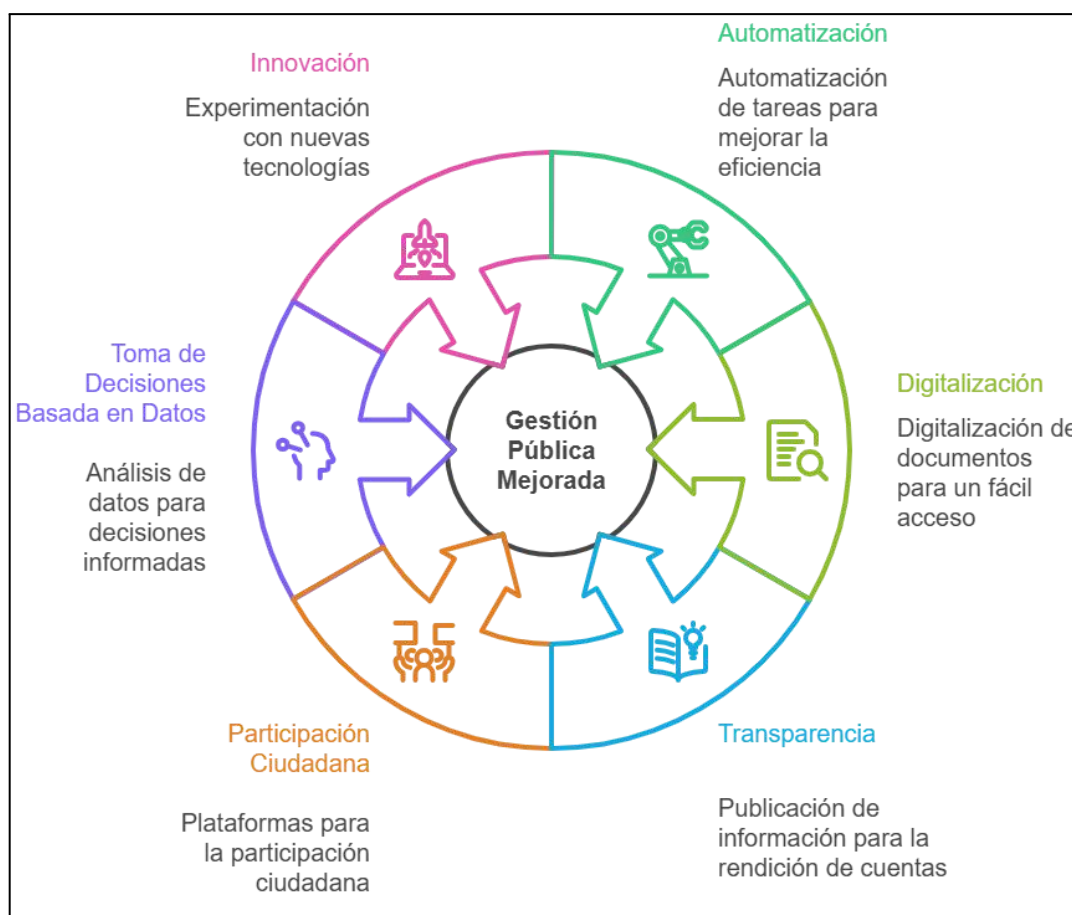


Figura 03: Beneficios de la transformación digital en la gestión pública

Nota. Kong y Reyes (2018).

La transformación digital en la gestión pública ofrece una serie de beneficios clave:

- **Mejora de la eficiencia:** La automatización de tareas, la digitalización de documentos y la optimización de procesos pueden reducir los costos operativos y mejorar la productividad de los empleados públicos.
- **Mayor transparencia:** La publicación de información pública en línea y la implementación de plataformas de participación ciudadana pueden aumentar la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno.
- **Mejor acceso a los servicios:** La digitalización de los servicios públicos permite a los ciudadanos acceder a ellos de forma más fácil y rápida, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

- **Mayor participación ciudadana:** Las plataformas digitales pueden facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas.
- **Toma de decisiones basada en datos:** La recopilación y el análisis de datos pueden proporcionar información valiosa para la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas más efectivas.
- **Innovación:** La transformación digital puede fomentar la innovación en el sector público, permitiendo a los gobiernos experimentar con nuevas tecnologías y modelos de prestación de servicios.

Vega et al. (2020) indica que la transformación digital en la gestión pública presenta avances emocionantes, pero también enfrenta varios desafíos complejos que requieren atención estratégica. Aquí te detallo algunos de los más significativos:

- ***Resistencia al cambio y cultura institucional rígida:*** Uno de los mayores obstáculos es la resistencia por parte de funcionarios y estructuras tradicionales a adoptar nuevas formas de trabajo. Muchas instituciones públicas operan bajo jerarquías y procesos burocráticos que dificultan la agilidad y la innovación. Transformar la mentalidad organizacional implica no solo capacitación técnica, sino también fomentar una cultura abierta al aprendizaje continuo y a la adaptación.
- ***Limitaciones presupuestarias y brechas digitales:*** Los proyectos digitales requieren inversión en tecnología, mantenimiento y capacitación, pero no todas las entidades gubernamentales cuentan con los recursos necesarios. Además, existe una brecha digital que afecta especialmente a zonas rurales o poblaciones vulnerables, lo que pone en riesgo la inclusión y equidad en el acceso a servicios digitales. Combatir esta disparidad implica diseñar políticas públicas que prioricen la conectividad y la alfabetización digital.
- ***Seguridad, privacidad y gobernanza de datos*** A medida que aumenta el uso de plataformas digitales, también crece la exposición a riesgos cibernéticos y el manejo de datos personales. Sin marcos legales robustos y sistemas seguros, la confianza

ciudadana puede verse comprometida. Es fundamental establecer normas claras sobre protección de datos, garantizar la transparencia en su uso, y crear estructuras de gobernanza que supervisen estos procesos.

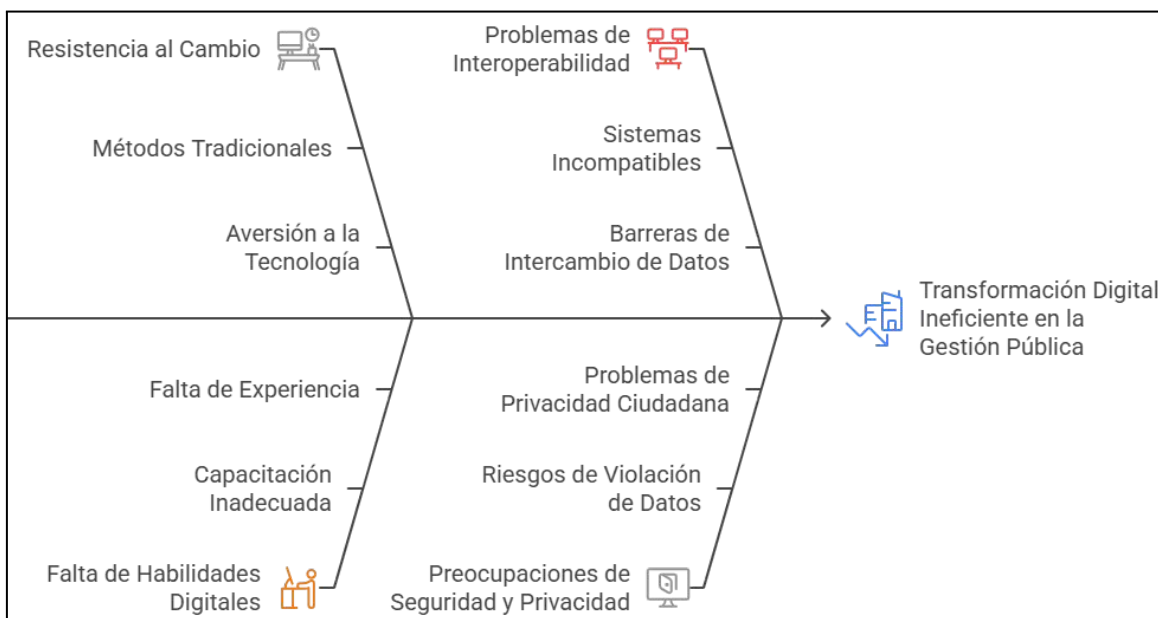


Figura 04: Desafíos de la transformación digital en la gestión pública

Nota. Quintana (2025).

Aunque la digitalización trae consigo grandes beneficios para la gestión estatal, también enfrenta obstáculos que deben ser abordados con estrategia y empatía. Uno de los más comunes es la resistencia natural al cambio por parte del personal público, especialmente cuando las nuevas herramientas desafían formas de trabajo que han sido utilizadas durante años. Este proceso requiere no solo tecnología, sino también tiempo, formación y acompañamiento para generar confianza en lo nuevo.

Por otro lado, Quintana (2025) indica que el déficit en habilidades digitales es un reto significativo. Muchos trabajadores públicos no cuentan con la preparación adecuada para sacar provecho de los sistemas digitales, lo que limita la eficacia de las iniciativas tecnológicas. Esta brecha puede ampliarse aún más cuando los sistemas informáticos de distintas instituciones no se conectan adecuadamente, dificultando la colaboración interinstitucional y la visión integral de los servicios.

Además, Lacoste (2023) indica que se deben considerar aspectos como la protección de la privacidad y la seguridad de los datos, que son fundamentales para mantener la confianza ciudadana. Sin una inversión suficiente en tecnología, capacitación y asesoría especializada, estos proyectos pueden quedar estancados. Finalmente, los marcos normativos vigentes no siempre se ajustan al ritmo de la innovación, lo que puede frenar propuestas disruptivas y limitar la flexibilidad necesaria para una transformación real.

Tecnologías esenciales en la transformación digital del sector público

La transformación digital en la administración pública no es solo una tendencia, sino una necesidad urgente para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, diversas tecnologías están desempeñando un papel fundamental en este proceso, cada una con aportes específicos que potencian la capacidad de los gobiernos para adaptarse a los retos del siglo XXI (Cruz, 2021; Páez et al., 2022).



Figura 05: Tecnologías que impulsan la transformación digital en la gestión pública

Nota. Páez et al. (2022).

Varias tecnologías están impulsando la transformación digital en la gestión pública:

- Computación en la nube (Cloud Computing): Esta tecnología ofrece a las instituciones gubernamentales la posibilidad de acceder, almacenar y procesar

información mediante infraestructuras digitales alojadas en servidores remotos. Al eliminar la necesidad de costosos equipos físicos, se reduce significativamente el gasto en infraestructura tecnológica y se promueve una mayor flexibilidad operativa. Además, facilita la colaboración interinstitucional y el acceso a datos desde cualquier lugar.

- **Big Data y análisis avanzado:** Gracias a estas herramientas, los gobiernos pueden manejar volúmenes masivos de datos provenientes de diversas fuentes. El análisis de estos datos permite tomar decisiones basadas en evidencia, anticiparse a problemas sociales y optimizar la asignación de recursos públicos. También mejora el diseño de políticas públicas centradas en las verdaderas necesidades de la población.
- **Inteligencia Artificial (IA):** La IA está revolucionando la gestión pública al automatizar procesos administrativos, detectar patrones complejos y generar recomendaciones inteligentes. Su capacidad para aprender y adaptarse permite personalizar la atención ciudadana, aumentar la precisión en trámites y reducir los tiempos de respuesta en áreas clave como salud, justicia o educación.
- **Internet de las cosas (IoT):** La interconexión de dispositivos y sensores inteligentes permite monitorear infraestructuras en tiempo real, como el estado del tráfico, el consumo energético o la calidad del aire. Esto proporciona a los gobiernos herramientas para actuar con mayor rapidez y eficiencia ante situaciones críticas, así como para implementar políticas de sostenibilidad basadas en datos actualizados.
- **Blockchain:** Más allá de las criptomonedas, el blockchain se está consolidando como un mecanismo confiable para registrar transacciones públicas. Su estructura descentralizada garantiza altos niveles de seguridad, transparencia y trazabilidad en procesos como la emisión de certificados, la gestión presupuestaria y la contratación pública.
- **Plataformas digitales para la participación ciudadana:** la tecnología también está redefiniendo la relación entre el Estado y los ciudadanos. Mediante plataformas

interactivas, las personas pueden expresar sus opiniones, participar en encuestas y contribuir al diseño de políticas públicas. Esto fortalece la democracia, fomenta la inclusión y empodera a la sociedad civil.

- Automatización robótica de procesos (RPA): La RPA permite a las entidades gubernamentales automatizar tareas repetitivas como validación de documentos, ingreso de datos o generación de reportes. Con ello, se libera al personal administrativo para que se enfoque en tareas más complejas, estratégicas y de mayor impacto en el bienestar colectivo.



Figura 06: Estrategias para una transformación digital efectiva

Nota. Adriansén et al. (2022).

La transformación digital en el sector público exige mucho más que la incorporación de nuevas tecnologías; requiere una estrategia bien definida que contemple objetivos concretos, áreas prioritarias y mecanismos de evaluación (Escobar et al., 2023). Es fundamental que esta hoja de ruta esté alineada con las necesidades del país y que considere indicadores de desempeño para monitorear el avance. Junto con ello, la capacitación constante del personal es clave: los empleados deben estar preparados

para adaptarse a nuevas herramientas y dinámicas digitales que agilicen los procesos y mejoren la atención ciudadana.

Además, la colaboración entre entidades gubernamentales debe fortalecerse para facilitar la interoperabilidad de sistemas y la coordinación de servicios. Esta sinergia permite romper silos operativos y optimizar el uso de datos compartidos. Al mismo tiempo, se debe priorizar la seguridad de la información y la protección de la privacidad ciudadana mediante políticas robustas de ciberseguridad. Otro aspecto esencial es diseñar servicios centrados en el usuario, adaptados a sus necesidades reales, accesibles y confiables, con una comunicación clara y canales digitales eficientes (Alvarez, 2020).

Un proceso de transformación digital exitoso demanda liderazgo activo y compromiso desde los niveles más altos del gobierno. Los funcionarios deben fomentar la innovación, apoyar la experimentación con nuevas tecnologías y estar dispuestos a ajustar el rumbo según los resultados obtenidos (Adrianzén et al., 2022). La medición constante del progreso permitirá identificar fortalezas y áreas de mejora, garantizando que esta transición no solo sea tecnológica, sino profundamente humana, eficiente y orientada al bienestar de la sociedad.

La transformación digital ofrece una oportunidad única para mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de la gestión pública, ya que al adoptar las tecnologías digitales de forma estratégica y abordar los desafíos que implica, los gobiernos pueden mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y construir un futuro más próspero, donde la clave del éxito reside en una estrategia clara, la inversión en capacitación, la colaboración interinstitucional, la priorización de la seguridad y la privacidad, y un enfoque centrado en el ciudadano (Aguilar, 2006; Pineda, 2023).

A. Transformación digital y su aplicación

La transformación digital representa una evolución profunda en la manera en que las entidades del Estado ofrecen y gestionan sus servicios, no se trata únicamente de incorporar tecnología, sino de rediseñar procesos, enfoques y prioridades, colocando al ciudadano en el centro de cada acción (Siccha, 2021).

- **Trámites virtuales internos:**

La digitalización de los procesos internos dentro de las instituciones públicas permite un salto cualitativo en términos de eficiencia y transparencia. Documentos, expedientes, autorizaciones y reuniones pueden gestionarse de manera electrónica, lo que acorta plazos, elimina barreras geográficas y reduce el uso de papel (Pérez, 2024). Esta modernización también fomenta la colaboración entre áreas, con canales seguros y ágiles, fortaleciendo así una cultura organizacional más dinámica y orientada a resultados.

- **Trámites virtuales externos**

Para los ciudadanos, la posibilidad de realizar gestiones sin tener que acudir físicamente a una oficina pública ha transformado por completo la experiencia con el Estado. Las plataformas digitales facilitan la realización de trámites como pagos, solicitudes y consultas, mejorando la accesibilidad y reduciendo las brechas de atención. Esta mejora en la relación Estado-ciudadano no solo optimiza recursos, sino que genera confianza al ofrecer soluciones rápidas, inclusivas y enfocadas en las necesidades reales de las personas.

- **Servicios virtuales**

Los servicios públicos digitales, como las consultas médicas en línea, la educación virtual o el acompañamiento legal remoto, amplían significativamente el alcance de la atención estatal. Mediante el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, estas prestaciones pueden personalizarse, adaptarse y evolucionar de acuerdo con el perfil de cada usuario. Además, permiten responder con mayor agilidad ante situaciones de emergencia o zonas con acceso limitado, consolidando un modelo de gestión pública más equitativo, eficiente y humano.

B. Transformación digital y su interacción

La interacción en la transformación digital se refiere al conjunto de mecanismos, canales y herramientas tecnológicas que permiten una comunicación efectiva entre las entidades públicas y los ciudadanos. Esta interacción no solo implica el envío o recepción de

información, sino que también comprende la participación activa, el acceso a servicios, la retroalimentación constante y la resolución ágil de gestiones. Se manifiesta a través de correos electrónicos, plataformas digitales, aplicativos móviles, redes sociales, llamadas automatizadas, entre otros medios que conectan a las personas con el Estado de manera inmediata y accesible (S. N. E. Angeles, 2022; Huamán y Medina, 2022).

La interacción digital es clave para construir una relación más cercana y eficiente entre el gobierno y la sociedad. Al facilitar el diálogo y la atención personalizada, se fomenta la transparencia, se mejora la experiencia del ciudadano y se agiliza el acceso a los servicios públicos. Además, permite recoger sugerencias, reclamos o necesidades en tiempo real, lo que fortalece la capacidad de respuesta del Estado y su legitimidad (Laurente, 2021). En esencia, una interacción digital bien diseñada transforma al ciudadano en un actor activo del proceso público, promoviendo inclusión, confianza y eficiencia en la gestión gubernamental.

C. Transformación digital y su presencia

La difusión en la transformación digital se refiere al conjunto de estrategias y canales utilizados para comunicar de forma clara, accesible y oportuna los avances, servicios y decisiones públicas. Este proceso busca acercar el Estado a los ciudadanos, no solo mediante tecnología, sino también con mensajes que informen, eduquen y fomenten la participación. La interacción no se limita a ofrecer plataformas digitales, sino también a asegurar que las personas se enteren de su existencia, utilidad y acceso.

Su importancia se basa en difundir correctamente la información es esencial para que los beneficios de la transformación digital realmente lleguen a toda la población. Cuando el gobierno comunica de forma transparente y comprensible sus acciones, genera confianza y fortalece la relación con la ciudadanía. Además, una buena estrategia de comunicación digital promueve el uso de trámites virtuales, mejora la comprensión sobre derechos y deberes, y abre espacios para el diálogo social. Sin difusión, incluso los mejores avances tecnológicos pueden pasar desapercibidos o resultar inaccesibles para muchos.

Para lograr una difusión efectiva, el gobierno utiliza diversos medios, adaptados a los hábitos informativos de cada comunidad. Los boletines regionales permiten compartir actualizaciones locales y específicas, llegando directamente a los sectores involucrados. Las páginas web institucionales son el corazón digital de la gestión pública, donde se centraliza información oficial, normativa y canales de atención. Por su parte, los diarios de alcance regional continúan siendo aliados estratégicos, sobre todo en zonas donde el acceso digital aún es limitado; a través de ellos se puede transmitir información clave en formatos más tradicionales, asegurando inclusión y cobertura territorial.

2.1.2. BURNOUT

El Burnout, conocido también como síndrome de agotamiento profesional, ha sido estudiado y definido por múltiples expertos; el Burnout, desde la perspectiva de Recursos Humanos (RRHH), se analiza como un fenómeno de desgaste profesional que afecta la productividad y el bienestar de los colaboradores (Chiavenato, 2022). Se considera una consecuencia del estrés laboral crónico, influenciado por factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento y el desequilibrio entre la vida personal y laboral

Freudenberger (1974) acuñó el término y lo describió como una condición de agotamiento físico y emocional derivada del estrés laboral continuo, particularmente en ocupaciones con alta carga emocional.

Por otro lado, Maslach (2021) lo caracterizó mediante tres componentes fundamentales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción en la percepción de logro personal. Pines y Aronson, en su análisis, ampliaron la comprensión del término al señalar que este síndrome puede afectar a cualquier profesional, independientemente del nivel de interacción directa que tenga con otras personas.

El Burnout, o síndrome de desgaste profesional, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por un estrés laboral crónico (Houtman et al., 2008). En el caso de los servidores públicos, este fenómeno es particularmente común debido a la alta carga de responsabilidades, la presión por cumplir con normativas, las demandas de los ciudadanos y la burocracia inherente al sector (Marsollier, 2019). Estas condiciones,

cuando no se gestionan adecuadamente, pueden generar una sensación de sobrecarga y falta de motivación, afectando tanto al trabajador como al desempeño de las instituciones públicas (Callacondo y Paco, 2022).

Gil (2005) menciona que la importancia de abordar el Burnout en los servidores públicos radica en las consecuencias que este síndrome puede tener para la gestión pública. Los empleados afectados por el desgaste profesional suelen experimentar una disminución en su productividad, cometer errores con mayor frecuencia e incluso desarrollar actitudes negativas hacia su trabajo y los ciudadanos, esto, a su vez, repercute en la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones públicas, afectando la confianza de la población en el gobierno.

Mientras que Lazarus (2000) indica que una de las principales causas del Burnout en este sector es la falta de recursos y apoyo para realizar el trabajo de manera eficiente. Muchos servidores públicos enfrentan situaciones en las que deben asumir responsabilidades adicionales debido a la escasez de personal o la falta de herramientas tecnológicas adecuadas. A esto se suma la presión constante por cumplir metas en un ambiente con limitaciones que genera un estrés significativo.

Además, Houtman et al. (2008) indica que el burnout no solo afecta la salud mental y física de los servidores públicos, sino que también genera un impacto económico para las instituciones. Las licencias médicas, la rotación de personal y la pérdida de experiencia acumulada incrementan los costos operativos y dificultan el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por ello, invertir en la prevención y el tratamiento del Burnout es una estrategia clave para garantizar una gestión pública efectiva y sostenible (Mendoza, 2023).

Es fundamental implementar políticas públicas que prioricen la salud mental de los empleados en el sector gubernamental. Esto incluye programas de capacitación en manejo del estrés, horarios laborales flexibles y acceso a servicios de apoyo psicológico (Usma, 2020). Asimismo, como indica Leite et al. (2021), promover una cultura laboral

basada en el reconocimiento, la colaboración y el equilibrio entre la vida laboral y personal puede prevenir el desarrollo del Burnout y mejorar el clima organizacional.

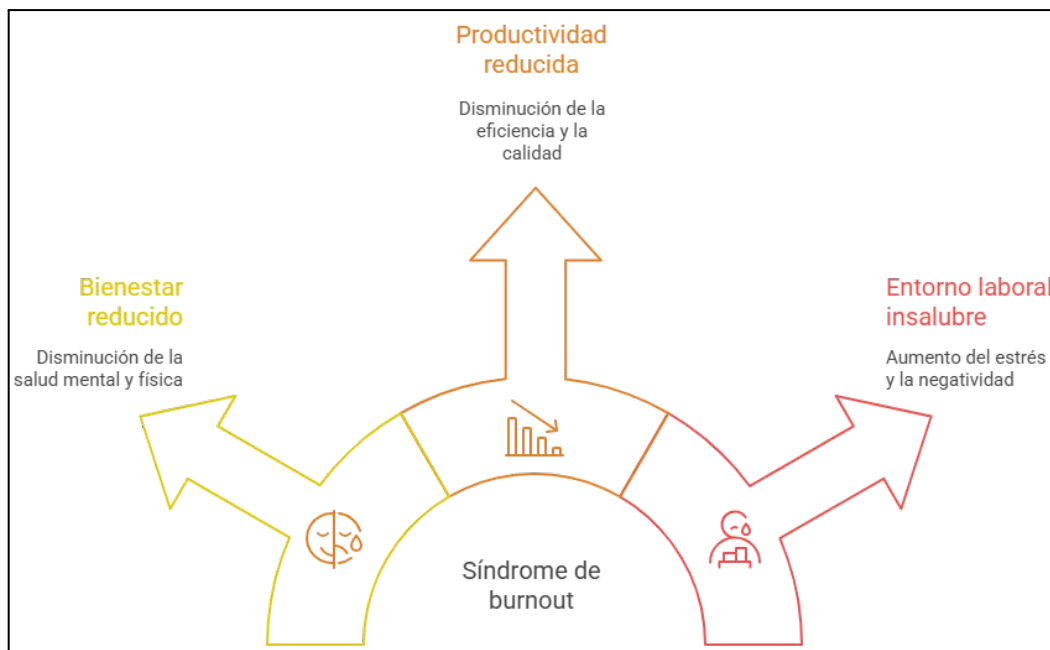


Figura 07: Impacto del síndrome burnout en individuos y organizaciones

Nota. Mendoza (2023).

El burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y disminución del logro personal que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas de manera intensiva. Si bien el burnout puede afectar a personas en diversas profesiones, es particularmente relevante en la gestión pública debido a las demandas únicas y los desafíos inherentes a este sector (Durán, 2010).

A. Cansancio emocional

El cansancio emocional es una de las manifestaciones más intensas y visibles del síndrome de burnout en quienes trabajan en el sector público. Se trata de un agotamiento profundo que no solo afecta el cuerpo, sino también la mente y el espíritu. Día tras día, los servidores públicos se enfrentan a exigencias crecientes, presión institucional y demandas sociales complejas que van más allá del cumplimiento de funciones (Pachari et al., 2020). Esta exposición constante a altos niveles de estrés, muchas veces sin

pausas ni reconocimiento, genera una pérdida progresiva de energía vital, entusiasmo y sentido de propósito.

A diferencia del cansancio físico, el desgaste emocional suele acumularse silenciosamente. Quienes lo padecen pueden experimentar dificultad para concentrarse, irritabilidad, apatía e incluso insomnio el caso de los servidores públicos, esto se ve agravado por la naturaleza del servicio: atender problemas ajenos, gestionar conflictos, enfrentar burocracia y responder a las necesidades de comunidades diversas, muchas veces sin contar con recursos adecuados, esta dinámica puede llevar a sentir que no importa cuánto se esfuerce, el impacto siempre es limitado (Dávila et al., 2023).

Además, este tipo de agotamiento puede afectar profundamente la relación del trabajador con su entorno, el compromiso inicial se ve erosionado por la sensación de estancamiento, generando distanciamiento emocional tanto con los compañeros como con los ciudadanos, la empatía una de las herramientas más valiosas en la gestión pública comienza a debilitarse, provocando una desconexión con la misión del servicio público, reconocer el cansancio emocional como una señal legítima de alarma es fundamental para prevenir consecuencias más graves (Zavala, 2023). La cultura institucional debe evolucionar hacia una que priorice el bienestar emocional, creando espacios de escucha, promoviendo pausas activas y ofreciendo acompañamiento psicológico.

B. Despersonalización

La despersonalización, como dimensión del síndrome de burnout, se refiere a una desconexión emocional que experimenta la persona frente a su entorno laboral, especialmente hacia las personas con las que interactúa. En este estado, el individuo comienza a tratar a los demás ya sean clientes, pacientes, estudiantes o compañeros de manera fría, distante o incluso cínica (Pucheu, 2024). Esta actitud no surge por falta de empatía innata, sino como un mecanismo de defensa ante el agotamiento prolongado y la sobrecarga emocional, es como si la persona se pusiera una armadura invisible para evitar seguir absorbiendo el desgaste que le genera su trabajo.

Para Grau et al. (2000) este fenómeno suele aparecer cuando el trabajador siente que ha perdido el sentido de lo que hace, que sus esfuerzos no son valorados o que está atrapado en una rutina sin reconocimiento ni propósito. La despersonalización puede manifestarse en frases como “ya no me importa” o “es solo un número más”, reflejando una pérdida de conexión humana. Aunque puede parecer una actitud insensible, en realidad es una señal de que la persona está intentando protegerse del dolor emocional que le genera su entorno laboral (Mamani, 2023).

Lo más preocupante de esta dimensión del burnout es que, si no se aborda, puede deteriorar profundamente las relaciones laborales y personales, la calidad del servicio, la comunicación y el clima organizacional se ven afectados, y la persona puede sentirse cada vez más aislada, reconocer la despersonalización no es un signo de debilidad, sino un llamado urgente a revisar las condiciones laborales, buscar apoyo emocional y reconectar con el propósito que alguna vez motivó a esa persona a ejercer su profesión (Morales y Cortez, 2025).

C. Realización personal

La realización personal, dentro del contexto del síndrome de burnout, representa la dimensión más íntima y subjetiva del bienestar laboral. Se refiere al grado en que una persona siente que su trabajo tiene sentido, que sus esfuerzos generan impacto y que está creciendo profesionalmente (Angeles, 2025). Cuando esta dimensión se ve afectada, el individuo comienza a experimentar sentimientos de ineficacia, frustración y una percepción de que no está logrando sus metas ni desarrollando su potencial. Es como si el motor interno que lo impulsaba se apagara poco a poco (Castro, 2024).

Esta pérdida de realización personal no siempre se manifiesta con grandes gestos; a veces se presenta como una sensación persistente de estancamiento, de estar haciendo mucho, pero logrando poco, el trabajador puede empezar a dudar de sus capacidades, a compararse con otros o a sentir que su trabajo carece de valor, esta percepción puede ser alimentada por la falta de reconocimiento, la monotonía de las tareas, o un entorno laboral que no promueve el crecimiento ni la autonomía (Azcona, 2023; Leite et al., 2021).

2.1.3. BURNOUT EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La gestión pública, al estar en contacto directo con las necesidades sociales y el bienestar ciudadano, exige altos niveles de compromiso emocional y operativo por parte de sus trabajadores (Pillaca, 2022). En este contexto, el síndrome de burnout se presenta como una amenaza silenciosa que afecta tanto la salud mental como el desempeño profesional del personal público. La exposición constante a la sobrecarga laboral, la presión institucional y la falta de reconocimiento son factores que contribuyen al desgaste progresivo, generando entornos laborales poco sostenibles (Lozano, 2022).

Este fenómeno no solo compromete el bienestar individual, sino también la calidad de los servicios ofrecidos por el Estado, por ello, es fundamental abordar el burnout desde una perspectiva integral que incluya el fortalecimiento de la cultura organizacional, la promoción del autocuidado, la implementación de políticas de salud laboral y la construcción de espacios de apoyo emocional. Solo así se puede garantizar una gestión pública eficiente, empática y capaz de responder a las exigencias contemporáneas de manera humanizada (PCM, 2016).

El síndrome de burnout, también conocido como agotamiento profesional, es una realidad cada vez más evidente en la gestión pública, quienes trabajan en el sector estatal enfrentan no solo presiones laborales comunes, sino también expectativas sociales elevadas, exigencias institucionales complejas y una constante carga emocional derivada del servicio directo a la ciudadanía, este contexto puede generar una fatiga persistente que va más allá del cansancio físico, afectando el bienestar mental y emocional de los trabajadores públicos (PCM, 2023).

Uno de los factores principales que desencadenan el burnout en este ámbito es la sobrecarga administrativa. La falta de personal, los procedimientos burocráticos y las metas poco realistas crean un entorno laboral estresante donde los funcionarios deben cumplir con múltiples tareas bajo plazos ajustados (PCM, 2022). A menudo, el reconocimiento es escaso, lo que incrementa la sensación de desmotivación y

desconexión con el propósito institucional, en estos escenarios, el compromiso inicial puede transformarse en desgaste progresivo.

Además, el contacto constante con problemáticas sociales, como la pobreza, la inseguridad o el acceso limitado a servicios básicos, puede generar una carga emocional intensa. Los servidores públicos, aunque motivados por el deseo de ayudar, se ven expuestos a situaciones difíciles que requieren empatía, paciencia y resiliencia. Sin espacios adecuados para procesar estas vivencias, el riesgo de agotamiento se intensifica, afectando no solo la productividad sino también la salud mental (Cubas, 2022; Marsollier, 2019).

La cultura organizacional como menciona Chiavenato (2022) tiene un papel determinante en la prevención o agravamiento del burnout. Instituciones que promueven el trabajo colaborativo, ofrecen apoyo emocional y valoran el bienestar de sus empleados tienden a generar ambientes más sanos y sostenibles. Por el contrario, aquellas que se centran únicamente en resultados sin cuidar del capital humano fomentan climas tóxicos y rotación constante de personal. Implementar políticas que equilibren la carga laboral y prioricen la salud psicológica es una necesidad urgente.

Reconocer y atender el burnout en la gestión pública no solo mejora la calidad de vida de los trabajadores, sino que fortalece el funcionamiento del Estado. Un servidor público emocionalmente sano toma decisiones más conscientes, ofrece una mejor atención ciudadana y se vincula de manera genuina con la misión institucional. Promover el autocuidado, ofrecer espacios de contención y revisar prácticas laborales es parte del camino hacia una gestión pública más humana y eficaz.

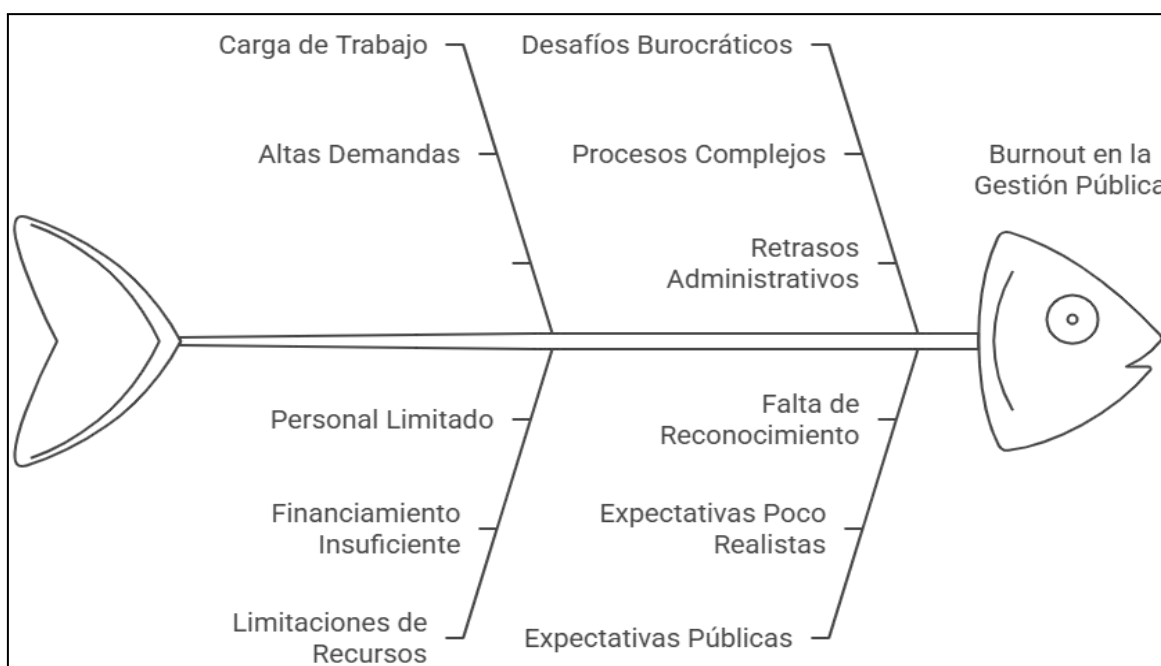


Figura 08: Causas del burnout en la gestión pública

Nota. Pucheu (2024).

El burnout en la gestión pública no debe verse como una consecuencia inevitable del servicio estatal, sino como una señal de alerta que urge atención, reflexión y acción institucional (Pucheu, 2024). Las causas que lo originan como la sobrecarga laboral, la falta de autonomía, el escaso reconocimiento, la ausencia de apoyo emocional y los conflictos de valores evidencian que no basta con cumplir funciones administrativas: es necesario construir ambientes de trabajo saludables, equitativos y emocionalmente sostenibles.

Reconocer estos factores como indica Romero y Urdaneta (2009) es el primer paso hacia una transformación profunda de la cultura organizacional. Es indispensable que las entidades públicas generen espacios de escucha, fomenten el cuidado del bienestar emocional y valoren a sus trabajadores no solo por sus resultados, sino por su humanidad. Promover el equilibrio entre la vida profesional y personal, brindar oportunidades de crecimiento, y asegurar justicia en las dinámicas laborales son medidas que pueden marcar una gran diferencia.



Figura 09: Estrategias de intervención organizacional

Nota. Maslach (2021)

Atender el burnout no solo beneficia a los servidores públicos, sino que fortalece la calidad de los servicios que el Estado brinda a la ciudadanía, en ese sentido, invertir en el bienestar del capital humano es también invertir en un gobierno más justo, empático y eficiente.

A. Burnout desde la normativa legal en el Perú

En Perú, el Burnout se reconoce como un problema de salud laboral que afecta a quienes enfrentan altos niveles de estrés prolongado en el trabajo, la Organización Mundial de Salud - OMS lo ha clasificado dentro de su sistema de enfermedades como una condición derivada de la exposición constante a situaciones laborales adversas (OMS, 2024).

En el Perú, la Seguridad y Salud en el Trabajo está normada por la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 005-2012-TR, y sus respectivas modificatorias, la mencionada Ley es aplicable a todos los sectores económicos y de servicios del sector público y privado, ya que en esta ley se establece la responsabilidad de las empresas de identificar y prevenir los riesgos

psicosociales que puedan afectar a sus trabajadores, promoviendo ambientes laborales más saludables. Además, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ha impulsado normativas enfocadas en garantizar condiciones laborales adecuadas y prevenir el desgaste profesional.

Entendiendo que la Seguridad y Salud en el Trabajo constituye un derecho esencial e irrenunciable para toda persona que desempeña una labor, donde su finalidad principal es proteger la vida, la salud física y el bienestar emocional de los trabajadores, mediante la prevención de accidentes laborales y enfermedades derivadas de las condiciones ocupacionales, en este contexto, las entidades del sector público tienen la responsabilidad de promover entornos laborales más seguros y saludables, reconociendo que el trabajo no solo implica productividad, sino también dignidad y cuidado humano. Garantizar estas condiciones no es solo una obligación legal, sino un compromiso ético con quienes sostienen el funcionamiento de nuestras instituciones (IHegel, 2021; Lozano, 2022).

Desde el ámbito legal, la lucha contra el Burnout implica no solo reconocer sus causas, sino también aplicar medidas concretas que ayuden a minimizar sus efectos, esto incluye evaluaciones periódicas en el entorno laboral, estrategias de apoyo emocional y la adopción de políticas que equilibren las demandas laborales con el bienestar de los empleados (Lipa, 2020). En este sentido, el Decreto de Urgencia 002-2020 establece la importancia de incluir los factores psicosociales en las matrices de evaluación de riesgos dentro de las organizaciones. Con estos esfuerzos, se busca no solo reducir el impacto del agotamiento laboral, sino también fomentar una cultura organizacional centrada en el bienestar y el respeto por la salud mental de los trabajadores.

En Perú, la **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** está regulada por diversas normas que aplican a los gobiernos regionales y otras entidades públicas. Algunas de las principales son:

- **Ley N° 29783:** Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, que establece el marco general para la prevención de riesgos laborales.

- **Decreto Supremo N° 005-2012-TR:** Reglamento de la Ley N° 29783, que detalla las obligaciones de empleadores y trabajadores en materia de SST.
- **Decreto Supremo N° 017-2017-TR:** Reglamento específico para obreros municipales, aplicable a gobiernos locales y regionales.
- **Resolución Ministerial N° 245-2021-TR:** Procedimiento para la elección de representantes de los trabajadores en los comités de SST.
- **Ley N° 31051:** Protección laboral para mujeres gestantes y madres lactantes en casos de emergencia sanitaria.

Estas normas buscan garantizar condiciones laborales seguras, promoviendo la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales. Los gobiernos regionales deben implementar políticas de SST, capacitar a sus trabajadores y cumplir con inspecciones periódicas (Castañeda et al., 2021).

Entendiendo que las inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en los gobiernos regionales de Perú son realizadas por la **Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL)** y las **Autoridades Inspectoras de Trabajo** de cada región. Estas inspecciones tienen como objetivo garantizar el cumplimiento de las normas de SST y prevenir riesgos laborales entre estos riesgos se encuentra el desarrollo del síndrome de **BURNOUT**.

Algunos aspectos clave de estas inspecciones incluyen:

- **Verificación del cumplimiento de la Ley N° 29783** sobre SST.
- **Revisión de condiciones laborales** para identificar riesgos de accidentes o enfermedades ocupacionales (**BURNOUT**).
- **Supervisión de la implementación de comités de SST** y programas de prevención.
- **Evaluación de medidas de protección** para trabajadores en sectores de alto riesgo.
- **Fiscalización de registros y documentación** sobre capacitaciones y protocolos de seguridad.

Los resultados de las inspecciones de **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** en Perú pueden encontrarse en registros oficiales y publicaciones gubernamentales. Estas

inspecciones permiten evaluar el cumplimiento de las normas de SST en entidades públicas que son

- **Registro de Inspecciones Internas de SST**, que recopila información sobre auditorías realizadas en diversas instituciones.
- **Modelos y formatos de SST**, que contienen registros obligatorios y guías para la implementación de medidas de seguridad

Existen una serie de documentos y registros cuyos modelos y formatos han sido indicados en diversas normas y guías como las ya mencionadas y presentadas en las matrices IPER.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Transformación digital:** La transformación digital consiste en integrar tecnologías digitales en todas las áreas de una organización, renovando su operación y el valor que ofrece a los usuarios. Este proceso va más allá de la tecnología, ya que implica ajustes culturales, estructurales y estratégicos para fomentar la innovación, la eficiencia y la capacidad de adaptarse en un entorno digital (Huamán y Medina, 2022).

Por otro lado, Salvador Hernández y Llanes Font destacan que la transformación digital en la administración pública implica la modernización de procesos mediante tecnologías de la información y comunicación. Esto no solo optimiza la interacción con los ciudadanos, sino que también requiere la capacitación de los servidores públicos para desarrollar competencias digitales. A pesar de los avances, muchas instituciones aún operan con sistemas obsoletos que necesitan ser reemplazados para lograr una integración efectiva de la sociedad en la era digital (Mochon y Cardona, 2020).

La digitalización en la administración pública consiste en la incorporación de herramientas tecnológicas con el propósito de optimizar la eficiencia, fortalecer la transparencia y facilitar el acceso a los servicios gubernamentales. De acuerdo con Huamán y Sotelo (2020), contribuye al desarrollo social, el avance económico y una mejora en la confianza ciudadana hacia el gobierno. Más que una alternativa, la implementación de tecnología

se ha convertido en un requisito fundamental para disminuir brechas y elevar la calidad de vida de la población.

- *Aplicación:* La dimensión Aplicación de la variable Transformación Digital se refiere a la incorporación efectiva de tecnologías digitales en los procesos administrativos y operativos de una organización, optimizando la gestión y mejorando la accesibilidad a servicios (Hernández et al. 2020). Esto implica la implementación de trámites virtuales internos, que agilizan y digitalizan procedimientos administrativos dentro de la entidad, fortaleciendo la eficiencia operativa; trámites virtuales externos, que facilitan la interacción con ciudadanos, clientes o usuarios mediante plataformas digitales, reduciendo tiempos y costos; y servicios virtuales, que permiten la prestación de soluciones digitales accesibles desde cualquier ubicación, promoviendo la automatización y mejorando la experiencia del usuario (Quintana, 2025). En conjunto, estos indicadores reflejan el avance hacia un entorno digital que potencia la innovación, la transparencia y la optimización de recursos.
- *Interacción:* se refiere a la optimización de la comunicación y el intercambio de información a través de tecnologías digitales, facilitando la conexión entre instituciones y ciudadanos. Esto implica el uso de correo electrónico, como herramienta clave para la gestión documental, la comunicación ágil y el intercambio formal de información; así como la central telefónica del Gobierno Regional, que moderniza la atención al usuario mediante sistemas automatizados y digitales, mejorando la accesibilidad a servicios gubernamentales. En conjunto, estos indicadores reflejan la evolución hacia un entorno digital que potencia la eficiencia, transparencia y calidad en la interacción entre el gobierno y la sociedad
- *Presencia:* Se refiere a la visibilidad y difusión de información institucional mediante herramientas digitales y medios de comunicación, fortaleciendo la conexión con la comunidad. Esto implica la publicación de boletines regionales, que permiten la difusión de noticias, logros y avances gubernamentales en formatos digitales accesibles; el mantenimiento de una página web, que funciona como una plataforma

central para la información oficial, trámites y servicios digitales; y la colaboración con diarios de alcance regional, que contribuyen a la divulgación de contenidos relevantes a través de medios digitales y tradicionales. En conjunto, estos indicadores reflejan la importancia de una presencia digital efectiva para fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y el acceso a información institucional.

Burnout: La Organización Mundial de la Salud – OMS, lo reconoce como un fenómeno relacionado con el ámbito laboral, pero sus efectos pueden extenderse a otras áreas de la vida (OMS, 2021)

También llamado síndrome de desgaste profesional es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés crónico relacionado, principalmente, con el trabajo lo que acarrea cansancio extremo, despersonalización, sensación de ineficacia (Gil, 2005).

El síndrome de Burnout en la gestión pública es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que afecta a los trabajadores del sector gubernamental debido a la presión laboral constante y la falta de recursos adecuados. Este fenómeno ha sido ampliamente estudiado en el ámbito de la psicología social, identificándose como una respuesta al estrés crónico en entornos laborales exigentes. La sobrecarga de trabajo, la burocracia y la falta de reconocimiento pueden generar una sensación de desgaste que impacta negativamente en la productividad y el bienestar de los empleados (Marsollier, 2019)

El Burnout en la administración pública no solo afecta a los individuos, sino que también tiene consecuencias organizacionales, como la disminución de la calidad del servicio y el aumento del ausentismo laboral. La falta de estrategias de prevención y apoyo psicológico agrava la situación, haciendo que los trabajadores experimenten desmotivación y una menor capacidad de afrontar los desafíos diarios. Este síndrome es especialmente común en sectores como la salud y la educación, donde la demanda de atención es alta y los recursos son limitados. La inversión en el bienestar de los

empleados no solo mejora su calidad de vida, sino que también optimiza el desempeño institucional y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos (Maslach, 2021).

En cuanto a sus dimensiones tenemos:

- Cansancio emocional: Se refiere al desgaste físico y psicológico que experimenta el trabajador debido a una carga excesiva de estrés. Se caracteriza por una sensación de agotamiento extremo, falta de energía y dificultad para enfrentar las demandas diarias del trabajo.
- Despersonalización: Representa la desconexión emocional y la actitud distante o fría hacia los demás. La persona puede desarrollar una actitud negativa, mostrando indiferencia hacia colegas o clientes, lo que afecta la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno laboral.
- Realización personal: Se relaciona con el nivel de satisfacción y sentido de logro que siente el trabajador en su desempeño. Una baja realización personal se refleja en sentimientos de ineptitud, falta de motivación y una percepción de que sus esfuerzos no tienen impacto positivo.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La transformación digital se relaciona significativamente con el burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

La transformación digital se relaciona significativamente con el cansancio emocional del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno.

La transformación digital y la despersonalización del personal administrativo se relacionan significativamente en el Gobierno Regional Puno.

La transformación digital y la realización del personal administrativo se relacionan significativamente en el Gobierno Regional Puno.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se desarrolló en la ciudad de Puno por ser capital de la región de Puno la misma que tiene una latitud aproximada de 15.84° S y una longitud de 70.02° O.; y donde se encuentra ubicado el Gobierno Regional de Puno - GORE Puno.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformada por los colaboradores que son parte del personal administrativo del GORE Puno perteneciente al 2024 (PCM, 2023). Siendo un total de 269 servidores públicos entre los regímenes laborales N° 276 un total de 210 colaboradores y por Contratación Administrativa de Servicios – CAS un total de 59 servidores públicos, datos que fueron tomados de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Puno (2024).

$$N = 269$$

3.2.2. MUESTRA

Se utilizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia de tipo censal, ya que fueron seleccionados con base en criterios subjetivos en lugar de realizar una selección aleatoria (Mut, 2013). Asimismo, se consideraron todas las unidades incluidas en la investigación, lo que permitió recopilar datos más relevantes y alineados con los objetivos planteados, contribuyendo así a obtener información más adecuada para los propósitos del estudio (Hernández-Sampieri et al., 2014).

La muestra fue conformada por 269 servidores públicos del Gobierno Regional de Puno, subdividido en dos regímenes laborales: Del régimen laboral N° 276 son un total de 210 servidores y CAS un total de 59 servidores como se señala a continuación.

Tabla 01: Servidores públicos según régimen laboral N°276

<i>Oficina / Área / Proyecto</i>	<i>Personal DL N° 276</i>
Sede central	139
DIRCETUR	27
Archivo Regional	16
DREM	5
DIRTRA	23
Total	210

Nota. Registro Oficina de Recursos Humanos GORE Puno (2024).

En la tabla 1 se observa las oficinas incluyendo áreas y proyecto del Gobierno Regional de Puno, siendo 210 servidores públicos según el régimen laboral N° 276.

Tabla 02: Servidores públicos según régimen laboral CAS

<i>Oficina / Área / Proyecto</i>	<i>Personal CAS</i>
<i>Sede central</i>	50
<i>Archivo Regional</i>	1
<i>DRTPE</i>	8
<i>Total</i>	59

Nota. Registro Oficina de Recursos Humanos GORE Puno (2024).

En la tabla 2 se observa el número total de los servidores públicos pertenecientes a el régimen o Contratación Administrativa de Servicios – CAS se tiene un total de 59 colaboradores.

$$n=269$$

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

La investigación fue de tipo básica, ya que busca ampliar el conocimiento y la comprensión teórica de un fenómeno, para generar nuevos conceptos, teorías o principios que puedan servir como base para futuras investigaciones más prácticas o aplicadas (Bernal, 2010).

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional porque se pretenderá buscar la relación existente entre transformación digital y burnout (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Mientras que el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal dado que la investigación se dió en un único momento (Díaz, 1997; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario que fue validado por juicio de expertos (anexo 3) y por Alfa de Cronbach (α), demostrando confiabilidad y validez el instrumento en base la escala de Likert:

- Transformación digital de Siccha (2021), aplicado a la gestión pública, el cual mide el nivel de la implementación de la transformación digital en una entidad pública, está compuesto de 19 ítems.
- Test para medir burnout: Maslach Burnout Inventory MBI por Maslach (2021), instrumento diseñado para evaluar el desgaste emocional en contextos laborales y está conformado por 22 ítems; instrumento utilizado anteriormente en una tesis.

Consideraciones éticas

La investigación al ser validada por Alfa de Cronbach (α) demostró confiabilidad y fiabilidad de los instrumentos de investigación, y al recabar la información se tuvo el

consentimiento informado de los entrevistados, respetándose y teniendo las consideraciones éticas que la investigación requirió.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE GENERAL:

- **Variable 1:** Transformación digital
- **Variable 2:** Burnout

VARIABLES ESPECÍFICAS

- OE1: Variable 1: Transformación digital
Variable 2: Cansancio emocional.
- OE2: Variable 1: Transformación digital
Variable 2: despersonalización personal
- OE3: Variable 1: Transformación digital
Variable 2: Realización.

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

El método de análisis de datos fue descriptivo-correlacional, el análisis estadístico utilizado fue a través de la correlación de Rho de Spearman o r para estudiar la asociatividad de las variables transformación digital y burnout, y la contrastación de las hipótesis (Córdova, 2003; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018); además se utilizó el software estadístico IBM SPSS27 versión académica.

Análisis de validez y confiabilidad

El presente análisis se sustentó en el coeficiente Alfa de Cronbach (α), utilizado como indicador de la fiabilidad interna de los instrumentos de evaluación empleados. Dichos instrumentos fueron previamente validados, evidenciando niveles adecuados de consistencia para su aplicación en el contexto del estudio. La prueba fue administrada a una muestra conformada por 30 servidores públicos pertenecientes al Gobierno Regional de Puno, lo que permitió corroborar la confiabilidad del cuestionario aplicado.

Tabla 03: Análisis de fiabilidad y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Transformación digital	0,698	19
Burnout	0,715	22

Nota. Procesamiento de datos SPSS.

La tabla 3 presenta un análisis estadístico que evalúa la confiabilidad de dos instrumentos utilizados en una investigación: uno relacionado con la transformación digital y otro con el síndrome de burnout. Para ello, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, una medida ampliamente reconocida que permite verificar qué tan consistentes son las respuestas dentro de un cuestionario.

El instrumento sobre transformación digital obtuvo un valor de 0.698, basado en 19 ítems, lo que indica una fiabilidad aceptable para estudios exploratorios; por su parte, el instrumento que mide el burnout alcanzó un coeficiente de 0.715, con 22 ítems, lo que sugiere una consistencia interna ligeramente superior.

Ambos resultados fueron procesados mediante el software estadístico SPSS, lo que garantiza un análisis riguroso y técnico. En conjunto, los datos reflejan que los instrumentos aplicados tienen un nivel de confiabilidad adecuado para ser utilizados en contextos de investigación social.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. IDENTIFICAR LA RELACIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL CANSANCIO EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO.

Para los resultados del OE 1, se procedió analizar transformación digital y su correlación con cansancio emocional del personal administrativo del Gobierno Regional de Puno.

Tabla 04: Correlación de transformación digital y cansancio emocional

Rho de Spearman		Transformación	Cansancio
		digital	emocional
Transformación digital	Coeficiente de correlación	1,000	0,653*
	Sig. (bilateral)		0,015
	N	269	269
Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	0,653*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,015	
	N	269	269

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 4 muestra el grado de correlación entre las variables transformación digital y cansancio emocional siendo esta igual a 0,653, lo cual es estadísticamente significativo al nivel de 0,05 ($p = 0,015$); lo que indica una correlación positiva moderada-alta, por lo que se infiere que a medida que aumenta la percepción o implementación de la transformación digital, también tiende a aumentar el cansancio emocional, por lo que no es una relación causal, pero sí una asociación clara; este resultado sugiere también que

los por lo que a medida que aumenta la percepción o implementación de la transformación digital en la entidad, también tiende a aumentar el cansancio emocional; por ende los procesos de digitalización, aunque necesarios y muchas veces beneficiosos, generan una sobrecarga emocional considerable en el personal administrativo del GORE Puno, dándose por la presión de adaptarse rápidamente, el aumento de tareas digitales el uso de las diferentes plataformas del estado, o la sensación de estar siempre conectados, incluso fuera del horario laboral; presentan un escenario que exige reflexionar sobre el equilibrio entre innovación tecnológica y bienestar psicosocial en el entorno institucional.

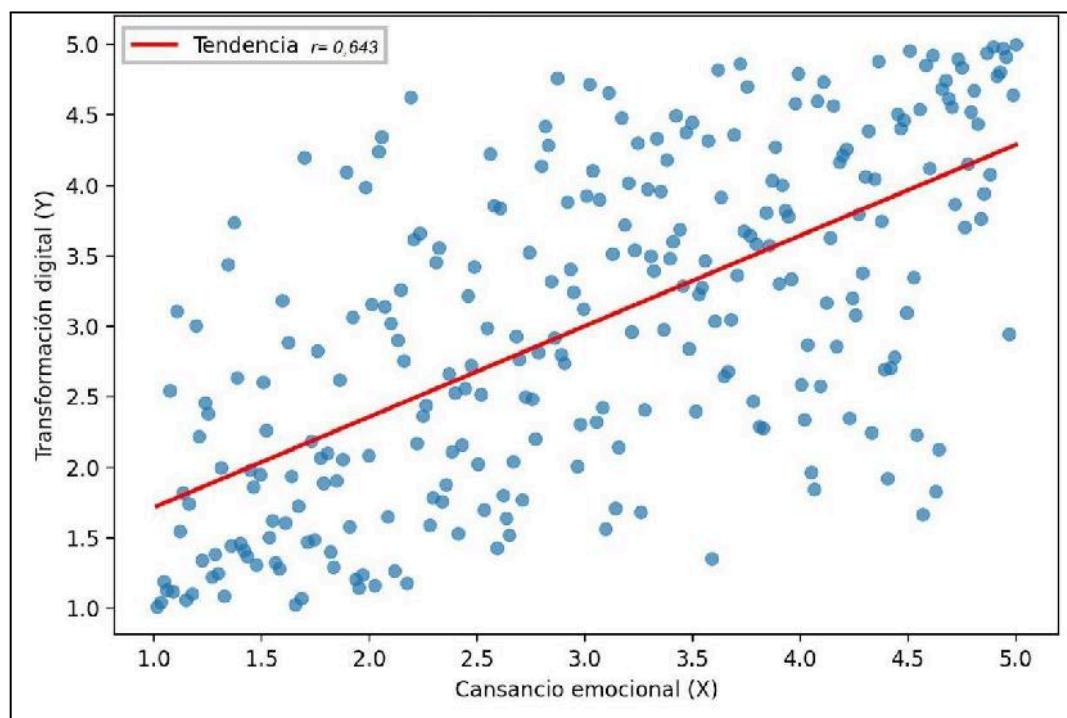


Figura 10: Diagrama de dispersión y correlación de transformación digital y cansancio emocional

En la figura 10 se observa el gráfico de dispersión de las variables transformación digital y cansancio emocional dado que $r=0,643$; lo que sugiere una conexión moderada pero significativa entre ambas variables.

4.2. DETERMINAR LA RELACIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA DESPERSONALIZACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO.

Para los resultados del OE 2, se procedió analizar transformación digital y su correlación con despersonalización del personal administrativo del Gobierno Regional de Puno.

Tabla 05: Correlación de transformación digital y despersonalización

Rho de Spearman		Transformación digital	Despersonalización
Transformación digital	Coeficiente de correlación	1,000	0,661*
	Sig. (bilateral)		0,012
	N	269	269
Despersonalización	Coeficiente de correlación	0,661*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,012	
	N	269	269

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 5 presenta los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman entre la transformación digital y la despersonalización siendo esta igual a 0,661 lo que indica una relación positiva y significativa entre ambas variables, por lo que se puede inferir que a medida que se intensifica la implementación de procesos digitales, también tiende a aumentar la percepción de despersonalización en personal administrativo del GORE Puno; este resultado es estadísticamente significativo al nivel bilateral de 0,05 ($p = 0,012$), lo que refuerza la validez del hallazgo; los datos reflejan una conexión relevante entre el avance tecnológico en entornos organizacionales y el impacto subjetivo que puede generar en la experiencia humana, particularmente en términos de distanciamiento emocional o pérdida de vínculo personal; estos hallazgos revelan una asociación significativa entre el proceso de transformación digital en los entornos organizacionales y

las implicancias que este puede tener en la experiencia subjetiva de las personas, identificándose que el avance tecnológico está vinculado con una creciente percepción de distanciamiento emocional y debilitamiento de los vínculos interpersonales, lo cual plantea interrogantes sobre el equilibrio entre eficiencia en la entidad y bienestar humano en el ámbito laboral en la entidad.

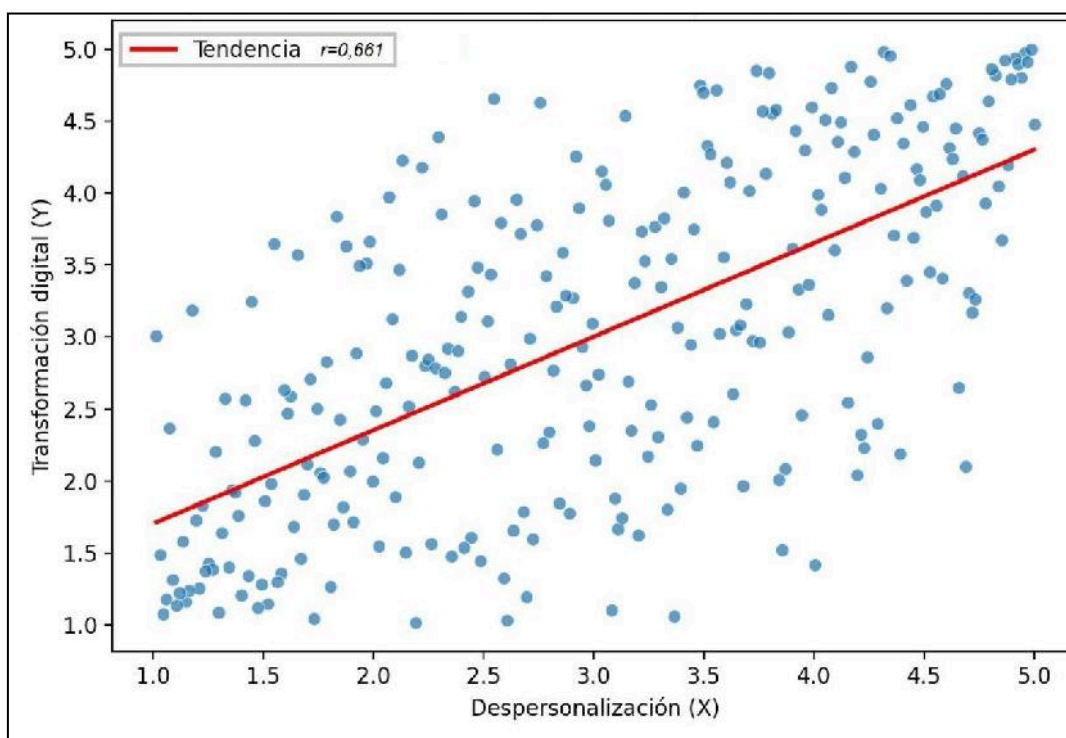


Figura 11: Gráfico de dispersión de transformación digital y despersonalización

La figura 11 muestra que el gráfico de dispersión titulado muestra una relación positiva entre ambas variables, respaldada por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r = 0,661$), donde la línea de tendencia en color rojo indica que, conforme aumenta la percepción de transformación digital, también lo hace el nivel de despersonalización, por lo que la asociación de estas variables sugiere que los procesos de digitalización podrían estar generando una sensación de desconexión emocional en el personal administrativo del GORE Puno.

4.3. DETERMINAR LA RELACIÓN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y REALIZACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO.

Para los resultados del OE 3, se procedió analizar transformación digital y su correlación con cansancio emocional del personal administrativo del Gobierno Regional de Puno.

Tabla 06: Correlación de transformación digital y realización

Rho de Spearman		Transformación	Realización
		digital	
Transformación digital	Coefficiente de correlación	1,000	0,671*
	Sig. (bilateral)		0,013
	N	269	269
Realización	Coefficiente de correlación	0,671*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,013	
	N	269	269

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 6 presenta los resultados del análisis de correlación Rho se Spearman entre la transformación digital y la realización del personal siendo esta igual a 0,671 lo que indica una correlación positiva significativa entre ambas variables, este resultado es estadísticamente significativo al nivel bilateral de 0,05 ($p = 0,013$) refiriéndose que a medida que el personal administrativo del GORE Puno perciben un mayor nivel de transformación digital en su entorno laboral, también tienden a experimentar un mayor sentido de realización personal ya que sienten que su trabajo tiene propósito, valor y que están creciendo profesionalmente por lo que los procesos de digitalización tienen un impacto favorable en el bienestar psicológico del personal administrativo, al fortalecer su sentido de propósito y logro en el trabajo y aprendizaje que realizan en la entidad.

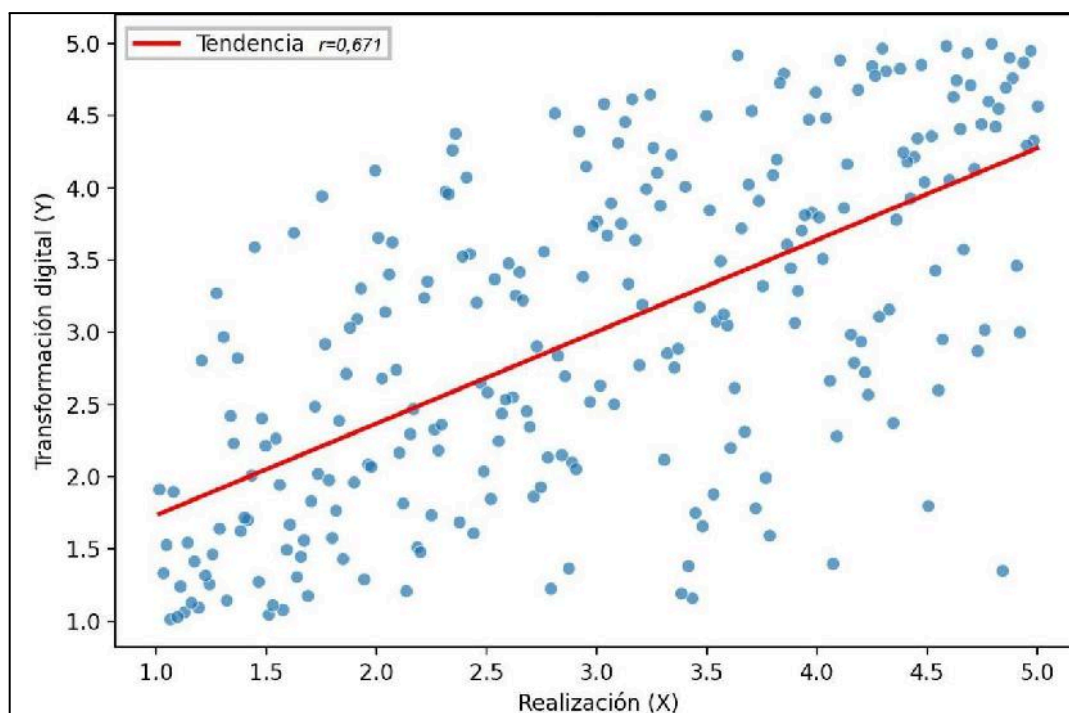


Figura 12: Gráfica de dispersión de transformación digital y realización

La figura 12 mediante el gráfico de dispersión evidencia una relación positiva entre la realización personal y la transformación digital en el personal administrativo del Gobierno Regional de Puno, donde la línea de tendencia en rojo indica que, conforme aumenta el nivel de realización percibida por los trabajadores, también se incrementa su percepción de transformación digital en el entorno laboral, este patrón está respaldado por el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0,671$), lo que sugiere una asociación significativa entre ambas variables; el gráfico refleja que quienes se sienten más realizados en su trabajo tienden a valorar más los procesos de digitalización aplicados a su trabajo, lo cual puede interpretarse como una sinergia entre el bienestar personal y la modernización institucional.

4.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La transformación digital se relaciona significativamente con el burnout del personal administrativo en el Gobiernos Regional Puno,2025

El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación de la transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025.

Con el propósito de verificar la hipótesis planteada, se procedió a calcular el coeficiente de correlación utilizando la prueba estadística Rho de Spearman (r), a partir de este procedimiento, se derivaron los datos y análisis que se presentan a continuación.

Tabla 07: Correlación de transformación digital y burnout

Rho de Spearman		Transformación	Burnout
		digital	
Transformación digital	Coefficiente de correlación	1,000	0,689*
	Sig. (bilateral)		0,015
	N	269	269
Burnout	Coefficiente de correlación	0,689*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,015	
	N	269	269

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 7 presenta los resultados del análisis de correlación Rho de Spearman entre la transformación digital y el síndrome de burnout en el personal administrativo del Gobierno Regional de Puno siendo esta igual a 0,689 lo que indica una correlación positiva significativa entre ambas variables, por lo que se infiere que a medida que los trabajadores perciben un mayor nivel de transformación digital en su entorno laboral, también tienden a experimentar mayores niveles de agotamiento emocional; este resultado es estadísticamente significativo al nivel bilateral de 0,05 ($p = 0,015$) lo que respalda la validez de esta relación, confirmando que no se trata de una coincidencia, estos resultados nos permiten reflexionar sobre cómo los procesos de digitalización, si no se gestionan adecuadamente generan presión adicional sobre el personal administrativo ya que necesitan el uso de softwares especializados y el manejo correcto de sistemas de gestión documental y otros en la entidad, afectando su bienestar psicológico.

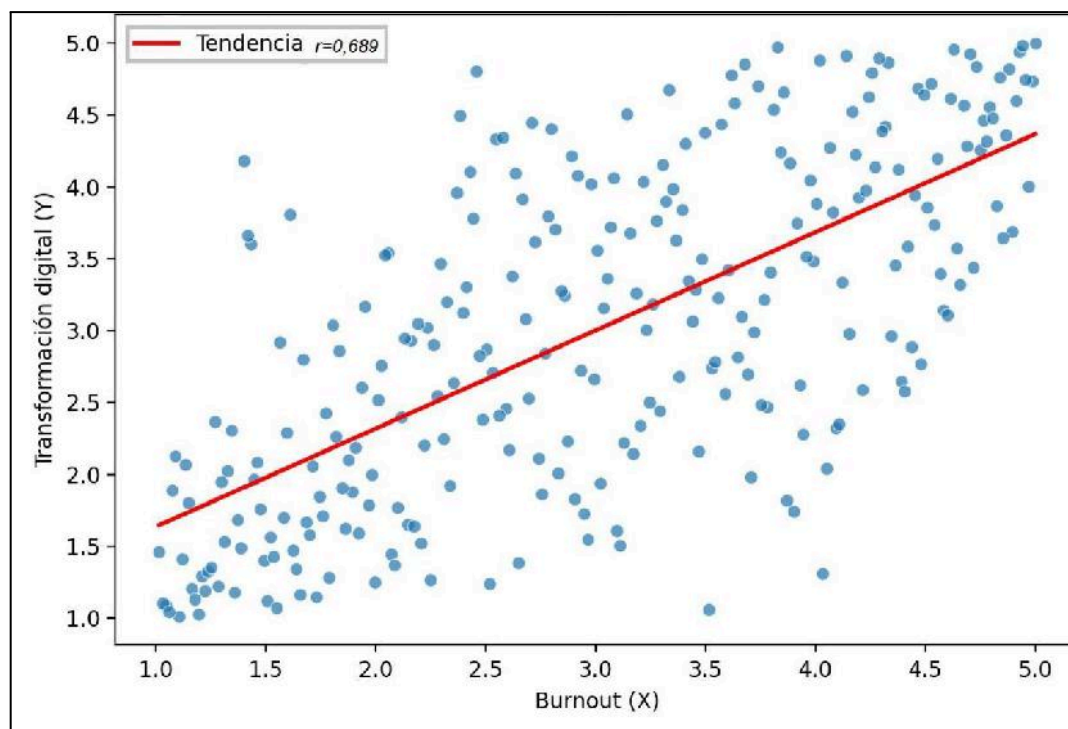


Figura 13: Diagrama de dispersión de transformación digital y Burnout

En la figura 13 el gráfico de dispersión ilustra la relación entre el nivel de burnout y la percepción de transformación digital en el personal administrativo del Gobierno Regional de Puno; donde la línea de tendencia en rojo señala una asociación positiva entre ambas variables, respaldada por un coeficiente Rho de Spearman o $r = 0,689$; demostrando que la tendencia sugiere que, a medida que se incrementa la percepción de procesos digitales en su entorno laboral se intensifica el agotamiento emocional en el personal administrativo del GORE Puno, el gráfico no solo confirma lo observado en el análisis estadístico, sino que también permite visualizar cómo esta relación se manifiesta de forma concreta en los datos, por lo que este hallazgo invita a reflexionar sobre cómo la digitalización, aunque necesaria, puede estar generando una presión adicional que afecta el bienestar emocional de quienes sostienen el funcionamiento institucional día a día; y aunque la digitalización puede ser una herramienta poderosa, si esta no se acompaña de estrategias de contención emocional, formación adecuada y espacios de escucha, corre el riesgo de convertirse en un factor de desgaste en la entidad.

4.4.2. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

H_0 : Hipótesis nula

La transformación digital no se relaciona significativamente con el burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025

$$H_0: P_{xy} = 0$$

H_1 : Hipótesis alterna

La transformación digital se relaciona significativamente con el burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025.

$$H_1: P_{xy} \neq 0$$

Realizaremos una prueba de dos colas cuya fórmula estadística es t-student del coeficiente de correlación es:

$$tc = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

El cual contará con $n-2$ grados de libertad = $269-2 = 267$.

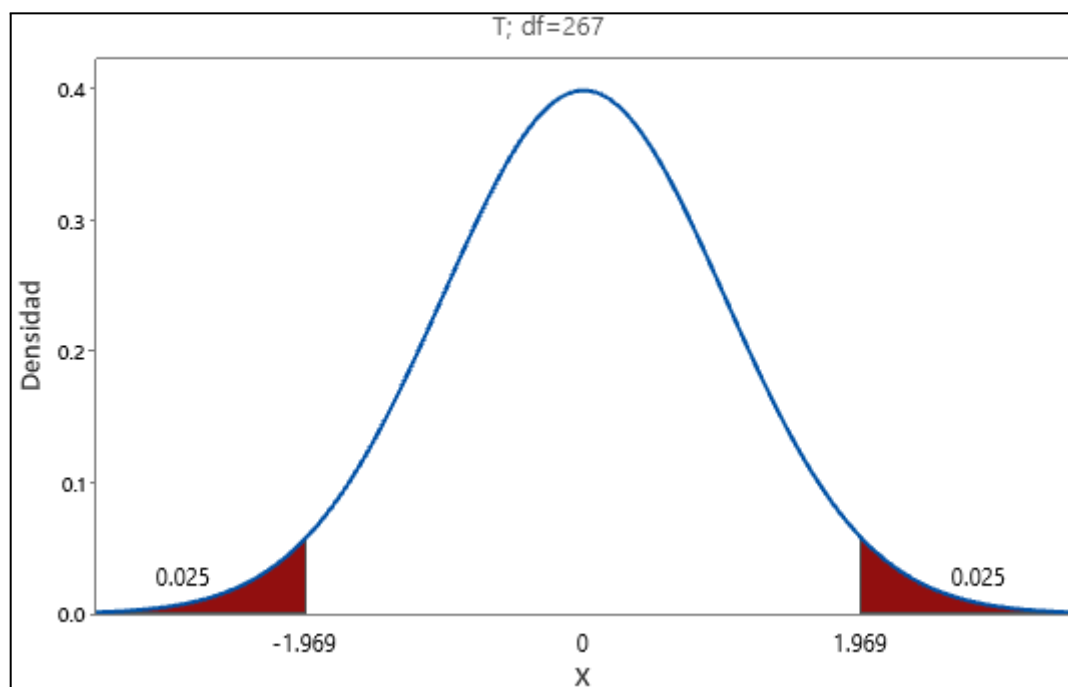


Figura 14: Gráfica de distribución

Nota. El gráfico representa la distribución t-student para 267 grados de libertad.

Aplicamos fórmula donde $r=0,686$

$$t=(0,686\sqrt{(267-2)})/\sqrt{(1- [0.686]^2)}=14.03$$

El análisis estadístico muestra que el valor t calculado es igual a 14.03 se encuentra claramente dentro de la zona de rechazo, lo que permite descartar la hipótesis nula (H_0) con un nivel de significancia del 5% y por ende aceptar la hipótesis alterna, este resultado indica que la relación entre las variables no es casual ni nula; por el contrario, existe una asociación significativa. En este contexto, se puede inferir que a medida que se intensifica la transformación digital en el ámbito estatal, también se incrementan los niveles de *burnout* entre el personal administrativo del GORE Puno, evidenciando que los procesos de modernización tecnológica, aunque necesarios, pueden estar generando una carga emocional considerable en quienes los enfrentan día a día.

4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tras concluir el análisis estadístico de la investigación y revisar los resultados vinculados a la hipótesis general, se pudo comprobar que existe correlación positiva significativa entre transformación digital y el síndrome de burnout en el personal administrativo del Gobierno Regional de Puno, esta afirmación se sustenta en el coeficiente de correlación de Spearman, que alcanzó un valor de $r = 0,689$, con un p-valor de 0,015 respaldando y confirmando su validez; además dicho resultado tiene similitud con las investigaciones de Ángeles (2022) y Starovoitova y Shibut (2020) quienes mencionan que una mayor percepción de transformación digital en el entorno laboral se asocia con un incremento significativo de burnout en el personal administrativo; así mismo se concuerda con Huamán y Medina (2022) quienes indican que los procesos de digitalización que no son gestionados de manera adecuada, generan presión sobre el personal administrativo, afectando su bienestar y repercutiendo negativamente en su rendimiento laboral dentro de la entidad.

Del análisis de la correlación de transformación digital y cansancio emocional donde $r=0,653$ infiriendo que a medida que aumenta la percepción o implementación de la transformación digital en la entidad, también tiende a aumentar el cansancio emocional; por lo que se concuerda con Cruz (2021) quien indica que la presión por adaptarse

rápidamente a procesos digitales, el incremento de tareas virtuales y la constante exposición a plataformas tecnológicas contribuyen significativamente al agotamiento emocional del personal administrativo; mientras que Laurente (2021) menciona que la transformación digital desarrolla retos frente a las plataformas de gobierno electrónico, digital generando confusión y cansancio emocional en los trabajadores administrativos, aceptando dichas afirmaciones.

Del análisis de correlación de transformación digital y despersonalización donde $r = 0,661$ infiriendo que el avance tecnológico en entornos organizacionales y el impacto subjetivo que puede generar en la experiencia humana genera despersonalización, se concuerda con Pérez (2024) y Trujillo y Álvarez (2021) quienes mencionan que la transformación digital tiene relación con la despersonalización, ya que el proceso que este implica la toma de decisiones que muchas veces genera impacto en los trabajadores administrativos tanto en su experiencia originando cambios en factores internos del personal; aceptando dichas afirmaciones.

Del análisis de la correlación de transformación digital y realización donde $r=0,671$ evidencio que la transformación digital fortalece su sentido de propósito y logro en el trabajo y aprendizaje que realizan en la entidad; concordando con Quintana (2025) quien indica que, la transformación digital fortalece la digitalización de los procesos fomenta también compromiso en la entidad; mientras que Porrúa et al. (2021) y Tuni (2023) destacan que aplicar estrategias digitales de manera efectiva no solo mejora la organización del trabajo y la eficiencia operativa, sino que también fortalece la transparencia institucional. Esta integración facilita que el personal se adapte mejor a los cambios tecnológicos, mejore su desempeño en los procesos internos y se sienta más realizado profesionalmente al participar activamente en entornos innovadores

CONCLUSIONES

PRIMERA: De los resultados del objetivo general se determinó que existe una relación significativa entre las variables transformación digital y burnout en el Gobierno Regional de Puno, 2025; ya que según el coeficiente estadístico $r = 0,689$ y $p\text{-valor} = 0,015$ indicando una correlación positiva fuerte significativa entre las variables; infiriendo que si no se gestionan adecuadamente los procesos de digitalización generan presión por dominar correctamente las herramientas tecnológicas y sistemas de gestión documental y softwares especializados complejos afectando su bienestar psicológico, y el rendimiento laboral en la entidad.

SEGUNDA: De los resultados del objetivo específico 1 se identificó que el grado de relación entre transformación digital y cansancio emocional es igual a $r=0,653$ indicando correlación positiva moderada significativa entre las variables, por lo que a medida que aumenta la percepción o implementación de la transformación digital en la entidad, también tiende a aumentar el cansancio emocional; por ende los procesos de digitalización, aunque necesarios y muchas veces beneficiosos, generan una sobrecarga emocional considerable en el personal administrativo del GORE Puno, dándose por la presión de adaptarse rápidamente, el aumento de tareas digitales el uso de las diferentes plataformas del estado, o la sensación de estar siempre conectados, incluso fuera del horario laboral; presentan un escenario que exige reflexionar sobre el equilibrio entre innovación tecnológica y bienestar psicosocial en el entorno institucional.

TERCERA: De los resultados del objetivo específico 2 se determinó la relación de transformación digital y despersonalización siendo $r=0,661$ indicando correlación positiva moderada significativa entre las variables; los datos reflejan una conexión relevante entre

el avance tecnológico en entornos organizacionales y el impacto subjetivo que puede generar en la experiencia humana, particularmente en términos de distanciamiento emocional o pérdida de vínculo personal; estos hallazgos revelan una asociación significativa entre el proceso de transformación digital en los entornos organizacionales y las implicancias que este puede tener en la experiencia subjetiva de las personas, identificándose que el avance tecnológico está vinculado con una creciente percepción de distanciamiento emocional y debilitamiento de los vínculos interpersonales, lo cual plantea interrogantes sobre el equilibrio entre eficiencia en la entidad y bienestar humano en el ámbito laboral en la entidad.

CUARTA: De los resultados del objetivo específico 3 se determinó la relación de transformación digital y realización siendo $r=0,671$ indicando correlación positiva fuerte significativa entre las variables; infiriéndose que a medida que el personal administrativo del GORE Puno perciben un mayor nivel de transformación digital en su entorno laboral, también tienden a experimentar un mayor sentido de realización personal ya que sienten que su trabajo tiene propósito, valor y que están creciendo profesionalmente por lo que los procesos de digitalización tienen un impacto favorable en el bienestar psicológico del personal administrativo, al fortalecer su sentido de propósito y logro en el trabajo y aprendizaje que realizan en la entidad.

RECOMENDACIONES

Primera: Dado que se evidenció una correlación positiva significativa entre la transformación digital y el burnout ($r = 0,689$; $p = 0,015$), se recomienda al Gobierno Regional de Puno implementar un enfoque más humano en la gestión del cambio tecnológico, ya que es fundamental que los procesos de digitalización no solo contemplen la adopción de herramientas digitales, sino también el acompañamiento emocional del personal, esto implica ofrecer capacitaciones accesibles, tiempos razonables de adaptación y espacios de escucha activa, que permitan reducir la presión psicológica asociada al uso de sistemas especializados, al integrar el bienestar como eje transversal de la transformación, se fortalece no solo la eficiencia institucional, sino también el compromiso y la salud emocional de quienes la sostienen; se recomienda implementar estrategias de gestión digital que respeten los ritmos de trabajo del personal contable, considerando que la digitalización puede generar sobrecarga emocional, el uso intensivo de plataformas como el SIAF, SIGA, SEACE y sistemas de gestión documental exige una adaptación constante, la contabilidad eficiente no debe comprometer el bienestar de quienes la sostienen.

Segunda: De los resultados del OE1 se recomienda al Gobierno Regional de Puno implementar medidas que equilibren la transformación digital con el bienestar psicosocial del personal, como capacitaciones progresivas, horarios digitales saludables y espacios de contención emocional, para mitigar el impacto del cansancio emocional asociado a la digitalización; dado que se evidenció una relación significativa entre digitalización y despersonalización.

Tercera: Según los resultados del OE2 se recomienda a el GORE Puno, se recomienda fortalecer los espacios de interacción humana dentro del equipo contable, la automatización de procesos puede generar sensación de aislamiento o pérdida de vínculo con el propósito del trabajo, por ello, es clave fomentar reuniones colaborativas, espacios de reconocimiento y canales de comunicación empática que refuercen el sentido de pertenencia, la eficiencia contable debe ir acompañada de vínculos humanos sólidos.

Cuarta: Según los resultados del OE3 se recomienda a el GORE Puno, se recomienda aprovechar esta oportunidad fortaleciendo el acceso a formación continua, certificaciones digitales, y espacios donde se reconozca el aporte técnico y estratégico del contador público. Promover una cultura que valore el crecimiento profesional y el propósito del trabajo contable puede convertir la transformación digital en una fuente de motivación y bienestar.

BIBLIOGRAFÍA

- Adrianzén, G. R. E., Carranza, G. B. E., Barrantes, C. J. C., y Bravo, G. K. E. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Aguilar, V. L. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica.
- Alvarez, M. V. E. (2020). *Empowerment organizacional y competencias gerenciales en la gestión por resultados en empleados de la Escuela Militar de Chorrillos, Lima, 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58580/Alvarez_MVE-S D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angeles, M. J. C. (2025). *Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023* [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/3158>
- Angeles, S. N. E. (2022). *Desafíos de la gestión de recursos humanos para la transformación digital de la administración pública peruana* [Tesis de Pregrado, Universidad Los Andes de Colombia]. <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/b9c548ce-8b9e-4274-be11-2b69800f551d>
- Azcona, N. (2023). *Síntomas de una mala gestión de recursos humanos*. TIFFIN University. <https://global.tiffin.edu/noticias/sintomas-de-una-mala-gestion-de-recursos-humanos>
- Banco Mundial. (2024). *World Bank Open Data*. Países y economías.
- Callacondo, L. Y., y Paco, L. V. N. (2022). *Estrés laboral y engagement en personal de una municipalidad distrital de Puno, 2021*. [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87165>
- Castañeda, N. Y., Valero, Z. G. M., y Patiño, J. R. A. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista*

- Facultad Ciencias Económicas, 29, 127-149.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v29n1/0121-6805-rfce-29-01-127.pdf>
- Castro, M. C. P. (2024). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el área de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín, Tacna 2025* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Tacna].
<http://161.132.207.135/handle/20.500.12969/4063>
- Chiavenato, I. (2022). *Gestión de personas: el nuevo rol de la gestión del talento humano* (5a ed.). Atlas.
- Cornejo, R. E. (2024). *Repensando el Estado en el siglo XXI: Reflexiones sobre gestión pública y transformación del Estado en el Perú*. Fondo Editorial.
- Cruz, V. J. (2021). Transformación digital y relaciones laborales. En *Digitalización y protección social* (p. 371).
<https://www.enriquedans.com/wp-content/uploads/2021/12/Digitalizacion-y-proteccion-social.pdf#page=105>
- Cubas, M. N. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas-Chachapoyas 2020* [Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2628>
- Cuervo, L. M., y Mattar, J. (s. f.). *Gestión pública*.
- Dávila, N. J., Barrios, S. S., y Barrientos, P. A. (2023). Modelo de evaluación del employee engagement en una empresa matricial. *Memorias de la Décima Tercera Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética*, 9, 99-104.
<https://www.iiis.org/CDs2023/CD2023Spring/papers/CB846DG.pdf>
- Durán, M. M. M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 14.
<https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Escobar, S. J. F., Ramírez, G. D. F., Medina, D. P., y Campo, C. D. (2023). La descentralización de las capacidades de ciencia, tecnología e innovación (CTi) en

- Colombia. *Pensamiento Americano*, 16, 1-17.
<https://doi.org/10.21803/penamer.16.31.517>
- Freudenberger, H. (1974). *Professional Burnout in Medicine and the Helping Professions*. The Haworth Press.
- Galindo, R. O. A. (2020). Transformación digital: una agenda de oportunidades para la investigación y la práctica. *Revista Perspectiva Empresarial*, 7, 3-12.
<https://www.redalyc.org/pdf/6722/672271537001.pdf>
- Gil, M. P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo Burnout: Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Ediciones Pirámide.
- Grau, G. R., Salanova, S. M., Schaufeli, W., Peiró, S. J., y Llorens, G. S. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>
- Houtman, I., Jettinghoff, K., y Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. En *Organización Mundial de Salud* (Número 6). Organización Mundial de la Salud.
- Huamán, C. P. L., y Medina, S. C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13, 93-105.
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- IHegel. (2021). *Seguridad y salud en el trabajo: qué es y que dice la Ley en el Perú*. 19 de enero.
<https://hegel.edu.pe/blog/seguridad-y-salud-en-el-trabajo-que-es-y-que-dice-la-ley-en-peru/>
- INEI. (2022). *Perú: Proyecciones de población total según departamento provincia y distrito 2018-2022*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3624028/Perú%3A Proyecciones de Población Total según Departamento%2C Provincia y Distrito%2C](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3624028/Perú%3A%20Proyecciones%20de%20Población%20Total%20según%20Departamento%2C%20Provincia%20y%20Distrito%2C)

2018-2022.pdf?v=1701294767

Kong, F. A., y Reyes, D. (2018). *La transformación digital de once empresas en el Perú*. Editorial CONECTA.

Lacoste, J. (2023). *Transformación Digital: Cómo los líderes de hoy redefinen el futuro*. Editorial Académica Española.

Laurente, I. (2021). Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, 6, 64-76. <https://doi.org/10.53857/CNSW1721>

Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Editorial Desclée de Brouwer.

Leite, W. K. dos S., Araújo, A. J. da S., Silva, L. B. da, Souza, E. L. de, Pimentel, C. E., Silva, J. M. N. da, Assis, N. L. P. de, Lemos, E. L. de M. D., y Oliveira Filho, P. G. de. (2021). New Job Stress Scale: Factor and Convergent Validity, and Reliability. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 21(2). <https://doi.org/10.5935/rpot/2021.2.21253>

Lipa, C. J. L. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Mype Voltrailer, Huachipa* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Loaiza, E., y Peña, A. E. (2023). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad Contable FACES*, 36, 27-44. <https://biblat.unam.mx/hevila/ActualidadcontableFACES/2013/vol16/no26/2.pdf>

Lozano, B. M. L. (2022). *Síndrome de Burnout y la gestión administrativa en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107860>

Mamani, C. M. K. (2023). *Engagement y estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional de Puno, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23621>

- Marsollier, R. G. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *PSICOGENTE*, 22(41), 1-18. <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Maslach, C. (2021). *Guía HBR: Cómo superar el Burnout, Reconoce los síntomas, Haz cambios viables, Reconecta con el trabajo*. Harvard Business Review.
- Mendoza, Z. Y. D. (2023). *Carga laboral y nivel de estrés en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Huacho, 2023* [Universidad Privada Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/10060>
- Mochon, F., y Cardona, P. (2020). *Transformación digital de la empresa*. Editorial Marcombo.
- Morales, A., y Cortez, R. (2025). *Por un salto cualitativo en la gestión pública*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- OMS. (2021). *Enfermedades: Salud y enfermedad en la población* (Organización Panamericana de la Salud (ed.)). Organización Mundial de la Salud.
- OMS. (2024). *Salud ocupacional para todos: estrategia mundial*. Organización Mundial de la Salud.
- Pachari, C. L. K., Pacori, Z. B. M., y Quispe, Q. N. N. (2020). *Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19* [Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/e405b11d-0dd6-43d9-9ee5-6412f8c60f0f>
- Páez, G. I., Sanabria, M., Gauthier, U. V., y Anzola, D. (2022). *Transformación digital en las organizaciones*. Editorial Universidad del Rosario.
- Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de un Industria Cerealera* [Universidad Abierta Interamericana]. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf%0Ahttps://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0964830598000705>
- PCM. (2016). *Ley del Servicio Civil*. Autoridad Nacional del Servicio Civil. <https://www.gob.pe/institucion/servir/institucional>
- PCM. (2022). *Informe Técnico N°000899-2022-SERVIR-GPGSC*. https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Informes_Legales/2022/IT_0899-2022-SE

RVIR-GPGSC.pdf

- PCM. (2023). *Informe Técnico N° 000745-2023-SERVIR-GPGSC*.
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4681981/Informe Técnico N° 000745-2023-SERVIR-GPGSC.pdf?v=1686746726](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4681981/Informe_Tecnico_N°_000745-2023-SERVIR-GPGSC.pdf?v=1686746726)
- PCM. (2025). *Indicadores de transformación digital: Reporte de avances en gobierno y transformación digital*. 06 de junio. <https://www.gob.pe/cnsd>
- Pérez, E. (2024). Transformación digital en la gestión de recursos humanos. *Revista Científica Global Negotium*, 7, 45-56.
<https://doi.org/https://doi.org/10.0833/rgn.v7i1.423>
- Pillaca, S. P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6, 3293-3315.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Pineda, N. C. (2023). Future challenges in the management of public human resources in Spain. *Administración Pública y Gestión social*, 11, 1-18.
<https://www.redalyc.org/journal/3515/351560525002/html/>
- Porrúa, M., Lafuente, M., Mosqueira, E., Roseth, B., y Reyes, A. (2021). *Transformación digital y empleo público: El futuro del trabajo del gobierno*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003245>
- Pucheu, J. A. (2024). *Lo que cambia son las personas: casos de gestión del cambio en empresas, Estado y ONGs*. RIL editores.
- Quintana, R. D. (2025). Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad distrital en Piura. *Revista InveCom*, 5, 10-23.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.13256575>
- Rogers, D. (2021). *Guía estratégica de la transformación digital*. Editorial Díaz de Santos.
- Romero, F., y Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 4(7), 66-79.

- Sánchez, T. M. G., Basurto, H. S., y Galván, V. S. (2020). El rol del conocimiento en el crecimiento económico: un análisis espacial para México. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 51, 2-13.
<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2020.202.69483>
- Sevilla, P. (2022). *¿Qué es un factor de riesgo según la OMS?* 12 abril.
<https://todosloshechos.es/que-es-un-factor-de-riesgo-segun-la-oms>
- Shukla, S. (2021). COVID-19 and Globalization: An Analysis. *An International Multidisciplinary Double-Blind Peer-reviewed Research Journal*, 36, 23-36.
<https://doi.org/https://doi.org/00779954.2020.1827016>
- Siccha, N. J. M. (2021). *Transformación digital y sus estrategias en el gobierno regional de Cajamarca, desde la percepción del asociado, año 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72810>
- Starovoitova, T., y Shibut, M. (2020). Características de la transformación digital del sistema de administración pública de la República de Belarús: gobierno electrónico. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 4, 418-428.
<https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/149/105>
- STEP. (2025). *Communication from the commission to the European Parliament, The council, The European Economic and Social Committee of Regions*. Strategic Technologies for Europe Platform.
- Trujillo, S. F., y Álvarez, J. D. (2021). Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos? *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 7, 49-67. <https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10923>
- Tuni, B. S. (2023). *Relación de la transformación digital y la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Regional de Puno, 2023* [Universidad Nacional del Altiplano Puno]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21198>
- Usma, F. Y. Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento* [Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/d4e2326d-71a9-430e-bcdf-cc2b075d>

b59c

Vega, P., Troncoso, G., y Muñoz, G. (2020). *Estrategias de transformación digital: Cómo gestionar los impactos en las estrategias, modelos de negocio y culturas organizacionales*. Editorial CONECTA.

Zavala, R. M. Y. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción percibido por contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Huaso – 2022* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/items/58721ceb-f540-42cd-a226-e7722961ae42>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y BURNOUT DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO, 2025

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
¿Cuál es la relación de la transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025?	Determinar la relación de la transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno, 2025	La transformación digital y burnout del personal administrativo se relacionan significativamente en el Gobierno Regional Puno, 2025	Variable 1: Transformación digital	- Aplicación: o Trámites virtuales internos o Trámites virtuales externos o Servicios virtuales - Interacción o Correo electrónico o Central telefónica del Gobierno Regional o Aplicativos para celular - Presencia o Boletines regionales o Página web o Diarios de alcance regional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
¿Cuál es la relación de la transformación digital y el cansancio emocional del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno?	Identificar la relación de la transformación digital y el cansancio emocional del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno.	La transformación digital se relaciona significativamente con el cansancio emocional del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno		
¿De qué manera se relaciona la transformación digital y la despersonalización del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno?	Determinar la relación de la transformación digital y la despersonalización del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno.	La transformación digital y la despersonalización personal administrativo se relacionan significativamente en el Gobierno Regional Puno	Variable 2: Burnout	o Cansancio emocional o Despersonalización o Realización personal
¿Cuál es la relación de la transformación digital y realización del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno?	Determinar la relación de la transformación digital y la realización del personal administrativo en el Gobierno Regional Puno.	La transformación digital y la realización en el personal administrativo se relacionan significativamente en el Gobierno Regional Puno.		

Anexo 02: Ficha de validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Amachi León Ramón
 1.2 Grado Académico: Magíster en Gestión Pública
 1.3 Título de la investigación: Transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional de Puno, 2023
 1.4 Denominación del instrumento: Cuestionario sobre transformación digital y burnout

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Técnicos-Científicos y del tema de estudio				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías			X		
SUB TOTAL				12	12	
TOTAL				24		

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Buena (X)	Muy Buena ()	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha:

Amachi León Ramón
 Firma del experto
 Nombre: *Amachi León Ramón*
 DNI: 01220299

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Calzaya Zeballos David Moises
 1.2 Grado Académico: Doctor en Administración
 1.3 Título de la Investigación: Transformación digital y turnout del personal administrativo en el Gobierno Regional de Puno, 2025
 1.4 Denominación del instrumento: Cuestionario sobre transformación digital y turnout

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables medibles			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías			X		
SUB TOTAL				10	15	
TOTAL				25		

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno (X)	Excelente ()
0 - 6	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno, 25 de Junio


 Firma del experto

Nombre: DAVID M. CALZAYA ZEBALLOS

DNI: 013.88.942

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mamani Chambilla Milena Kathren
 1.2 Grado académico: Maestro en Contabilidad y Administración
 1.3 Título de la Investigación: Transformación digital y burnout del personal administrativo en el Gobierno Regional de Puno, 2025
 1.4 Denominación del instrumento: Cuestionario sobre Transformación digital y Burnout

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Esté formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Esté expresado en conductas observables medibles.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Técnicos-Científicos y del tema de estudio.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL			4	18		
TOTAL				19		

VALORACION

Deficiente ()	Regular ()	Buena (X)	Muy Buena ()	Excelente ()
0 - 3	4 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno, 21 Junio 2025

Firma del experto

Nombre: MILENA K. MAMANI CHAMBIILLA

DNI: 4192485

Anexo 03: Instrumentos de evaluación

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

CUESTIONARIO TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Estimado Sr. Sra.

Personal administrativo del Gobierno Regional de Puno

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, tiene como finalidad recabar información acerca de la transformación digital que perciben los colaboradores en la entidad; los datos que proporcione son parte de una investigación con fines estrictamente académicos. Se le agradece llenar de la manera más objetiva y sincera posible cada una de las preguntas, marcando con una "X" el espacio correspondiente a la alternativa que mejor la describe a cómo se siente en el trabajo.

Utilice en cada caso una sola alternativa, procure responder a todos los ítems del instrumento de engagement, las opciones de respuesta son : 1 = Totalmente de acuerdo, 2= de acuerdo, 3= neutral, 4= desacuerdo y 5= totalmente en desacuerdo.

Ítems	1	2	3	4	5
1 ¿Fue usted informado de la implementación del proceso de transformación digital del proceso administrativo del Gobierno Regional de Puno?					
2 ¿Ha mejorado el proceso administrativo interno con la implementación de la plataforma digital?					
3 ¿Ha mejorado la atención a los usuarios externos con la implementación de la plataforma digital?					
4 ¿Se han implementado servicios virtuales complementarios a la plataforma digital?					
5 ¿Se ha incrementado el uso del correo electrónico cómo componente del proceso de transformación digital del proceso administrativos?					
6 ¿Los trámites internos y externo pueden realizarse también a través de la central telefónica del Gobierno Regional?					

7	¿Se han implementado aplicativos para Smartphone, que permite hacer el seguimiento de los trámites internos?					
8	¿Se han implementado aplicativos para Smartphone, que permite hacer el seguimiento de los trámites a los usuarios externos?					
9	¿Ha leído en diarios, escuchado en radios o visto en televisoras de alcance regional, respecto al proceso de transformación digital del proceso administrativo del Gobierno Regional?					
10	¿La página web del Gobierno Regional es componente de la transformación digital del proceso administrativo?					
11	¿La página web es el medio para los trámites virtuales de los usuarios externos?					
12	¿Cree usted de los medios que es necesario mayor difusión del proceso de transformación a través de los medios de comunicación?					
13	¿Es importante fortalecer la implementación del proceso de transformación digital del proceso administrativo en la Sede del Gobierno Regional Puno?					
14	¿Es importante fortalecer la implementación del proceso de transformación digital del proceso administrativo del Gobierno Regional de Puno?					
15	¿Cree usted que es necesario que la ruta del proceso de transformación digital sea socializada permanentemente con los trabajadores del Gobierno Regional?					
16	¿Cree usted, que los trabajadores del Gobierno Regional están comprometidos con el proceso de transformación digital iniciado?					
17	¿Deberían impartirse cursos virtuales, cursos presenciales, videos instructivos, aplicativos para smartphone y guías impresas como herramientas de capacitación?					
18	¿Estima usted que los resultados obtenidos son positivos por la implementación de la transformación digital en el proceso administrativo?					
19	¿Con la implementación de la transformación digital del proceso administrativo ha mejorado la transparencia en la adquisición de bienes y servicios por parte del Gobierno Regional de Puno?					

Muchas gracias.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

CUESTIONARIO BURNOUT

Estimado Sr. Sra.

Personal administrativo del Gobierno Regional de Puno

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, tiene como finalidad recabar información acerca del burnout que perciben los colaboradores en la entidad; los datos que proporcione son parte de una investigación con fines estrictamente académicos, se le agradece llenar de la manera más objetiva y sincera posible cada una de las preguntas, marcando con una "X" el espacio correspondiente a la alternativa que mejor la describe a cómo se siente en el trabajo.

Utilice en cada caso una sola alternativa, procure responder a todos los ítems del instrumento de engagement, las opciones de respuesta son: 1 = Nunca, 2= Algunas veces al año, 3= Algunas veces al mes, 4= Algunas veces a la semana y 5= Diariamente

Ítems	1	2	3	4	5
1.Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4.Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5.Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7.Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					

8.Siento que mi trabajo me está desgastando					
9.Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10.Siento que me he hecho más duro con la gente					
11.Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12.Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13.Me siento frustrado por el trabajo					
14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18.Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22.Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

Muchas Gracias.

Anexo 04: Panel fotográfico

