



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACIÓN SOCIAL**



**ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA  
EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN - PUNO, 2019**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. KARLA MICHELLE ZEBALLOS MACHACA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2022**



NOMBRE DEL TRABAJO

**ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT  
Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANI  
ZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE  
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓ  
N - PUNO, 2019**

AUTOR

**KARLA MICHELLE ZEBALLOS MACHAC  
A**

RECuento de palabras

**19025 Words**

RECuento de caracteres

**103912 Characters**

RECuento de páginas

**103 Pages**

Tamaño del archivo

**603.2KB**

Fecha de entrega

**Jul 19, 2022 5:39 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Jul 19, 2022 5:47 PM GMT-5**

● **16% de similitud general**

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

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



Firmado digitalmente por TAPIA  
CRUZ Mauro Octavio FAU  
20145496170 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 17.07.2024 10:51:28 -05:00



Firmado digitalmente por FLORES  
MAMANI Emilio FAU 20145496170  
soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 27.06.2024 18:17:50 -05:00



## DEDICATORIA

*Dedico esta investigación principalmente a Jehová, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante de mi vida, por su amor incondicional, paciencia, su confianza en mí, sus sabios consejos, y el gran apoyo recibido acompañándome en cada etapa de mi vida. A mi padre, J.C.Z.P, sé que estaría orgulloso de verme crecer profesionalmente y como persona. A ellos con amor.*

***Karla Michelle Zeballos Machaca***



## AGRADECIMIENTOS

Ante todo doy gracias a Jehová por darme la oportunidad de vivir y brindarme las fuerzas para seguir cada día a pesar de las adversidades que se presentan. Agradezco a mi madre, mi motor e inspiración para ser día tras día una mejor persona, hija y mujer. Agradezco a mis docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano, en especial a mi asesor y jurados de tesis, por haber compartido sus conocimientos, tiempo, paciencia y dedicación a lo largo de mi preparación profesional. Y finalmente, a la DREP por el apoyo y facilidades brindadas para la investigación.

**Karla Michelle Zeballos Machaca**



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 12**

**ABSTRACT..... 13**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 15**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 16**

1.2.1. Problema general ..... 16

1.2.2. Problemas específicos..... 17

**1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 17**

1.3.1. Hipótesis general ..... 17

1.3.2. Hipótesis específicas..... 17

**1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... 17**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 19**

1.5.1. Objetivo general ..... 19

1.5.2. Objetivos específicos ..... 19

**1.6. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN ..... 19**

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO ..... 23**



2.1.1. A nivel internacional .....	23
2.1.2. A nivel nacional .....	24
2.1.3. A nivel local .....	27
<b>2.2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>29</b>
2.2.1. Síndrome de burnout .....	29
2.2.2. Clima organizacional .....	38

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>42</b>
<b>3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN: .....</b>	<b>42</b>
<b>3.4. ÁMBITO DE ESTUDIO: .....</b>	<b>43</b>
<b>3.5. POBLACIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>3.6. TAMAÑO DE MUESTRA: .....</b>	<b>44</b>
<b>3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTOS DE DATOS ....</b>	<b>44</b>
<b>3.8. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS .....</b>	<b>46</b>

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1 DIMENSIÓN: CANSANCIO EMOCIONAL.....</b>	<b>50</b>
<b>4.2 DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>4.3. DIMENSIÓN: REALIZACIÓN PERSONAL .....</b>	<b>53</b>
<b>4.4. DIMENSIÓN: ESTRUCTURA .....</b>	<b>57</b>
<b>4.5. DIMENSIÓN: RECOMPENSA .....</b>	<b>61</b>
<b>4.6. DIMENSIÓN: RELACIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>4.7. DIMENSIÓN: IDENTIDAD.....</b>	<b>70</b>
<b>4.8. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....</b>	<b>75</b>



<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	90
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	92
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	93
<b>ANEXOS</b> .....	96

**ÁREA:** Relaciones públicas

**TEMA:** Síndrome de burnout y clima organizacional

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 22 de Julio del 2022**



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Niveles de la dimensión cansancio emocional.....	51
<b>Figura 2</b> Niveles de la dimensión despersonalización.....	53
<b>Figura 3</b> Niveles de la dimensión realización personal .....	54





## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Escala de valoración en la encuesta de Síndrome de Burnout.....	48
<b>Tabla 2</b>	Valores de Referencia del cuestionario de Síndrome de Burnout .....	48
<b>Tabla 3</b>	Escala de valoración en las encuestas Clima Organizacional.....	49
<b>Tabla 4</b>	Resultados de la Dimensión Cansancio Emocional.....	51
<b>Tabla 5</b>	Dimensión despersonalización.....	52
<b>Tabla 6</b>	Dimensión realización personal .....	54
<b>Tabla 7</b>	Cálculo de puntuaciones .....	55
<b>Tabla 8</b>	Organización y toma de decisiones.....	57
<b>Tabla 9</b>	Medidas de tendencia central organización y toma de decisiones .....	58
<b>Tabla 10</b>	Productividad afectada por la falta de organización y planificación .....	59
<b>Tabla 11</b>	Medidas de tendencia central productividad afectada por la falta de organización y planificación .....	59
<b>Tabla 12</b>	Papeleos para hacer las cosas.....	60
<b>Tabla 13</b>	Medidas de tendencia central papeleos para hacer las cosas .....	60
<b>Tabla 14</b>	Recompensa según desempeño en el trabajo .....	62
<b>Tabla 15</b>	Medidas de tendencia central recompensa según desempeño en el trabajo.	62
<b>Tabla 16</b>	Crítica en la organización .....	63
<b>Tabla 17</b>	Medidas de tendencia central crítica en la organización .....	64
<b>Tabla 18</b>	Recompensas e incentivos mejores que las amenazas y críticas. ....	65
<b>Tabla 19</b>	Medidas de tendencia central recompensas e incentivos mejores que las amenazas y críticas. ....	65
<b>Tabla 20</b>	Clima de trabajo agradable y sin tensiones.....	66
<b>Tabla 21</b>	Medidas de tendencia central clima de trabajo agradable y sin tensiones ..	67
<b>Tabla 22</b>	Relaciones jefe – trabajador agradables.....	68



<b>Tabla 23</b>	Medidas de tendencia central relaciones jefe – trabajador agradables	68
<b>Tabla 24</b>	Medidas de tendencia central personas frías y reservadas entre sí	69
<b>Tabla 25</b>	Medidas de tendencia central personas frías y reservadas entre sí	70
<b>Tabla 26</b>	Orgullo de pertenecer a esta organización	71
<b>Tabla 27</b>	Medidas de tendencia central orgullo de pertenecer a esta organización	71
<b>Tabla 28</b>	Propios intereses	72
<b>Tabla 29</b>	Medidas de tendencia central propios intereses	73
<b>Tabla 30</b>	Lealtad del personal hacia la organización	74
<b>Tabla 31</b>	Medidas de tendencia central lealtad hacia la organiza	74
<b>Tabla 32</b>	Coefficiente de correlación y determinación Clima organizacional y síndrome de burnout	76
<b>Tabla 33</b>	Varianza de datos clima organizacional y síndrome de burnout	77
<b>Tabla 34</b>	Coefficientes para el modelo de regresión Clima organizacional y Síndrome de Burnout	77
<b>Tabla 35</b>	Coefficiente de correlación y determinación clima organizacional y síndrome de burnout	79
<b>Tabla 36</b>	Varianza de datos cansancio emocional y clima organizacional	79
<b>Tabla 37</b>	Coefficientes para el modelo de cansancio emocional y síndrome de burnout	80
<b>Tabla 38</b>	Coefficiente de correlación y determinación despersonalización y clima organizacional	81
<b>Tabla 39</b>	Varianza de datos despersonalización y clima organizacional	82
<b>Tabla 40</b>	Coefficientes para el modelo de regresión despersonalización y clima organizacional	82
<b>Tabla 41</b>	Resumen del modelo	84



<b>Tabla 42</b>	Varianza de datos realización personal y clima organizacional .....	84
<b>Tabla 43</b>	Coefficientes para el modelo de regresión realización personal y clima organizacional .....	85



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

**CAP:** Cuadro de asignación de personal

**DRE:** Dirección Regional de Educación

**DREP:** Dirección Regional de Educación Puno

**EDCO:** Escala de Clima Organizacional

**EPA:** Escuela Profesional de Administración

**MBI:** Maslach Burnout Inventory

**MINEDU:** Ministerio de Educación

**OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

**PISA:** Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes,

**UNA:** Universidad Nacional del Altiplano

**UGEL'S:** Unidades de Gestión Educativa Local



## RESUMEN

El trabajo de investigación presente lleva por título: “ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN - PUNO, 2019”, para el desarrollo de esta investigación se utilizó el método científico, inductivo – deductivo, el diseño aplicado es no experimental y el tipo de investigación es descriptivo, con respecto a las técnicas que fueron aplicadas son: observación y encuesta, los instrumentos aplicados son: el cuestionario MBI y un cuestionario adaptado de Litwin y Stringer. Tras el análisis y proceso estadístico de los resultados obtenidos en la investigación, se determinó que existe un alto nivel de síndrome de Burnout, por que el 39% de los trabajadores presentan un alto nivel en la dimensión de Cansancio Emocional, en la dimensión de Despersonalización un 50% y un 44% de trabajadores presentaron un nivel bajo en la dimensión de realización personal, de esta forma entendemos que para que se pueda demostrar la existencia de síndrome de Burnout en una población, la condición que debe cumplirse es que las primeras dos dimensiones tienen que ser altas y la tercera dimensión debe ser baja. Por otro lado, con respecto al clima organizacional se encuentra con tendencia a nivel medio a bajo en sus dimensiones: estructura, relaciones, recompensa e identidad, lo cual ha influido en el comportamiento y actitudes de los colaboradores de la institución. De esta forma se pudo determinar que la presencia de un alto nivel de síndrome de Burnout porque los trabajadores no han percibido un clima organizacional óptimo. En conclusión, el Síndrome de Burnout sí incide significativamente en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Educación Puno.

**Palabras Clave :** Burnout, Clima, Organizacional, Estrés, Trabajo



## ABSTRACT

The present research work is entitled: "ANALYSIS OF THE BURNOUT SYNDROME AND ITS IMPACT ON THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF THE REGIONAL DIRECTORATE OF EDUCATION - PUNO, 2019", for the development of this research, the scientific, inductive - deductive method was used, the applied design is non-experimental and the type of research is descriptive, with respect to the techniques that were applied are: observation and survey, the instruments applied for the collection of information are: the MBI questionnaire, the second instrument used was a questionnaire adapted from Litwin and Stringer, which allowed us to analyze the level of organizational climate. After the analysis and statistical process of the results obtained in the investigation, it was determined that there is a high level of Burnout syndrome, since through the results it was possible to demonstrate that 39% of the workers present a high level in the dimension of Emotional Tiredness, in the dimension of Depersonalization 50% and 44% of workers presented a low level in the dimension of personal fulfillment, in this way we understand that in order to demonstrate the existence of Burnout syndrome in a population, the condition that must be met is that the first two dimensions have to be high and the third dimension must be low. On the other hand, with respect to the organizational climate, there is a trend at a medium to low level in its dimensions: structure, relationships, reward and identity, which has influenced the behavior and attitudes of the institution's collaborators. In this way it was possible to determine that the presence of a high level of Burnout syndrome because the workers have not perceived an optimal organizational climate. In conclusion, the Burnout Syndrome does have a significant impact on the Organizational Climate of the Puno Regional Directorate of Education.

**Keywords:** Burnout, Climate, Organizational, Stress, Work



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Actualmente existe una diversidad de demandas y constantes retos para la mayoría de profesionales que ejercen sus actividades laborales, por lo que se ven obligados a la adaptación de las exigencias y condiciones que se presentan en sus organizaciones para cumplir con sus objetivos. Según Carbajal (2009), cuando los colaboradores se ven sobrepasados por las exigencias y requerimientos de su organización y no tienen acceso a los necesarios recursos se pueden presentar consecuencias físicas y psicológicas como resultado de la presencia de estrés laboral e incluso de síndrome de burnout. Este síndrome de Burnout, ha venido despertando interés en su estudio, porque se ha venido demostrando su relación con el estilo de vida que llevan los trabajadores, el clima organizacional y ámbito laboral, se ha presentado su presencia en profesionales que laboran directamente con personas. Es frecuente ver a profesionales cansados, afectivamente endurecidos e incluso algunos con carencia de expectativas de superarse, este problema debe ser atendido por los directivos de las organizaciones quienes deberán tomar un interés creciente por conocer los efectos que puede ejercer sobre su personal. Por esta razón esta investigación se enfoca al recurso humano, puesto que el síndrome podría encontrarse en todos los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno considerando que es una institución pública que brinda servicios al sector educación de la región. Por este motivo los trabajadores se encuentran bajo rigurosas y constantes exigencias a diario, sobre todo por los proyectos de actualización y control que actualmente pide el Ministerio de Educación a las DRE a nivel nacional, esto con el objetivo de mejorar la calidad y oferta educativa en el país, motivos que pueden causar estrés laboral en los servidores e incluso incidir en el síndrome de



Burnout.

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Perú se ubica en el puesto 64 de 77 países según el MINEDU (2018), el cual informa que basados en el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes, PISA, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), estos resultados son consecuencia de las deficientes políticas públicas en el sector educación en el Perú, incluyendo la inversión que se designan a los entes rectores de educación en las diferentes regiones del país, el cual debería permitir un adecuado desempeño de los trabajadores, considerando que como dirección regional, son la base fundamental de organización para la eficiente y eficaz distribución de educación en la región Puno, de esta forma se permitirá a las instituciones a su cargo (UGEL's e instituciones educativas) puedan mejorar el rendimiento y resultados en los estudiantes a nivel nacional y por ende lograr el desarrollo educativo de las nuevas generaciones.

La presión en el público interno por el logro de objetivos, las condiciones laborales, e incluso la acumulación de conflictos personales que afronta cada trabajador puede desembocar estados emocionales de ansiedad y frustración, tales motivos pueden generar un impacto negativo hasta incluso provocar la incidencia del síndrome de Burnout en el trabajador, causando a su vez, problemas laborales los cuales afecten el clima organizacional de la institución. Para Leiter (1998), cuando la realización personal, las relaciones de mayor confianza y apoyo entre compañeros de trabajo y jefes aumentan, disminuye el nivel de despersonalización. Estas condiciones laborales y demandas a las que han estado sometidos el personal de servicio de la Dirección Regional de Educación Puno y las diferencias referidas entre los centros educativos estatales y particulares, surgen la siguiente pregunta: ¿Qué





relación existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la Dirección Regional de Puno?, es de importancia señalar que el estrés genera vivencias que se desarrollan por cómo se percibe o se evalúan las características de las situaciones laborales. La adquisición de conocimiento del nivel de presencia de síndrome de burnout y su incidencia en el clima organizacional, permitirá sensibilización de los directivos de la DRE – Puno lo cual permita una concientización de la importancia y necesidad de propiciar el desarrollo de los sentimientos de éxito profesional en los trabajadores y la satisfacción de sus necesidades de realización personal lo cual mejorará su desempeño y el clima organizacional de los trabajadores.

La presente investigación tiene por enfoque el recurso humano, en específico, el síndrome del burnout y clima organizacional; tiene por objetivo general conocer la relación e incidencia entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los trabajadores de la DRE PUNO y como objetivos específicos: el análisis de Síndrome de Burnout según dimensiones: cansancio emocional, Despersonalización y Realización Personal en los trabajadores, así como, analizar su incidencia en el nivel de clima organizacional según dimensiones: estructura, recompensa, relaciones e identidad, en la Dirección Regional de Puno durante el período 2019.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la incidencia del síndrome de Burnout en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019?



### **1.2.2. Problemas específicos**

- **P.E.1:** ¿Cómo incide el cansancio emocional en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019?
- **P.E.2:** ¿Cómo incide la despersonalización en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019?
- **P.E.3:** ¿Cómo incide la Realización Personal en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019?

## **1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe una incidencia significativa del Síndrome de Burnout en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- **H.E.1:** El cansancio emocional incide significativamente en el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.
- **H.E.2:** La despersonalización incide significativamente en el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.
- **H.E.3:** La Realización personal incide significativamente en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Actualmente, las organizaciones e instituciones buscan la eficiencia en cuanto al servicio brindado. Las instituciones públicas no son la excepción, en este caso, la



Dirección Regional de Educación Puno busca aplicar estrategias para optimizar los resultados obtenidos en cada periodo con respecto a los recursos a disposición (económicos, materiales, humanos, etc.) para satisfacer las necesidades de las 14 UGEL y centros educativos que están bajo su dirección a nivel de la región. La presente investigación se realizó en la Dirección Regional de Educación - Puno, con el objetivo de analizar la incidencia del Síndrome de Burnout en el Clima Organizacional de los trabajadores de esta institución, considerando que el recurso máspreciado en una organización son los colaboradores. Para el presente estudio, es necesario el entendimiento de que el síndrome de Burnout o “Síndrome de quemarse por el trabajo”, es una respuesta a diferentes situaciones de estrés en el entorno laboral que suele presentarse en los profesionales que trabajan brindando servicio directamente a los usuarios. Principalmente se consideró un problema exclusivo de las profesiones que desarrollan servicios sociales que trabajaban en contacto directo con las personas que atendían; sin embargo, posteriormente se desarrollaron investigaciones que demostraron que también se puede desarrollar en colaboradores cuyo trabajo no tena contacto indirecto con las personas, lo que vendría a ser emocionalmente una respuesta ante situaciones laborales que actúan como antecedentes y condicionantes, en la que se establece el síndrome de forma tridimensional que comprende: fatiga emocional, despersonalización y baja realización personal. En el presente estudio estas tres dimensiones se van a correlacionar con el clima organizacional. De esta forma el clima organizacional permite pronosticar el síndrome burnout, puesto que un clima óptimo basado en el apoyo y consecución de metas permite incrementar la realización personal.

Académicamente el proyecto se realizó para poder obtener el título universitario de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social contribuyendo a



las Relaciones Públicas, la investigación servirá también como base para el desarrollo de otros procesos de investigación, ya que se ha desarrollado certeramente con información en base a diferentes estudios científicamente validados; demostrando la fiabilidad del presente trabajo de investigación.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar la incidencia del síndrome de burnout en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- **O.E.1:** Analizar la incidencia del cansancio emocional en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019
- **O.E.2:** Analizar la incidencia de la despersonalización en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019.
- **O.E.3:** Analizar la incidencia de la realización personal en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019.

## **1.6. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

### **Descripción de la organización**

La organización estudiada inició sus actividades como la Séptima Región de Educación de Puno se creó el 11 de diciembre de 1963 merced a la dación de la Ley



N° 14754 la misma que fue promulgada por el Arq. Fernando Belaunde Terry, Ex Presidente de la República, Francisco Miro Quesada Cantuarias Ministro de Educación Pública posteriormente tuvo otras denominaciones como: Dirección Regional de Educación, Dirección Departamental de Educación, Dirección Sub Regional de Educación, Dirección Regional de Educación Moquegua Tacna - Puno y ahora Dirección Regional de Educación de Puno. Actualmente su Dirección legal es en Jr. Bustamante Dueñas 881 - Urb II Etapa Chanu Chanu – Puno. Posee por MISIÓN y VISIÓN:

### **Visión**

La Dirección Regional de Educación Puno, al 2015, desarrolla con una educación integral de calidad, humanista, científica, tecnológica, inclusiva, democrática, descentralizada e innovadora, identificada con las culturas andinas y la conservación del ecosistema a través de la participación activa de autoridades regionales, locales y sociedad civil como miembros de una comunidad educadora y ética, que propicie espacios de interacción multisectorial; con docentes éticos, creativos, investigadores y capaces de adaptarse a los cambios y los nuevos escenarios, respetando las prácticas interculturales e idiomas originarios, comprometidos con la cultura de paz, para el desarrollo humano y productivo de la región.

Los estudiantes se desempeñan con eficiencia y eficacia en la vida y el mundo laboral, practicando valores; capaces de enfrentar los retos de la globalización y liderar el desarrollo productivo y empresarial, en una sociedad democrática, justa y solidaria.



## Misión

Somos una región andina con diversidad étnica, cultural y lingüística, formamos ciudadanos competitivos, críticos, creativos y participativos con capacidades para generar y transformar recursos; generaciones con identidad, liderazgo con vocación de servicio, que se desempeñan con eficiencia y eficacia en la vida. Buscamos el desarrollo humano dentro de una sociedad justa, equitativa, tolerante, incluyente, solidaria con calidad de vida, afirmando nuestra cultura e identidad.

Lo hacemos por tener una sociedad intercultural, competitiva, culta, respetuosa de la diversidad, con líderes y autoridades que practican y promueven procesos de participación, concertación y vigilancia, con valores de responsabilidad, solidaridad, reciprocidad, laboriosidad, tolerancia, honradez, justicia, respeto, honestidad, democracia y sensibilidad social.

La Dirección Regional de Educación de Puno, según el Decreto Supremo N° 015-2002-ED y Resolución Suprema N° 203-2002-ED, que aprueba los ámbitos jurisdiccional, Organización Interna y CAP de diversas Direcciones Regionales de Educación y sus respectivas Unidades de Gestión Educativa, siendo la Estructura Orgánica la siguiente:

- **ÓRGANO DE DIRECCIÓN:** Dirección Regional
- **ÓRGANOS DE LÍNEA:** Dirección de Gestión Pedagógica, Dirección de Gestión Institucional
- **ÓRGANO DE ASESORAMIENTO:** Oficina de Asesoría Jurídica
- **ÓRGANO DE APOYO:** Oficina de Administración
- **ÓRGANO DE CONTROL:** Oficina de Auditoría Interna



- **ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN:** Consejo Participativo Regional de Educación
- **ÓRGANOS DESCONCENTRADOS:** Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

##### 2.1.1. A nivel internacional

La investigación titulada: “El Agotamiento Profesional (Síndrome de Burnout) en Trabajadores de una Industria de Transformación”, la cual determinó la presencia del Burnout en el personal de las empresas afiliadas a la Cámara Nacional de la industria de transformación de Coatzacoalcos, Veracruz, concluyeron que: existe una presencia de bajos índices de síndrome de burnout en las empresas afiliadas al sector Canacindra, de Coatzacoalcos, Veracruz. En segundo lugar concluyeron que es vital que los directivos se encuentren constantemente en comunicación con sus colaboradores por que se produce cognitivamente un deterioro el cual es consistente en la aparición de desencanto profesional y frustración. En tercer lugar se concluyó que en la organización se pueden presentar consecuencias como la existencia del síndrome de burnout en sus colaboradores, como por ejemplo: baja productividad, índices altos de rotación y ausentismo. (Arias, 2011)

En la investigación: “Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout, en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central de Ecuador”. La metodología aplicada fue correlacional, tuvo un enfoque mixto y el diseño fue no experimental, el objetivo fue identificar la relación que posee el Clima Laboral con el Síndrome de Burnout, los instrumentos que fueron utilizados son: Escala de Clima Organizacional (EDCO) y el Inventario de Burnout de Maslach, el estudio permitió hallar la existencia de relación directa entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout. (Vilcahuano,2015)





▪ En la investigación desarrollada por Carbajal (2009): “La Presencia del síndrome de quemarse por el trabajo, en docentes de enseñanza básica del sistema de educación municipal de la ciudad de los Ángeles - Chile”, el enfoque utilizado fue mixto, el diseño de investigación fue exploratorio y descriptivo, con respecto al instrumento se aplicó el cuestionario de síndrome de quemarse por el trabajo, el cual fue aplicado a 121 docentes, en base a los resultados se afirmó que la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo es baja entre los docentes angelinos y afecta a un 2,5% de la población encuestada. Así también, se concluyó que los docentes se sienten sometidos a grados importantes de desgaste emocional, los que fueron ocasionados por situaciones estresantes que se encuentran presentes en su medio laboral, los cuales afectaron su salud mental y han repercutido en la calidad del servicio docente por lo cual se recomendó ser imprescindible el generar políticas educativas y laborales las cuales sean acordes a un adecuado presupuesto que permitan prevenir la aparición de casos nuevos del síndrome de quemarse por el trabajo.

### **2.1.2. A nivel nacional**

• En la tesis titulada: “Síndrome de Burnout y Clima laboral en profesores de Centros Educativos del Distrito de El Porvenir - Trujillo”, tuvo por objetivo determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y Clima laboral, la investigación se aplicó a 100 docentes de cada institución educativa, el diseño aplicado fue de tipo descriptivo – correlacional. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach y la escala de clima social en el Trabajo. Tras concluir la investigación, los resultados obtenidos confirmaron que el Síndrome de Burnout y Clima Laboral tenían una relación significativa directa. (Salvador, 2016)



- Farfán (2009), en su investigación titulada: “Relación del Clima Laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria de centros educativos estatales y particulares” se propone encontrar la relación existente entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout del personal docente la muestra fue de 367 docentes, de ambos sexos y diferente grado de nivel secundario, los resultados que se obtuvieron indicaron la presencia de nivel medio de síndrome de burnout, en cuanto al nivel de correlación, en la dimensión autorrealización, se pudo observar que la variable autonomía tiene correlación baja pero positiva con la dimensión de agotamiento emocional y con la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout.
- En la investigación: “Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Barranca, período 2014”, la cual tuvo por objetivo identificar el grado de relación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Barranca, la muestra estuvo compuesta por 101 servidores administrativos, la metodología fue descriptiva, de nivel correlacional y corte transversal, con respecto al instrumento aplicado fue una adaptación del cuestionario de Litwin y Stringer, también se utilizó el Inventario de Burnout creado por Maslach y Jackson, los resultados confirmaron que existía una relación significativa entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout, puesto que se evidenció que un buen Clima Laboral tiene relación con la ausencia del Síndrome de Burnout. (Sandoval y Alvarado, 2015)
- En la investigación de Cherro & Diaz (2015), titulada: “Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo, 2014”, tuvo por objetivo medir el



síndrome de Burnout en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta – Chiclayo, en base a los resultados obtenidos concluyeron que el síndrome de Burnout si influye en el desempeño de los trabajadores, puesto que se demostró la existencia de una relación inversamente proporcional, de grado medio, entre las dimensiones de Burnout: “agotamiento emocional y despersonalización” con respecto al desempeño laboral, de la misma manera, la dimensión: “realización personal”, se demostró la existencia de una relación directamente proporcional, de grado medio con respecto al desempeño de los trabajadores. Por otro lado, también se llegó a la conclusión de que el nivel del síndrome de Burnout según sus dimensiones: Agotamiento emocional tiene un nivel medio-alto con un 67.6% , en la dimensión despersonalización se encontró un nivel medio-alto con un 56.7%, y finalmente en la dimensión de realización personal se encontró un nivel medio-bajo con un 64.9%. Por último, el desempeño laboral es medio con un 37.8% de colaboradores profesionales, las cuales se consideraron las dimensiones: gestión con un 48.7%, liderazgo y trabajo en equipo un nivel medio con 46% y la dimensión personal presentó un el nivel alto con 46%.

- En un estudio elaborado por Miranda y Gálvez (2016) sobre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en Trabajadores de una red de Servicios de Salud en Cajamarca-Perú, en el cual la metodología fue no descriptiva, de nivel correlacional-causal, la investigación tuvo por objetivo fue establecer la relación entre Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, los instrumentos utilizados fueron: Clima Organizacional (EDECO), desarrollada por el MINSA en el año 2011 y también se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach, a través de los resultados obtenidos se demostró que un adecuado Clima Laboral reduce la aparición del Síndrome de Burnout en la organización.



- Arias y Zegarra (2013), en su investigación de nivel correlacional, la cual tuvo por objetivo general evaluar el clima organizacional en el Hospital Regional de enfermedades Neoplásicas de Arequipa y determinar el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en los trabajadores, la muestra fue de 93 trabajadores se utilizó tres instrumentos: Cuestionario de Clima Organizacional, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento en Situaciones de Estrés, a través de los resultados se pudo determinar que el clima laboral es positivo y la presencia de bajos índices de burnout en la mayoría de los trabajadores, sin embargo, se evaluó que las remuneraciones e incentivos no generaban satisfacción en los colaboradores.

### **2.1.3. A nivel local**

- En la investigación de Charaja & Flores (2013), titulada: "Factores psicosociales y la presencia del síndrome de Burnout en estudiantes del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2013", tesis que presentó como objetivo determinar la relación de los síndrome de Burnout y los factores psicosociales, llegaron a la conclusión de que se encontró el 81% de estudiantes de odontología presentan el burnout, el 67.5% de la E.P de enfermería presentan burnout, y con respecto a las dimensiones se evidenció que un 60% de estudiantes de la E.P. de enfermería presentan agotamiento emocional, el 30.8% presentan despersonalización con respecto a los estudiantes de la E.P. de odontología, un 58.8% presentan baja realización personal de los estudiantes de la E.P. de medicina; en segundo lugar, con respecto a los factores psicosociales, se analizó que los factores intrapersonales un 67.5% de estudiantes de enfermería, 98% de estudiantes de odontología con relación a relaciones interpersonales y finalmente como última conclusión el 82.5% los estudiantes de enfermería indicaron tener sobrecarga de materias.



- Montaña (2014) En su tesis titulada "Clima Organizacional y Estrés Laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - agencia 1 de la ciudad de Puno, periodo 2014", el objetivo de la investigación fue el de proponer los lineamientos que disminuyan el estrés laboral y de esta forma se mejore el clima organizacional de la organización, según los resultados obtenidos se concluyó que: se percibe nivel bajo con un 47% de clima organizacional, existe mayor preponderancia de las relaciones interpersonales como deficientes a causa de que los colaboradores perciben la saturación de la carga laboral, poco tiempo personal disponible y un nivel de saturación elevada e la incertidumbre en el ámbito laboral; como segunda conclusión, determinaron que el síndrome de burnout en los colaboradores se refleja en la dimensión de agotamiento emocional con el 59% puesto que es a causa de manejar cantidades monetarias altas junto a la rutina laboral, el negativo ambiente laboral, relaciones interpersonales débiles y horario de trabajo que perciben excesivo; como tercera conclusión analizaron que el estrés laboral y el clima organizacional son herramientas fundamentales e importantes para la gestión de la organización y la institución financiera por lo tanto se considera poco predecible para los directivos el poder conocer la situación en la que se encuentra el nivel del clima organizacional así como las incidencias que afectan la misma.
- En la investigación de Ccari (2017), que lleva por título: "Síndrome de burnout y clima organizacional de la Caja rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016". Los resultados obtenidos permitieron demostrar la existencia de un bajo nivel de burnout porque en base a los resultados obtenidos se demostró que el 73% de los encuestados presentaron un bajo nivel de estrés y por lo tanto, los trabajadores en pocas ocasiones sienten agotamiento debido a la carga laboral; con respecto al clima organizacional se encontró que el 100 % considera que hay un buen



clima organizacional. De esta forma se determinó que en la institución no existe Síndrome de Burnout puesto que se encontró buen Clima Laboral.

- En el proyecto de tesis: “Síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la UNA-PUNO años 2016-2017”. Para el desarrollo del proyecto se aplicó como instrumento el inventario de Burnout de Maslach, este fue aplicado a una muestra de 25 docentes, entre docentes nombrados y contratados, según los resultados obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones: en el nivel de agotamiento emocional no existe diferencia significativa entre personal nombrados y contratados de la EPA – UNA PUNO; la segunda conclusión es que en la dimensión de despersonalización no existe diferencias significativas entre personal nombrados y contratados. (Quispe, 2017).

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Síndrome de burnout**

#### **Definiciones del síndrome de burnout**

Según Boada-Grau y Ficapal (2012), existen varios términos conocidos con respecto al síndrome de burnout, uno de los más usados es el de “síndrome de estar quemado por el trabajo” ó “el síndrome de quemazón profesional”; así también Quiceno y Vinaccia, (2007) usan definiciones como: “el síndrome de desgaste profesional o estrés laboral”, “síndrome de estrés asistencial” y “síndrome de desgaste psíquico”.

Gallego y Ríos (1991) en su investigación indican que fue Freudenberg quien definió la sensación de fracasar o una cansada existencia la cual suele ser resultado de sobrecarga laboral puesto esto genera mayor uso de energía así como de



recursos materiales o también exige al trabajador fuerza espiritual, agotando de esta forma la capacidad de reacción adaptativa de los colaboradores; por lo tanto frecuentemente se presentan en las personas que desempeñan servicios humanos al pasar los meses o incluso años de dedicación en su trabajo. Asimismo, el síndrome de burnout es acompañada por una desajustada respuesta emocional a la situación presentándose usualmente algunos signos moderados de ansiedad e incluso falta de interés por el cumplimiento de sus obligaciones laborales.

El Síndrome de Burnout, según Fernández (2010), es el sentimiento de fracaso y agotadoras experiencias que son resultado de una sobrecarga de constantes exigencias laborales, de energía o recursos personales lo cual genera un estado físico, mental y emocional, el cual se va desarrollando a lo largo del tiempo, por lo que cuanto más tiempo pase puede ocasionar que se haga crónico. Por esta razón este síndrome suele aparecer cuando el colaborador percibe que sus expectativas laborales no se ven cumplidas y siente que pierde el control e incluso eso le impide el expresar sus ideas sobre cómo realizar sus actividades y tareas, además de no sentir apoyo por parte de su entorno de trabajo.

La definición de Burnout, literalmente se traduce como quemarse, según Guillén y Guil (2000), se describe las situaciones que contradicen las expectativas de la persona o no se logró la obtención de resultados esperados.

El estudio del término burnout se originó con Freudenberger (1974) quien define el síndrome como la sensación de una existencia agotada o fracaso el cual era el resultado de una sobrecarga de energía, recursos materiales, personales o fuerza espiritual de los trabajadores”; años posteriores también agregó otras definiciones:



“vaciamiento de sí mismo” el cual podía ser causado por el agotamiento de recursos mentales y físicos tras el excesivo esfuerzo por cumplir expectativas no realistas impuestas por el mismo trabajador o por el entorno en que se desarrolla.

Dale (1979), inicia la definición de burnout entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral por lo que puede variar según la relación a la duración e intensidad del mismo, por otro lado, Cherniss (1980) hace un énfasis a los antecedentes de burnout como es la importancia que se brinda al trabajo, es decir que la demanda excesiva laboral con el tiempo pueden generar negativamente cambios al profesional.

Así también, los autores Edelwich y Brodsky (1980), definen el síndrome de quemarse por el trabajo como la progresiva pérdida de la energía, idealismo, motivación por el desempeño de la profesión, los cuales serán el resultado de las condiciones del trabajo, en base a esto los autores proponen las siguientes fases: fase de entusiasmo, de estancamiento, frustración y apatía.

Según un estudio empírico, los autores Maslach y Jackson (1981), entienden el síndrome de burnout como una respuesta emocional causado por diversos factores, ya sean laborales u organizacionales, los cuales son considerados como antecedentes y condicionantes, así también los autores realizaron la investigación demostrando como el estrés laboral puede causar un síndrome de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, y falta de realización personal. Por lo tanto, el inventario que estos autores desarrollaron, actualmente es el más aceptado y utilizado, razón por la cual el presente proyecto de investigación hará uso de éste como instrumento de medición del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la





DRE PUNO.

### **La teoría de burnout de maslach y jackson**

Según los autores, Maslach y Jackson (1981) el síndrome de burnout se caracteriza principalmente por la sensación de estrés constantemente y agotamiento psicológico así como la sensación de adecuarse a las exigencias de la organización. Con respecto al modelo tridimensional que se propuso, éstas tienen relación con el nivel de compromiso que tiene el profesional con su trabajo y todo lo involucra. Así de esta forma, posteriormente, Maslach y Leiter (2008) mencionan que el distanciamiento cognitivo y emocional del colaborador es a causa del cansancio por la sobrecarga que se presenta en su entorno laboral. Por otro lado, la dimensión de despersonalización usualmente se manifiesta a través de negativas reacciones en el trabajo en el cual hay un distanciamiento del colaborado en algunos aspectos del trabajo, así también los autores indican que estas actitudes afectan la eficiencia y productividad laboral y pueden generar diferentes trastornos psicosomáticos y hábitos dañinos que afecten a su salud

### **Modelo tridimensional del Síndrome de Burnout**

Ante la dificultad para identificar el Síndrome de Burnout en la organización, a causa de gran diversidad y cantidad de fenómenos que se asocian al trastorno se pueden señalar más de 100 síntomas lo cual puede ser confuso, sin embargo, se puede identificar afecciones negativas a las emociones como irritabilidad, agotamiento emocional, odio, etc. y a las actitudes como despersonalización, cinismo, hostilidad, apatía, etc.; también puede afectar a la cognición como por ejemplo desmotivación por el trabajo, dificultad para concentrarse, nivel bajo de



realización personal laboral, etc. y a las conductas, por ejemplo un comportamiento paranoico, aislamiento, uso de tranquilizantes, quejas constantes, ausentismo, etc. y también efectos negativos fisiológicamente como puede ser cansancio, pérdida del sueño, úlceras en el estómago, dolores de cabeza, etc.

Maslach (2001), llega a la conclusión de que el síndrome de burnout es un síndrome de tres dimensiones el cual tiene un modelo caracterizado por el cansancio emocional, despersonalización y realización personal reducida, asimismo añade que el síndrome de burnout responde a factores estresantes crónicos que se van desarrollando en el trabajo, el cual está caracterizado por un cansancio abrumador, cinismo en el trabajo, sentimiento de ineficiencia y ausencia de realización personal.

#### **2.2.1.1. Las tres dimensiones del síndrome de burnout**

Según Jackson (1981) se acepta el planteamiento del modelo tridimensional del síndrome de burnout el cual se compone de las siguientes dimensiones: cansancio emocional (es la falta de recursos emocionales que son necesarios para desarrollar el trabajo), despersonalización (afloramiento negativo de sentimientos distanciamiento y cinismo en la organización) y como tercera dimensión, baja realización personal (se entiende como una autoevaluación negativa y sentimientos de insatisfacción sobre su trabajo).

##### **A. Dimensión de cansancio emocional:**

Según Fernandez & Manzano (2002), esta dimensión es el corazón del síndrome de burnout ya que se acompaña por el sentimiento de cansancio y fatiga, es caracterizada por una significativa pérdida de motivación, y se presenta agobio a



causa de la carga laboral, esto genera una gran disminución del interés por el desarrollo de sus tareas del trabajo y además se presentan sensaciones de fracaso, irritabilidad, ansiedad y abatimiento influyendo negativamente a la estabilidad laboral y emocional del profesional.

De la misma forma, el autor Bosqued (2008), indica que este factor se origina a causa de la significativa disminución de recursos emocionales para poder afrontar las tareas y retos que se le exigen en el trabajo lo cual se traduce en fatiga mental, física y emocional que no corresponde a la cantidad de trabajo asignad, asimismo, el colaborador puede presentar sensación de esfuerzo excesivo y cansancio emocional (hastío, irritabilidad, etc.) que es a causa de constantes interacciones con los clientes y con su organización.

Según Santander, (2011) se caracteriza por la percepción de los trabajadores de que ya no pueden más con respecto a su nivel emocional y afectivo, existe evidencia de disminución y/o pérdida de recursos emocionales, el colaborador se siente emocionalmente cansado debido al trabajo que debe realiza y al frecuente contacto directo que mantiene con sus usuarios, adicionándosele sentimientos de frustración y tensión en los trabajadores.

Por último para Delgado, (2003) esta dimensión se puede definir como cansancio y fatiga que se manifiesta físicamente o emocionalmente e incluso una combinación de ambos, lo cual genera que el colaborador tenga sentimientos de que ya no puede dar más de sí mismo; para Olvera, (2014) el cansancio emocional, se caracteriza por: fatiga mental y falta de recursos emocionales o materiales para el desempeño de sus actividades laborales.



## **B. Dimensión de despersonalización**

Elvira, (2009) indica que la dimensión de despersonalización son los sentimientos negativos que se desarrollan hacia las personas con las que trabaja y puede producir endurecimiento emocional/afectivo que se caracteriza por: relaciones distantes, cínicas e incapacidad de contacto interpersonal donde se pierde la empatía, también indica que este proceso de pérdida se da gradualmente a causa de preocupaciones y sentimientos de aislamiento o deshumanización hacia las personas con las que trabaja, todos estos sentimientos vienen a ser una respuesta a factores estresantes emocionales e interpersonales de nivel crónico debido al trabajo.

Para Cordillo (2008), los colaboradores que tienen despersonalización adoptan una actitud fría y distante hacia las personas de su entorno laboral y suelen minimizar involucrarse en las tareas que deben desempeñar hasta incluso el renunciar a sus ideales, es decir, es un intento para autoprotegerse pues pueden sentir que el futuro es incierto o que es les conviene asumir que las cosas no funcionan en vez de involucrarse a buscar una solución para mejorar su estado.

Por otro lado, los autores Gil, Monte & Moreno (2007) indicaron que la despersonalización está asociada con la separación excesiva hacia otros trabajadores, silencio, actitudes despectivas e intento de culpar a los otros de su frustración.

## **C. Dimensión de realización personal**

Según Delgado (2003) esta dimensión se presenta cuando el colaborador



suele autoevaluarse negativamente sus logros propios, afectando la realización del trabajo y calidad del servicio que realiza, se caracteriza también por percibir un exceso de demandas a las capacidades de los trabajadores por lo que suele generar sentimientos de desvalorización a uno mismo y a los demás al tener una sensación de insatisfacción en el trabajo, experimentándose sentimientos de fracaso personal y ausencia de expectativas.

Para Cordillo (2008) cuando los trabajadores desarrollan sentimientos crecientes de incapacidad sienten que el mundo parece conspirar contra ellos y sus intento para progresar por lo tanto pierden confianza en sus habilidades para ser diferentes, entonces como resultado, cuando ellos pierden la auto confianza los demás también pierden la confianza en ellos.

### **Consecuencias del síndrome de burnout**

El síndrome de burnout constituye un grave problema de salud laboral, principalmente se reflejan en la organización y el trabajador.

**Consecuencias para la organización:** Un alto nivel de burnout genera consecuencias negativas que afecta a la organización y suele manifestarse en un deterioro progresivo de las relaciones interpersonales y de la comunicación , esto afecta a la productividad y la calidad del trabajo pues las disminuye y por ende el rendimiento del servicio que se presta. Según Rémon (2011), estas consecuencias ocasionan pérdidas graves económicas y deterioro interpersonal, y las siguientes consecuencias que se considera las primordiales: deterioro de la comunicación y relaciones interpersonales, disminución de la capacidad de trabajo y de compromiso, la eficacia y el rendimiento desciende y la calidad de los servicios prestados;



aumenta el ausentismo, la desmotivación, abandonos de las organizaciones y las quejas de los usuarios y/o clientes.

**Consecuencias para los trabajadores:** El síndrome de burnout permite hacer frente al estrés, en el cual surge un deterioro cognitivo, afectivo y actitudinal como cinismo, indolencia e indiferencia, esta es una crisis de la capacidad percibida por el desarrollo de las actividades laborales y puede desarrollar incluso una crisis existencial. Según Rémon (2011), este desgaste afectivo en algunos casos está acompañado por sentimientos de culpa y el colaborador puede sentirse orillado a agredirse a sí mismo por tratar de cierta forma a los usuarios, clientes o compañeros,; o también puede terminar justificando sus actitudes negativas sin generar un daño mayor a su salud, pero afectando notablemente la calidad del servicio.

### **MBI: instrumento de medición de síndrome de burnout**

El instrumento MBI, Maslach Burnout Inventory, creado por los autores Maslach y Jackson (1986) se sigue considerando el instrumento más apropiado para medir el síndrome de burnout; este inventario posee 22 ítems de afirmación que se refieren a las emociones, actitudes y sentimientos que demuestra hacia el trabajo por parte de los trabajadores y son medidos según la escala de Lickert. Según Gil (2005), el MBI evalúa los sentimientos y valoraciones según su frecuencia intensidad debido al alto nivel de correlación existente entre dos apreciaciones, así también el instrumento valora fundamentalmente tres aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal en su entorno de trabajo, por lo tanto cuando se observa que un colaborador presenta alto nivel de las dos primeras dimensiones y bajo nivel de la tercera dimensión no es considerada una variable



dicotómica, sino que puede experimentarse en diferentes niveles de intensidad. Por lo tanto en la presente investigación se aplicó este instrumento el cual tendrá más detalle a continuación en metodología de la investigación.

Con respecto a la interpretación de datos, según Sandoval (2013) mientras más desgastada se encuentre el colaborador, más altas serán los puntajes obtenidos en las dos primeras dimensiones y puntajes bajos en la última dimensión.

### **2.2.2. Clima organizacional**

- **Definición:**

Para los autores Guillén y Gil (2000), el clima organizacional es la percepción que tienen un grupo de trabajadores, personas, colaboradores de una organización, sobre la interacción que desarrollan en el mismo contexto laboral, sin embargo, el que sea percibido como beneficioso o perjudicial depende de la valoración que tengan sobre la organización y las posibilidades para un buen desempeño laboral, aportando integración y estabilidad en sus actividades laborales y las necesidades personales de cada miembro. Por lo tanto, es perjudicial cuando los individuos perciben desequilibrio entre los procedimientos del sistema y sus necesidades personales.

De la misma forma, Etkin (2007), manifiesta que el clima organizacional se refiere a la apreciación subjetiva en las relaciones laborales, por lo tanto podemos considerarlo como una evaluación que permite reflejar los estados de ánimo con respecto a su organización, que puede afectar movilizando o limitando el desempeño individual de los colaboradores. Por otro lado, Chiang, Martin & Núñez (2010) indican que el clima organizacional evolucionó a través de diferentes conceptos



aproximados, por ejemplo: en las primeras aportaciones se resaltó las propiedades o características de la organización, posteriormente las representaciones cognitivas tuvieron mayor relevancia y también como son determinantes los factores individuales.

Para Pulido (2003), el clima organizacional como toda situación laboral que implica un conjunto de actitudes y aptitudes, la organización, etc., es decir el individuo convive y percibe un determinado clima basado en las características de su trabajo el cual repercutirá en su desenvolvimiento dentro de una sociedad.

Para el miembro en particular dentro de la organización, el clima toma la forma de un conjunto de actitudes y expectativas que describen las características estáticas de la organización y las contingencias del comportamiento con el resultado.

Entonces, podemos definir el clima organizacional como un conjunto de atributos de una organización que es influenciado por cómo sus miembros y su entorno expresan los valores, normas, actitudes, conductas y sentimientos que pueden medirse operacionalmente mediante la percepción de los miembros o a través de la observación.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Según los autores de Litwin & Stringer (1968), existen nueve dimensiones vinculadas al clima organizacional, estas son: estructura, recompensa, relaciones, identidad, cooperación, estándares, conflictos, responsabilidad y desafío; sin embargo para la presente investigación se consideraron cuatro dimensiones: estructura, recompensa, relaciones, identidad; puesto que son las que mejor se adaptan a la realidad de la organización en estudio descrita.

#### **A. Dimensión estructura**

Para Méndez (2006), la estructura representa cómo los miembros perciben las





reglas, procesos, trámites y otras limitaciones que se presentan en el desarrollo laboral de una organización. Así también, los directivos de las organizaciones establecen políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo como guía de comportamiento de las personas, por lo tanto los colaboradores deben conocerlas e incorporarlas a sus funciones y responsabilidad, de esta forma, este conocimiento permitirá a las organizaciones poder identificar las oportunidades y capacidad de desarrollo para la toma de decisiones, propiciando además el trabajo en equipo y calidad de los procesos de comunicación.

#### **B. Dimensión recompensa:**

Con respecto a la dimensión recompensa, Alcalá (2011) considera que la percepción de los trabajadores con respecto a la retribución que reciben por el trabajo bien realizado, suele ser la medida más utilizada por la organización puesto que existe más un premio que un castigo. De la misma forma, Méndez (2006) define la dimensión recompensa, como el sistema de supervisión que promueve la correcta ejecución del trabajo y carga laboral asignada, también del cumplimiento de metas y objetivos propuestos, de esta manera se da una mejor motivación a los trabajadores para desarrollar mejor sus actividades y poder alcanzar los beneficios, estímulos y recompensas correspondientes a su rendimiento.

#### **C. Dimensión relaciones:**

Las relaciones se definen como la percepción por parte de los miembros de la organización sobre un ambiente de trabajo grato y socialmente de buenas relaciones, como por ejemplo el trato entre jefes y subordinados. (Alcalá, 2011)

Según Méndez (2011), las relaciones interpersonales satisfactorias que el trabajador tenga con el grupo de trabajo, con los supervisores y/o jefes, un adecuado nivel de relaciones interpersonales entre los miembros de la organización puede



propiciar el apoyo y colaboración para obtener resultados, así como influye también en el nivel de satisfacción laboral.

#### **D. Dimensión identidad:**

Alcalá (2011) considera en su teoría que la dimensión identidad se define como el sentimiento de pertenencia a una organización, lo que lo hace importante y muy valioso dentro de un grupo de trabajo. Es decir, la identidad es la sensación de compartir los objetivos de la organización con nuestros objetivos personales. Por otro lado, Méndez (2006) afirma la idea, pues considera que la identidad es un sentimiento de pertenencia a la organización y se sienten vinculados con ella, por lo que es considerado por los miembros como un elemento importante y valioso para la institución e individuos, porque pueden compartir los objetivos, con respecto a las dimensiones del clima organizacional, se plantea la existencia de la influencia del estado afectivo, circunscrito al clima organizacional en las actitudes de los colaboradores, las mismas que son medibles en forma objetiva. Por lo tanto, las dimensiones que se evaluarán en el estudio son: estructura, recompensa, relaciones e identidad.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

El enfoque cuantitativo, para Hernández, Fernández & Baptista (2014), es un conjunto de procesos que son utilizados para la recolección de datos que permitan comprobar la hipótesis formulada en base a el análisis estadístico lo cual permitirá establecer pautas del comportamiento de la organización en estudio y la comprobación de teorías. Es de esta manera que la presente investigación se desarrolla con un enfoque cuantitativos ya que en primer lugar previamente se planteó una hipótesis formulada en base a una idea, que permitirá realizar el planteamiento del problema y objetivos, en base al marco teórico revisado, así como también el análisis de datos estadísticos, que permiten de esta manera obtener resultados para probar o desechar las hipótesis planteadas en la investigación.

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Para la presente tesis, el tipo de investigación empleado es descriptivo-causal, puesto que según los autores Hernández, Fernández & Baptista (2014) definen este tipo de investigación tiene por objetivo especificar las propiedades, características y rasgos importantes de los fenómenos que se analicen, es decir, busca medir y/o recoger independientemente información sobre los conceptos y variables en análisis. Por lo tanto, en la presente investigación se realizó análisis de cada variable para poder describir el comportamiento de una variable sobre otra.



### **3.3. EL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:**

En la presente investigación, el diseño de investigación que se utilizará es el diseño de investigación no – experimental, de corte transversal, considerando que según Hernández (2014), el diseño no experimental se considera cuando en la investigación que se realiza no se manipula deliberadamente las variables y es considerado de corte transversal , porque su objetivo es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un espacio de tiempo. De esta forma, la presente investigación hace uso de este diseño puesto que se pretende es analizar el nivel de síndrome de burnout y su incidencia en el clima organizacional de los trabajadores de la DRE PUNO en el año 2019.

### **3.4. ÁMBITO DE ESTUDIO:**

El ámbito de estudio de la investigación es la Dirección Regional de Educación – Puno, (DREP), ubicado en el Jr. Bustamante Dueñas 881 - Urb II Etapa Chanu Chanu – Puno, el cual es el ente rector de la educación Basica regular de la región, la entidad está a cargo de las Instituciones Educativas de nivel inicial, primaria y secundaria, así como también de los institutos superiores pedagógicos y tecnológicos públicos y privados; a su cargo se encuentran las 14 UGEL´s de la región y el personal que laboró allí de manera permanente realiza constantes actividades de formulación, evaluación y control del servicio educativo de la región de Puno.

### **3.5. POBLACIÓN**



Según Hernández, Fernández & Batista (2006), la población se sitúa claramente en entorno a las características que se desarrollan en un lugar y tiempo determinado, por lo tanto el presente proyecto de investigación tiene como población total a los 120 trabajadores que laboraron durante el año 2019 en la Dirección Regional de Educación Puno.

### **3.6. TAMAÑO DE MUESTRA:**

El tamaño de muestra se considera probabilístico aleatorio simple pues, en este sentido, según López (2010): “el muestreo aleatorio simple es la selección de la muestra se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos, se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables”, es decir, cuando se dispone de una lista completa de todos los elementos del universo.

En la presente investigación el cálculo de la muestra estadística se definió considerando el tamaño de la población de 120 trabajadores, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10% dando un resultado un tamaño de muestra de 54 trabajadores.

### **3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTOS DE DATOS**

Para el desarrollo de la presente tesis, se hizo uso de la encuesta como técnica, con respecto al instrumento se hizo uso del cuestionario, considerando que para los autores Trespacios, Vásquez, & Bello (2005): “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar prioritariamente las preguntas a realizar”, así también, se precisa identificar a las personas que han sido seleccionadas en una muestra representativa de la población y poder especificar las respuestas determinando el método empleado de recolección de



información a través de la aplicación de cuestionarios diseñados para los fines específicos que se siguen. De esta manera, en la presente investigación las encuestas fueron diseñadas y adaptadas para su aplicación a la muestra que comprende a los 54 trabajadores que laboraron en la Dirección Regional de Educación Puno, durante el año 2019.

Para la determinación de los resultados del estudio, se hizo aplicación de la prueba psicométrica de Maslach Burnout Inventory, (MBI), que está conformada por 22 ítems en forma de afirmaciones, los ítems son referidos a los sentimientos y actitudes del profesional en su entorno laboral, la función del inventario es poder medir el nivel de desgaste profesional de los trabajadores. La aplicación de este instrumento es de 10 a 15 minutos y mide las 3 dimensiones del síndrome de burnout: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Los ítems en referencia a la primera dimensión, cansancio emocional, son 9 (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), éstos valoran la percepción de estar exhausto emocionalmente a causa de las exigencias laborales. La escala tiene una puntuación máxima de 54 puntos, por lo tanto, mientras más alto sea el puntaje, mayor será el nivel de cansancio emocional que se percibe.

La dimensión de despersonalización se evalúa por 5 ítems, (5, 10, 11, 15 y 22), éstos permiten valorar el grado de percepción de actitudes de frialdad y distanciamiento hacia las personas, se puede identificar a través del uso del lenguaje que se usa hacia las personas o cuando se realiza una comunicación altamente técnica, la puntuación máxima de la escala es de 30 puntos, lo que significa que mientras más alta sea la puntuación obtenida en la dimensión, mayor es el grado de despersonalización que presentan los colaboradores, así también, la puntuación mayor a 10, indicará un alto nivel; para los resultados que estén entre los intervalos



de 7 a 9, le corresponderá una puntuación intermedia y finalmente para las puntuaciones menores a 6, será indicativo de nivel bajo de despersonalización.

Con respecto a la dimensión de realización personal, esta consta de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21), los cuales permiten valorar los sentimientos de eficacia y competencia durante la realización de sus actividades laborales. A diferencia de las dos primeras dimensiones, ésta tiene una relación inversa, porque mientras se presente mayor nivel de realización personal, se presentará un menor nivel de cansancio emocional y despersonalización, por lo tanto, si el colaborador obtiene una puntuación baja en esta dimensión, significará que el colaborador se autoevalúa negativamente, pudiendo sentir infelicidad y descontento. La puntuación máxima de la dimensión es de 48 puntos, es decir, mientras más alta sea la puntuación, significará que es mayor el nivel de realización personal en el trabajo, pero las puntuaciones de 0 a 33, indicarían una percepción de baja realización; los intervalos de 34 a 39, indicarían un nivel intermedio y la obtención de más de 40 puntos, significan una alta sensación de realización personal.

De esta forma, para evaluar el clima organizacional de los trabajadores de la DREP, se aplicó un cuestionario con nivel de medición según escala de Likert, que consta de 12 preguntas que se enfocan en evaluar 04 dimensiones: *Estructura*, *Identidad*, *Relaciones* y *Recompensa*. Las escalas de valoración se clasifican en: Nunca, Casi nunca, Ocasionalmente, Casi todos los días y Todos los días, donde el encuestado debe colocar una X en la escala de valoración que considere más apropiada y ajustada a la realidad en cada ítem.

### **3.8. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

Para la presente investigación, el procesamiento, codificación y análisis de datos, se realizó mediante el uso del paquete estadístico IBM SPSS Statistics



V25.0, este software es usado como una herramienta que permite a los investigadores a procesar los resultados de las encuestas, realizar tablas de frecuencias, media, medianas, modas, etc., a través del uso de la estadística descriptiva, así también sirve para poder probar la confiabilidad de un instrumento a aplicar, así como la existencia de correlaciones entre dos o más variables. Asimismo, otra de las herramientas utilizadas para crear y ordenar los resultados de las encuestas fue el software M.S Excel del paquete de Microsoft, el cual sirvió de mucha ayuda para codificar los resultados antes de ser procesador en el IBM SPSS.

En ese sentido, el análisis y procesamiento de datos se realizó de la siguiente manera:

1. Primeramente, se realizó la esquematización a través del desarrollo en el M.S Excel, de una tabla matriz de resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a la muestra de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, durante el año 2019.
2. En segundo lugar, en función de la matriz de resultados que se esquematizó en el paquete estadístico IBM SPSS, se logró generar una base de datos que permitió procesar estadísticamente las respuestas brindadas por los encuestados. Se debe mencionar que la ponderación obtenida de las respuestas fueron valoradas según la Escala de Likert.
3. Seguidamente, se procedió a realizar un conteo total de las respuestas obtenidas de los encuestados y a realizar la valoración con respecto a la puntuación obtenida.





## CUESTIONARIO SÍNDROME DE BURNOUT

**Tabla 1**

*Escala de valoración en la encuesta de Síndrome de Burnout*

---

<b>VALORACIÓN</b>
<b>0= Nunca</b>
<b>1= Una vez al año</b>
<b>2= Una vez al mes</b>
<b>3= Algunas veces al mes</b>
<b>4= Una vez a la semana</b>
<b>5= Varias veces a la semana</b>
<b>6= Diario</b>

---

Fuente: Escala de valoración MBI, Maslach (2001)

### VALORES DE REFERENCIA

**Tabla 2**

*Valores de Referencia del cuestionario de Síndrome de Burnout*

---

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>CANSANCIO</b>	0 – 18	19 – 26	27 – 54
<b>EMOCIONAL</b>			
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	0 – 5	6 – 9	10 – 30
<b>REALIZACIÓN</b>	0 – 33	34 – 39	40 – 56
<b>PERSONAL</b>			

---

FUENTE: Niveles de referencia MBI, Maslach (2001)



## CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

**Tabla 3**

*Escala de valoración en las encuestas Clima Organizacional*

---

<b>VALORACIÓN</b>
<b>0= Nunca</b>
<b>1= Casi nunca</b>
<b>2= Ocasionalmente</b>
<b>3= Casi todos los días</b>
<b>4= Todos los días</b>

---

FUENTE: Escala de valoración de Clima Organizacional, Litwin & Stringer (1968)

4. Seguidamente, se procesaron los resultados por pregunta tomando como referencia las medidas de tendencia central para su posterior análisis y discusión. Se analizó los datos obtenidos a través de los cuestionarios para tener conocimiento del síndrome de Burnout y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se consideró el análisis respectivo y la interpretación partiendo de los datos de información recopilada a través de la aplicación de los cuestionarios dirigidos a los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno en el año 2019.

#### **ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE PUNO, PERIODO 2019**

Se analizó la incidencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación – Puno, según sus dimensiones:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

#### **4.1. DIMENSIÓN: CANSANCIO EMOCIONAL**

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 09 preguntas (1,2,3,6,8, 13,14,16, 20) en el cuestionario aplicado a los 54 trabajadores que laboraron en la DRE PUNO durante el año 2019 y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 4**

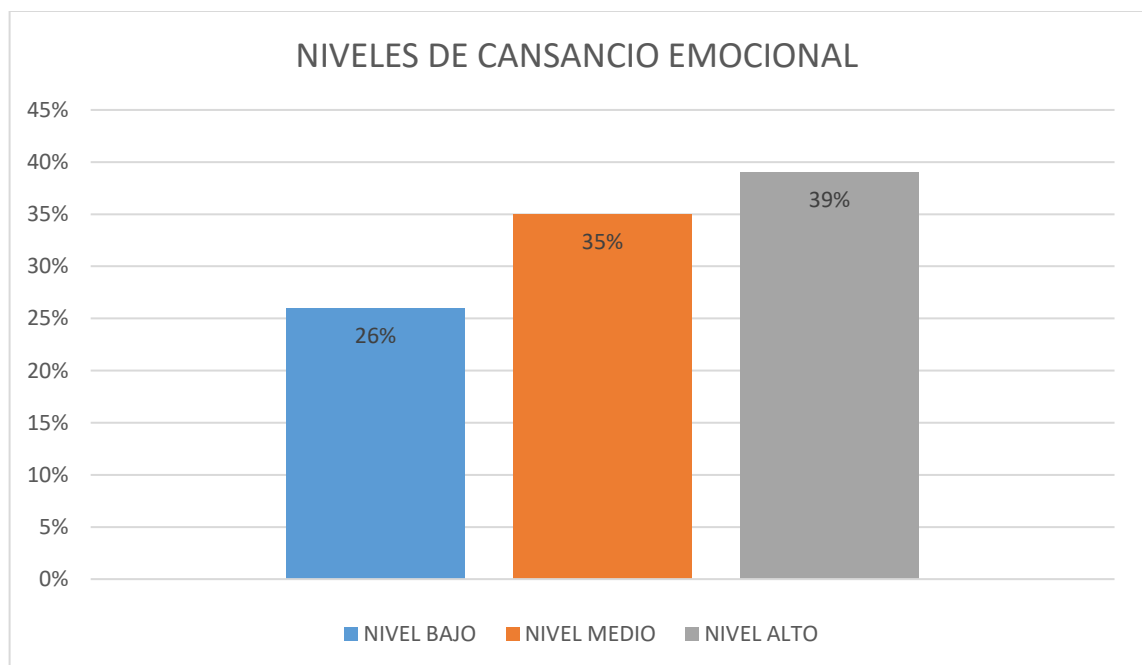
*Resultados de la Dimensión Cansancio Emocional*

NIVELES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
NIVEL BAJO	14	25.92%
NIVEL MEDIO	19	35.19%
NIVEL ALTO	21	38.89%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Propia. Encuesta realizada en el 2019  
ELABORACIÓN: Propia

**Figura 1**

*Niveles de la dimensión cansancio emocional*



FUENTE: Elaboración propia

En la gráfica anterior, se ve representado que, del total de la muestra, el mayor porcentaje que representa el 39% indica presentar un nivel de cansancio emocional alto, de la misma forma otro 35% indica tener un nivel medio y finalmente el porcentaje de nivel bajo de cansancio emocional representan el 26%.

#### **4.2. DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN**

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 09 preguntas (1,2,3,6,8, 13,14,16, 20) en el cuestionario aplicado a los 54 trabajadores que laboraron en la DRE PUNO durante el año 2019 y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 5**

*Dimensión despersonalización*

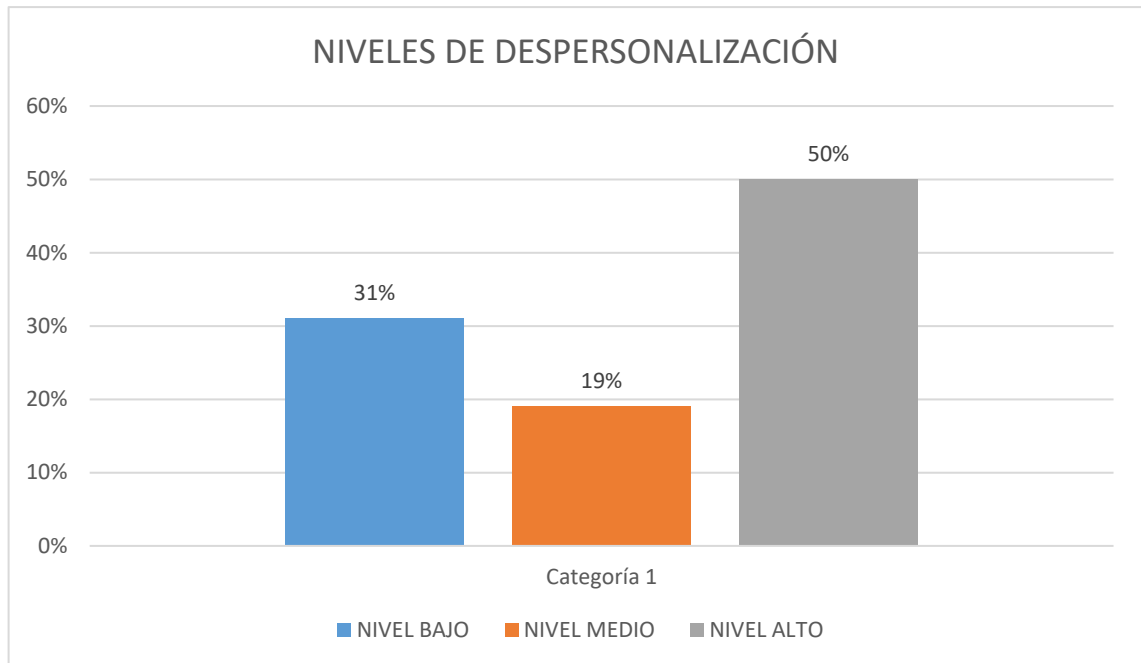
<b>NIVELES</b>	<b>N° DE PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>NIVEL BAJO</b>	<b>17</b>	<b>31.48%</b>
<b>NIVEL MEDIO</b>	<b>10</b>	<b>18.52%</b>
<b>NIVEL ALTO</b>	<b>27</b>	<b>50.00%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

**Figura 2**

*Niveles de la dimensión despersonalización*



FUENTE: Cuadro N° 03  
ELABORACIÓN: Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, se representa que, del total de la muestra, el 50% de los colaboradores, sienten un alto nivel de despersonalización en sus labores, mientras que el 31% presentan un nivel bajo, comparado con el 19% que se encuentran en un nivel medio.

#### **4.3. DIMENSIÓN: REALIZACIÓN PERSONAL**

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 09 preguntas (1,2,3,6,8, 13,14,16, 20) en el cuestionario aplicado a los 54 trabajadores que laboraron en la DRE PUNO durante el año 2019 y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 6**

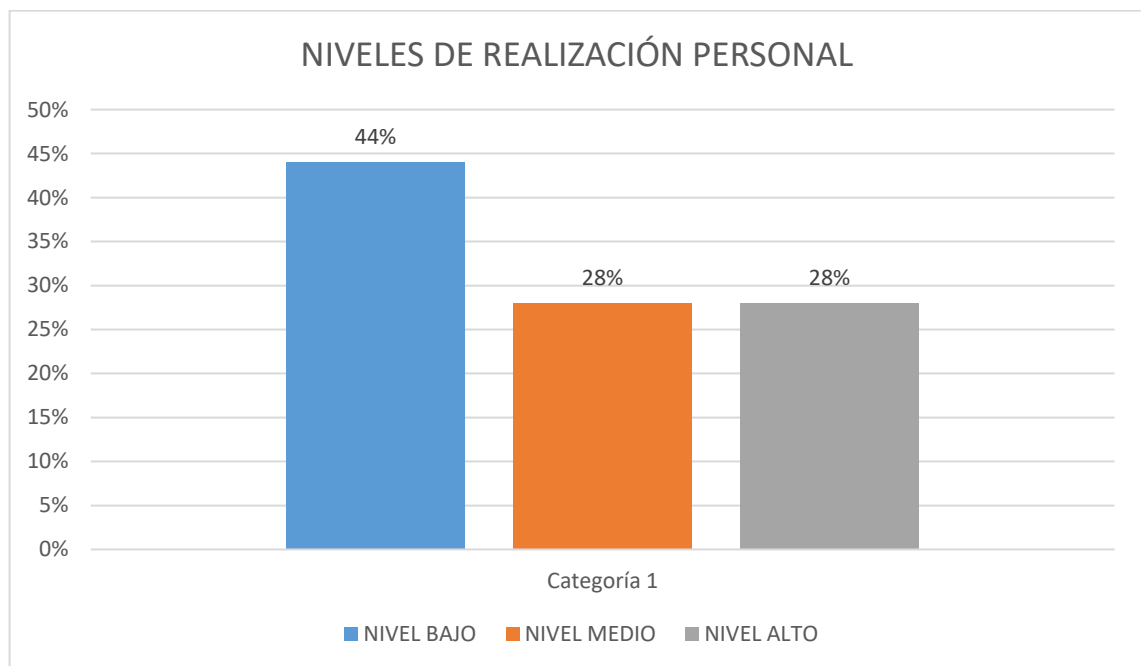
*Dimensión realización personal*

NIVELES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
NIVEL BAJO	24	44.44%
NIVEL MEDIO	15	27.78%
NIVEL ALTO	15	27.78%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta 2019  
ELABORACIÓN: Propia

**Figura 3**

*Niveles de la dimensión realización personal*



FUENTE: Elaboración propia



Nótese la predominancia del nivel alto con respecto al síndrome de Burnout (44%) los trabajadores presentan un nivel bajo de realización personal, sin embargo un 28% presenta un nivel medio y el otro 28% restante presenta un nivel alto, lo cual indica que no sienten realización personal con su trabajo.

## RESUMEN DE ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

A continuación se presenta un cuadro resumen del valor total obtenido en cada una de las dimensiones analizadas, considerando las preguntas evaluadas a los 54 trabajadores de la institución y los niveles mínimos que representarían indicios de Burnout.

### CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

**Tabla 7**

*Cálculo de puntuaciones*

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas a evaluar</b>	<b>Valor total Obtenido</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
<b>Cansancio emocional</b>	1-2-3-6-8-13-14-16-20	29.03703704	Más de 26
<b>Despersonalización</b>	5-10-11-15-22	12.74074074	Más de 9
<b>Realización personal</b>	4-7-9-12-17-18-19-21	26.7962963	Menos de 34

FUENTE: Elaboración propia





## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Según la dimensión CANSANCIO EMOCIONAL el valor total obtenido es de 29, lo cual representa un nivel ALTO, puesto que, según los valores de referencia, el nivel alto de cansancio emocional oscila entre los valores 27 – 54.

Según la dimensión DESPERSONALIZACIÓN, el valor total obtenido es de 13, lo cual representa un nivel ALTO, puesto que, según los valores de referencia, el nivel alto de despersonalización oscila entre los valores 10 -30.

Según la dimensión REALIZACIÓN PERSONAL, el valor total obtenido es de 37, lo cual representa un nivel BAJO, puesto que, según los valores de referencia, el nivel bajo de realización personal oscila entre los valores 0- 33.

Por lo tanto podemos entender que se presenta un nivel alto de Burnout puesto que en las 02 primeras dimensiones analizadas se obtuvo un nivel ALTO y en la tercera dimensión de Realización personal se tiene un nivel bajo, cumpliendo con las características de la presencia del Síndrome de Burnout y según Maslach (.....) para que haya presencia de Burnout en una organización se debe tener niveles altos en las dos primeras dimensiones (cansancio emocional y despersonalización) y debe haber presencia de un nivel bajo en la dimensión realización personal.

### **Clima organizacional de los trabajadores de la dirección regional de puno, periodo 2019**

Mediante un segundo instrumento se analizó el clima organizacional de la DRE - PUNO, según sus dimensiones:

- Estructura



- Recompensa
- Relaciones
- Identidad

#### 4.4. DIMENSIÓN: ESTRUCTURA

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 03 preguntas (1,2 y 3) en el segundo cuestionario aplicado a los 54 trabajadores que laboraron en la DRE PUNO durante el año 2019 y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 8**

*Organización y toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	7,4	7,4	7,4
	CASI NUNCA	1	1,9	1,9	9,3
	OCASIONALMENTE	22	40,7	40,7	50,0
	CASI TODOS LOS DIAS	18	33,3	33,3	83,3
	TODOS LOS DIAS	9	16,7	16,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS  
Nota: P.1. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones

**Tabla 9**

*Medidas de tendencia central organización y toma de decisiones*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		3,50
Mediana		3,50
Moda		3
Desv. Desviación		1,042
Varianza		1,085

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS

## ANÁLISIS

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 40.7% de personas “OCASIONALMENTE” han percibido que en su organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones, el 33.3% le da una valoración de “CASI TODOS LOS DÍAS” y el 16.7% consideran que “TODOS LOS DÍAS”; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 3.50, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 3.50 y con una moda de 3.

De estos resultados podemos concluir que los trabajadores de la DRE – PUNO, durante el año 2019, consideran que ocasionalmente o casi todos los días se tiene claro quién manda y toma las decisiones en la organización.

**Tabla 10**

*Productividad afectada por la falta de organización y planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	3,7	3,7	3,7
	CASI NUNCA	5	9,3	9,3	13,0
	OCASIONALMENTE	23	42,6	42,6	55,6
	CASI TODOS LOS DIAS	20	37,0	37,0	92,6
	TODOS LOS DIAS	4	7,4	7,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS

Nota: P.2. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación

**Tabla 11**

*Medidas de tendencia central productividad afectada por la falta de organización y planificación*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		3,35
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,894
Varianza		,798

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS

## ANÁLISIS

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 42.6% de personas “OCASIONALMENTE” han percibido que en su organización se

tiene claro quién manda y toma las decisiones y el 37.0% le da una valoración de “CASI TODOS LOS DÍAS”; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 3.35, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 3.00 y con una moda de 3.

De estos resultados podemos concluir que los trabajadores de la DRE – PUNO, durante el año 2019, consideran que la productividad de la institución ocasionalmente se ve afectada por falta de organización y planificación, esto afectaría negativamente a la organización

**Tabla 12**

*Papeleos para hacer las cosas*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulad o
Válid o	NUNCA	4	7,4	7,4	7,4
	CASI NUNCA	2	3,7	3,7	11,1
	OCASIONALMENT E	33	61,1	61,1	72,2
	CASI TODOS LOS DIAS	9	16,7	16,7	88,9
	TODOS LOS DIAS	6	11,1	11,1	100,0
	Total		54	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS

Nota: P.3. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas

**Tabla 13**

*Medidas de tendencia central papeleos para hacer las cosas*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		3,20
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,959
Varianza		,920

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS



## ANÁLISIS

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 61.1% de personas “OCASIONALMENTE” han percibido que en su organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 3.20, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 3.00 y con una moda de 3.

De estos resultados podemos concluir que los trabajadores de la DRE – PUNO, durante el año 2019, consideran que en la organización ocasionalmente no existen muchos papeleos para hacer las cosas, lo cual indicaría que su percepción sobre los procesos y trámites tiene ciertas limitaciones y radican, en este caso, en la estructura puesto que según Méndez (2006) las políticas, reglas y procedimientos son definidos por los directivos.

### 4.5. DIMENSIÓN: RECOMPENSA

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 03 preguntas (4,5 y 6) en el segundo cuestionario aplicado a los 54 trabajadores que laboraron en la DRE PUNO durante el año 2019 y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 14***Recompensa según desempeño en el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	24,1	24,1	24,1
	CASI NUNCA	20	37,0	37,0	61,1
	OCASIONALMENTE	15	27,8	27,8	88,9
	CASI TODOS LOS DIAS	6	11,1	11,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS  
Nota: P.4. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.

**Tabla 15***Medidas de tendencia central recompensa según desempeño en el trabajo*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		2,26
Mediana		2,00
Moda		2
Desv. Desviación		,955
Varianza		,913

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS

**ANÁLISIS**

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 37.0% de personas “CASI NUNCA”, el 27.8% “OCASIONALMENTE” y el 24.1% “NUNCA” han percibido que en su organización las personas sean recompensadas según su desempeño en el trabajo; con respecto a las medidas de tendencia central



procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 2.26, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 2.00 y con una moda de 2.

De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los trabajadores de la DRE – PUNO, durante el año 2019, consideran que en la organización nunca o casi nunca han percibido que en su organización las personas hayan sido recompensadas según su desempeño en el trabajo, lo cual indicaría que su percepción sobre la recompensa es negativa puesto que según Méndez (2006) la recompensa da motivación para el cumplimiento de metas y objetivos de la organización, y en este caso, podemos concluir que el personal se encuentra desmotivado con respecto a la dimensión recompensa, afectando negativamente el clima organizacional de la DRE PUNO.

**Tabla 16**

*Crítica en la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	5,6	5,6	5,6
	OCASIONALMENTE	23	42,6	42,6	48,1
	CASI TODOS LOS DIAS	17	31,5	31,5	79,6
	TODOS LOS DIAS	11	20,4	20,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS  
Nota: P.5. En esta organización los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos



**Tabla 17**

*Medidas de tendencia central crítica en la organización*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		3,67
Mediana		4,00
Moda		3
Desv. Desviación		,869
Varianza		,755

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS

**ANÁLISIS**

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 42.6% de personas “OCASIONALMENTE”, el 31.5% “CASI TODOS LOS DÍAS” y el 20.4% “TODOS LOS DÍAS” han percibido que en su organización hay muchísima crítica; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 3.67, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4.00 y con una moda de 3.

De estos resultados podemos concluir que el 52% de los trabajadores de la DRE PUNO perciben que en su organización hay mucha crítica, lo cual afecta negativamente al clima organizacional de la institución.

**Tabla 18**

*Recompensas e incentivos mejores que las amenazas y críticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	16,7	16,7	16,7
	CASI NUNCA	3	5,6	5,6	22,2
	OCASIONALMENTE	34	63,0	63,0	85,2
	CASI TODOS LOS DIAS	8	14,8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS  
Nota: P.6. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.

**Tabla 19**

*Medidas de tendencia central recompensas e incentivos mejores que las amenazas y críticas*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		2,76
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,910
Varianza		,828

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS

## **ANÁLISIS**

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 63.0% de personas “OCASIONALMENTE”, han percibido que en su organización

las recompensas e incentivos sean mejores que las amenazas y críticas; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 2.76, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 3.00 y con una moda de 3. De los resultados obtenidos podemos concluir que la mayor parte de los trabajadores de la DRE PUNO ocasionalmente han percibido que las recompensas e incentivos hayan sido mejor que las amenazas y críticas, lo cual se puede considerar es un aspecto poco contribuye al buen clima organizacional

#### 4.6. DIMENSIÓN: RELACIONES

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 03 preguntas (7,8 Y 9) en el segundo cuestionario aplicado a los 54 trabajadores que laboraron en la DRE PUNO durante el año 2019 y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 20**

*Clima de trabajo agradable y sin tensiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	13,0	13,0	13,0
	CASI NUNCA	10	18,5	18,5	31,5
	OCASIONALMENTE	25	46,3	46,3	77,8
	CASI TODOS LOS DIAS	12	22,2	22,2	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS  
Nota: P.7. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.

**Tabla 21**

*Medidas de tendencia central clima de trabajo agradable y sin tensiones*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		2,78
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,945
Varianza		,893

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS

## **ANÁLISIS**

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 46.3% de personas “OCASIONALMENTE”, el 22.2% “CASI TODOS LOS DÍAS” y el 18.5% “CASI NUNCA” han percibido que en su organización se caracterice por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 2.78, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 3.00 y con una moda de 3.

De los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de trabajadores de la DREP ocasionalmente o casi nunca perciben que el clima organizacional sea agradable y sin tensiones, por lo que se que esto afecta negativamente a las relaciones de la institución.



**Tabla 22**

*Relaciones jefe – trabajador agradables*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	11,1	11,1	11,1
	CASI NUNCA	2	3,7	3,7	14,8
	OCASIONALMENTE	32	59,3	59,3	74,1
	CASI TODOS LOS DIAS	9	16,7	16,7	90,7
	TODOS LOS DIAS	5	9,3	9,3	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS

Nota: P.8. Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables

**Tabla 23**

*Medidas de tendencia central relaciones jefe – trabajador agradables*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		3,09
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		1,014
Varianza		1,029

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 59.3% de personas “OCASIONALMENTE” y el 31.5% “CASI TODOS LOS DÍAS” han percibido que en su organización las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 3.09, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 3.00 y con una moda de 3.

De los resultados obtenidos se puede concluir que más del 70% de los trabajadores de la DREP percibieron ocasionalmente, nunca y casi nunca que las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables, lo cual afecta directamente a las relaciones del clima organizacional de su institución.

**Tabla 24**

*Personas frías y reservadas entre sí*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,9	1,9	1,9
	CASI NUNCA	10	18,5	18,5	20,4
	OCASIONALMENTE	24	44,4	44,4	64,8
	CASI TODOS LOS DIAS	14	25,9	25,9	90,7
	TODOS LOS DIAS	5	9,3	9,3	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS

Nota: P9. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí

**Tabla 25**

*Medidas de tendencia central personas frías y reservadas entre sí*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		3,22
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,925
Varianza		,855

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 44.4% de personas “OCASIONALMENTE” y el 25.9% “CASI TODOS LOS DÍAS” han percibido que las personas en su organización tienden a ser frías y reservadas entre sí; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 3.22, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 3.00 y con una moda de 3.

De los resultados obtenidos podemos concluir que el 66% de trabajadores consideran que las personas en su organización tienden a ser frías y reservadas entre si lo cual afecta negativamente al clima organizacional de la DREP

### **4.7. DIMENSIÓN: IDENTIDAD**

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 03 preguntas (10,11 Y 12) en el segundo cuestionario aplicado a los 54 trabajadores que laboraron en la DRE



PUNO durante el año 2019 y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 26**

*Orgullo de pertenecer a esta organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,9	1,9	1,9
	CASI NUNCA	1	1,9	1,9	3,7
	OCASIONALMENTE	32	59,3	59,3	63,0
	CASI TODOS LOS DIAS	11	20,4	20,4	83,3
	TODOS LOS DIAS	9	16,7	16,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS

Nota: P10. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización

**Tabla 27**

*Medidas de tendencia central orgullo de pertenecer a esta organización*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		3,48
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,863
Varianza		,745

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS



## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 59.3% de personas “OCASIONALMENTE” ,el 20.4% “CASI TODOS LOS DÍAS” y el 16.7% “TODOS LOS DÍAS” han percibido que en su organización las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la institución; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 3.48, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 3.00 y con una moda de 3.

De los resultados podemos concluir que la mayoría de los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la DREP, lo cual es positivo para el clima organizacional porque el sentimiento de pertenencia generaría un compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas según Méndez (2006).

**Tabla 28**

*Propios intereses*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	3,7	3,7	3,7
	OCASIONALMENTE	24	44,4	44,4	48,1
	CASI TODOS LOS DIAS	17	31,5	31,5	79,6
	TODOS LOS DIAS	11	20,4	20,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS

Nota: P11. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses

**Tabla 29**

*Medidas de tendencia central propios intereses*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		3,69
Mediana		4,00
Moda		3
Desv. Desviación		,843
Varianza		,710

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 44.4% de personas “OCASIONALMENTE”, el 31.5% “CASI TODOS LOS DÍAS” y el 20.4% “TODOS LOS DÍAS” han percibido que en su organización cada cual se preocupa por sus propios intereses; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 3.69, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4.00 y con una moda de 3.

De estos resultados podemos concluir que la mayor parte de trabajadores de la DREP consideran que cada cual se preocupa por sus propios intereses lo cual afecta negativamente a los valores colectivos de la organización, puesto que Méndez (2006) plantea que las relaciones interpersonales: grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas.



**Tabla 30**

*Lealtad del personal hacia la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	3,7	3,7	3,7
	CASI NUNCA	5	9,3	9,3	13,0
	OCASIONALMENTE	26	48,1	48,1	61,1
	CASI TODOS LOS DIAS	15	27,8	27,8	88,9
	TODOS LOS DIAS	6	11,1	11,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE - PUNO y procesado por el IBM SPSS

Nota: P12. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización

**Tabla 31**

*Medidas de tendencia central lealtad hacia la organización*

N	Válido	54
	Perdidos	0
Media		3,33
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,932
Varianza		,868

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRE PUNO y procesado por el IBM SPSS

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El resultado del cuestionario aplicado al total de 54 trabajadores de la Dirección Regional de Educación - Puno, durante el año 2019, nos muestra que el 48.1% de personas “OCASIONALMENTE” y el 27.8% “CASI TODOS LOS



DÍAS” sienten que no hay mucha lealtad hacia la organización; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25, dio como resultados que la media es de 3.33, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 3.00 y con una moda de 3.

De estos resultados podemos concluir que el 76% de trabajadores perciben que ocasionalmente y casi todos los días no hay mucha lealtad hacia la organización, lo cual afecta a la identidad del clima organizacional de la institución pues según Méndez (2006) plantea la existencia de la influencia del estado afectivo, circunscrito al clima organizacional en las actitudes de los colaboradores como la cooperación.

#### **4.8. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Una vez desarrollado los resultados, los cuales nos permitirán dar respuesta a las preguntas formuladas, se prosiguió en confirmar o rechazar las hipótesis.

Para poder hacer la contrastación de la hipótesis se utilizó el método de regresión lineal

que determina la causalidad entre variables, a fin realizar un modelo predictivo y poder

así determinar el impacto e influencia; el cual se describe a continuación:

$$Y = a + bX$$

Donde:

Y= Variable dependiente

X= Variable independiente

a= constante



b= constante

## HIPOTESIS GENERAL

**Existe una incidencia significativa del Síndrome de Burnout en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.**

**Tabla 32**

*Coefficiente de correlación y determinación Clima organizacional y síndrome de burnout*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,721 <sup>a</sup>	,520	,511	1,503

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Como vemos en los resultados de la Tabla 32, el coeficiente de correlación  $R = 0.721$  que significa básicamente el nivel de relación lineal entre las variables y el coeficiente de determinación  $R^2 = 0.520$  que significa que la proporción de datos en los cuales es posible predecir el clima organizacional en función del síndrome de burnout en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno.

**Tabla 33***Varianza de datos clima organizacional y síndrome de burnout*

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	127,324	1	127,324	56,343	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	117,510	52	2,260		
	Total	244,833	53			

Fuente: IBM SPSS statistics v25

La prueba de anova nos muestra una Sig. de 0.000, resultados que indica que para nuestra investigación, el modelo de regresión lineal simple elegido para los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno es válido con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95% de confiabilidad.

**Tabla 34***Coefficientes para el modelo de regresión Clima organizacional y Síndrome de Burnout*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	-5,618	1,115			-	,000
	SINDROMEDEBURNOUT	2,719	,362	,721		5,038	,000

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Donde:

La variable dependiente es Clima Organizacional

La variable independiente es Síndrome de Burnout

Los resultados obtenidos son:

**a= constante = -5.618****b= coeficiente = 2.719**



Por lo tanto, el modelo de Regresión Lineal Simple es de la siguiente manera:

**$Y = -5.618 + 2.719 X$ ; es decir: **Clima Organizacional = -5.618 + 2.719 (Síndrome de Burnout)****

Respecto a la prueba de t de STUDENT se ha obtenido los siguientes resultados:

**Constante = -5.038**

**Síndrome de Burnout = 7.506**

La prueba de t STUDENT nos indica básicamente que los coeficientes calculados para la constante y para el clima organizacional es estadísticamente diferente a cero, lo que significa que el modelo es útil para la organización.

El análisis de regresión lineal simple señala que existe una incidencia significativa del Síndrome de Burnout (X) en el Clima Organizacional (Y) de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019, de acuerdo al resultado del coeficiente de determinación de 0.52, también encontramos un P valor de 0.00; lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05; en conclusión,  $P = 0.000 \leq 0.05$  y **por ende se acepta nuestra hipótesis general.**

**Hipótesis específicas**

**Contrastación de la primera hipótesis específica**

**H.E.1: El cansancio emocional incide significativamente en el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.**

**Tabla 35**

*Coefficiente de correlación y determinación clima organizacional y síndrome de burnout*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,725 <sup>a</sup>	,526	,517	1,494

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Como vemos en los resultados de la tabla 35, el coeficiente de correlación  $R = 0.725$  que significa básicamente el nivel de relación lineal entre las variables y el coeficiente de determinación  $R$  cuadrado = 0.526, que significa que la proporción de datos en los cuales es posible predecir el clima organizacional en función al cansancio emocional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno.

**Tabla 36**

*Varianza de datos cansancio emocional y clima organizacional*

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	128,779	1	128,779	57,701	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	116,054	52	2,232		
	Total	244,833	53			

Fuente: IBM SPSS statistics v25

La prueba de anova nos muestra una Sig. de 0.000, resultados que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegido para los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno es válido con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95% de confiabilidad.



**Tabla 37**

*Coefficientes para el modelo de cansancio emocional y síndrome de burnout*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	-1,527	,581		-	,011
	CANSANCIOEMOCIONAL	1,690	,222	,725	7,596	,000

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Donde:

La variable dependiente es Clima Organizacional

La variable independiente es Cansancio Emocional

Los resultados obtenidos son:

**a= constante = -1.527**

**b= coeficiente = 1.690**

Por lo tanto, el modelo de Regresión Lineal Simple es de la siguiente manera:

**Y= -1.527 + 1.690 X; es decir: Clima Organizacional = -1.527 + 1.690 (Cansancio Emocional)**

Respecto a la prueba de t de STUDENT se ha obtenido los siguientes resultados:

**Constante= -2.626**

**Cansancio Emocional= 7.596**

La prueba de t STUDENT nos indica básicamente que los coeficientes calculados para la constante y para el cansancio emocional es estadísticamente diferente a cero, lo que significa que el modelo es útil para la organización.

El análisis de regresión lineal simple señala que existe una incidencia



significativa del Cansancio Emocional (X) en el Clima Organizacional (Y) de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019, de acuerdo al resultado del coeficiente de determinación de 0.526 y un P valor de 0.00; lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05; en conclusión,  $P= 0.000 \leq 0.05$  y por ende se acepta nuestra hipótesis específica 1.

**H.E.2: La despersonalización incide significativamente en el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.**

**Tabla 38**

*Coefficiente de correlación y determinación despersonalización y clima organizacional*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,588 <sup>a</sup>	,345	,333	1,756

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Como vemos en los resultados de la tabla 38, el coeficiente de correlación  $R = 0.588$  que significa básicamente el nivel de relación lineal entre las variables y el coeficiente de determinación  $R \text{ cuadrado} = 0.345$ , que significa que la proporción de datos en los cuales es posible predecir el clima organizacional en función a la

despersonalización de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno.

**Tabla 39**

*Varianza de datos despersonalización y clima organizacional*

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	84,532	1	84,532	27,421	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	160,301	52	3,083		
	Total	244,833	53			

Fuente: IBM SPSS statistics v25

La prueba de anova nos muestra una Sig. de 0.000, resultados que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegido para los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno es válido con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95% de confiabilidad.

**Tabla 40**

*Coefficientes para el modelo de regresión despersonalización y clima organizacional*

Modelo		Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Error Desv.	Beta			
1	(Constante)	1,073	,379			2,835	,007
	DESPERSONALIZACION	1,141	,218	,588		5,237	,000

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Donde:

La variable dependiente es Clima Organizacional



La variable independiente es Despersonalización

Los resultados obtenidos son:

**a= constante = -1.073**

**b= coeficiente = 1.141**

Por lo tanto, el modelo de Regresión Lineal Simple es de la siguiente manera:

**Y= -1.073 + 1.141 X; es decir: Clima Organizacional = -1.073 + 1.141  
(Despersonalización)**

Respecto a la prueba de t de STUDENT se ha obtenido los siguientes resultados:

**Constante= -2.835**

**Despersonalización= 5.237**

La prueba de t STUDENT nos indica básicamente que los coeficientes calculados para la constante y para la despersonalización es estadísticamente diferente a cero, lo que significa que el modelo es útil para la organización.

El análisis de regresión lineal simple señala que existe una incidencia significativa del Despersonalización (X) en el Clima Organizacional (Y) de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019, de acuerdo al resultado del coeficiente de determinación de 0.345 y un P valor de 0.00; lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05; en conclusión,  $P= 0.000 \leq 0.05$  y por ende se acepta nuestra hipótesis específica 2.

**H.E.3: La Realización personal incide significativamente en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.**

**Tabla 41**

*Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,038 <sup>a</sup>	,001	-,018	2,168

a. Predictores: (Constante), REALIZACIONPERSONAL

Como vemos en los resultados de la tabla 41, el coeficiente de correlación  $R = 0.038$  que significa básicamente el nivel de relación lineal entre las variables y el coeficiente de determinación  $R^2 = 0.001$ , que significa que la proporción de datos en los cuales es posible predecir el clima organizacional en función a la realización personal de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno.

**Tabla 42**

*Varianza de datos realización personal y clima organizacional*

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,356	1	,356	,076	,784 <sup>b</sup>
	Residuo	244,477	52	4,701		
	Total	244,833	53			

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Como podemos observar en los resultados de la prueba anova el nivel de Sig. de 0.784, cifra que nos indica que no es posible realizar un modelo predictivo eficiente debido a que el P valor debe ser  $\leq 0.05$  para poder realizar nuestro modelo, esto se explica debido a la baja relación CAUSAL que existen entre las

variables de estudio; sin embargo, esto no imposibilita la opción de poder realizar un modelo predictivo el cual se desarrollaría de la siguiente forma:

**Tabla 43**

*Coefficientes para el modelo de regresión realización personal y clima organizacional*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error Desv.	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	3,123	1,884		1,657	,103
REALIZACIONPERSONAL	-,108	,394	-,038	-,275	,784

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Donde:

La variable dependiente es Clima Organizacional

La variable independiente es Realización Personal

Los resultados obtenidos son:

**a= constante = 3.123**

**b= coeficiente = -0.108**

Por lo tanto, el modelo de Regresión Lineal Simple es de la siguiente manera:

**Y= 3.123 + -0.108 X; es decir: Clima Organizacional = 3.123 + -0.108 (Realización Personal)**

Respecto a la prueba de t de STUDENT se ha obtenido los siguientes resultados:



**Constante= 1.657**

**Realización Personal = -0.275**

La prueba de t STUDENT nos indica básicamente que los coeficientes calculados para la constante y para la variable realización personal es estadísticamente diferente a cero, lo que significa que el modelo es útil para la organización.

El análisis de regresión lineal simple señala que existe una incidencia significativa del Realización Personal (X) en el Clima Organizacional (Y) de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019, de acuerdo al resultado del coeficiente de determinación de 0.1 y un P valor de 0.784; lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.1; en conclusión,  $P= 0.784 \leq 0.1$  y por ende no se acepta nuestra hipótesis específica 3.



### **Discusión de los resultados:**

Analizando los resultados obtenidos en nuestra investigación, se ha demostrado que, si existe un impacto significativo del síndrome de burnout en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, tal como lo señala Sandoval y Alvarado (2015), Pacheco (2016), Salvador (2016), Gago y Martínez (2015) Y Vilcahuano (2015), quienes realizaron estudios acerca del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout y también obtuvieron resultados similares en sus trabajos de investigación, es por ello que a través de los resultados, se confirmó que existía una relación significativa entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout, ya que se evidenció que existe Síndrome de Burnout con presencia en un nivel alto de sus dos primeras dimensiones (Cansancio emocional y despersonalización) y un nivel bajo en su tercera dimensión (Realización personal), por lo tanto se comprueba su incidencia en el Clima Organizacional de los servidores administrativos de la institución y es significativa.

Con respecto a la dimensión de cansancio emocional, la investigación permitió concluir que existe un nivel alto de cansancio emocional en los trabajadores de la DREP, así también se demostró que existe una incidencia significativa en el clima organizacional, estos resultados confirman la teoría de Gil (2005) quien indica que el personal puede desarrollar una fase de frustración en la cual el trabajo no resulta satisfactorio, las expectativas llegan a desvanecerse, la persona se vuelve irritable, se plantea dudas y aumenta su inadaptación a la tarea. Asimismo, Bosqued (2008), plantea que la presencia de esta dimensión provoca irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos. Finalmente, podemos confirmar la teoría de Santander (2011) que indica que la falta de energía se





adiciona la frustración y tensión en los trabajadores que sienten que ya no dan más y finalmente provoca conflictos en las relaciones del grupo de trabajo por lo que afecta negativamente el clima organizacional.

Con respecto a la dimensión Despersonalización, la presente investigación permitió conocer un alto nivel de esta dimensión en los trabajadores de la DREP lo cual afecta las relaciones e identidad del clima organizacional de la institución, por lo que se confirma la teoría de Elvira (2009) quien indica que la despersonalización produce un endurecimiento afectivo caracterizado por las relaciones distantes hacia las personas con las que trabajan, los resultados son similares a los de Cherro & Diaz (2015) quienes en su investigación obtuvieron como resultados un nivel medio alto de despersonalización. Finalmente, la dimensión de identidad también es afectada por la despersonalización considerando la teoría de Alcalá (2011), quien indica que la identidad es el sentimiento de pertenencia a la organización, lo cual permite compartir los objetivos personales con los de la organización, por lo tanto esto afecta negativamente al clima organizacional de los trabajadores de la institución.

Por último, la dimensión del Síndrome de Burnout, Realización Personal, ha sido identificada en un nivel bajo en los trabajadores de la DREP, así mismo los resultados obtenidos de la encuesta de Clima Organizacional en las dimensiones: recompensa y estructura, nos indican que el personal no se siente realizado personalmente en su trabajo ya sea por que no perciben motivación e incentivos por su desempeño laboral y sienten que reciben mucha crítica, esto también se ve afectado en la estructura del clima organizacional en el cual los resultados demostraron que el personal percibe que la productividad laboral se ve afectada por la falta de organización y planificación. Estos resultados son similares a los de Charaja y Flores (2013) quienes obtuvieron en su investigación un bajo nivel de



realización personal en el 59% de su muestra de estudio. Finalmente se ha demostrado que un bajo nivel de realización personal confirma la incidencia del Síndrome de Burnout en el Clima organizacional de la institución.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe incidencia del Síndrome de Burnout en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno puesto que se cumplen las condiciones para el Síndrome de Burnout, niveles altos en sus primeras dos dimensiones: cansancio Emocional y Despersonalización; y un nivel bajo en la Realización Personal, de esta forma se pudo desarrollar modelos predictivos para cada dimensión.

**SEGUNDA:** Existe una incidencia significativa entre el Cansancio Emocional y el Clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, debido a que la mayoría de los trabajadores sometidos a la encuesta indicaron un nivel alto y nivel medio de Cansancio Emocional, lo cual genera en el personal, indiferencia con su organización y tiene un impacto negativo deteriorando el Clima Organizacional de la institución. Asimismo el análisis de regresión lineal simple señala que existe una incidencia significativa del Cansancio Emocional en el Clima Organizacional y el modelo desarrollado es útil para la organización.

**TERCERA:** Existe una incidencia significativa entre la Despersonalización y el Clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, debido a que la mayor parte de los trabajadores sometidos a la encuesta indicaron un nivel alto y nivel medio de Despersonalización, lo cual afecta negativamente las relaciones e identidad en el clima Organizacional de la institución. Asimismo el análisis de regresión lineal simple señala que existe una incidencia significativa del Cansancio Emocional en el Clima Organizacional y el modelo desarrollado es útil para la organización.

**CUARTA:** Existe una incidencia significativa entre la Realización Personal y el Clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación



Puno, debido a que la mayor parte de trabajadores sometidos a la encuesta indicaron un nivel alto y nivel medio de Realización Personal, lo cual coincide con los resultados obtenidos en las dimensiones de Recompensa Estructura del Clima Organizacional de la institución, sin embargo según el nivel de significancia de la prueba anova no es posible realizar un modelo predictivo eficiente para la organización.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Realizar encuestas anuales al personal de la institución para conocer el nivel actual de incidencia de Síndrome de Burnout en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno y que el área de Relaciones Públicas e Imagen Institucional pueda desarrollar estrategias para mejorar según los resultados obtenidos.

**SEGUNDA:** Crear una plataforma anónima en la cual los trabajadores de la institución pueda realizar descargos y/o sugerencias para poder mejorar el clima organizacional de la institución.

**TERCERA:** Desarrollar talleres grupales para mejorar el clima y relaciones laborales en la institución, así como programas de incentivos para el buen desempeño y motivación del personal, lo cual ayudaría a mejorar la identidad y realización personal de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno.

**CUARTA:** Promover en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social un espacio compartido para docentes y alumnos en el que puedan manifestar sus problemas e inquietudes en el ámbito laboral y académico para detectar oportunamente la presencia de síndrome de Burnout y a la vez mejorar el clima organizacional.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalá, E. M. (2011). El clima organizacional en una institución pública de educación superior (Trabajo de pregrado). Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec, San Juan bautista. Recuperado de: [https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Alcal%C3%A1%2C%20\(2011\)%2C,de%20desempe%C3%B1o%20conflicto%20e%20identidad.](https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Alcal%C3%A1%2C%20(2011)%2C,de%20desempe%C3%B1o%20conflicto%20e%20identidad.)
- Arias, W. & Zegarra, J. (2013). Clima organizacional, Síndrome de burnout y Afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. Revista Psicología Trujillo.
- Arias, O. (2011). El Agotamiento Profesional (Síndrome de Burnout) en Trabajadores de una Industria de Transformación. Mexico.
- Bosqued, M. (2008). El Síndrome de Burnout Que es y Como Superarlo. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Charaja, D. R., & Flores, Y. L. (2013). Factores Psicosociales y la Presencia del Síndrome de Burnout en Estudiantes del Área de Biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano, 2013. Puno.
- Charaja, F. (2011). El MAPIC en la Metodología de la Investigación. Puno: Sagitario.
- Cherro, M., & Diaz, M. (2015). El Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014. Chiclayo.
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral. Madrid: Comillas.



- Choque, M. (2013). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Sede Ilave. Puno.
- Etkin, J. (2007). Capital Social y Valores en la Organización. Buenos Aires: Granica.
- Gil Monte, P., & Moreno, B. (2007). El Síndrome de Quemarse Por el Trabajo. España: Pirámide.
- Gomez, A., & Batiste, X. (2008). Guía de Prevención de Burnout para Profesionales de Cuidados Paliativos. España: Aran ediciones.
- Hernández, R. C., Fernández, C., & Babiata, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). Motivation and Organizational Climate. Boston: Harvard Business school Press.
- Leiter M, & Maslach C. (1988) The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. J Organ Behav.
- Maslach C, Jackson SE. (1981) MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press;
- Maslach C, Schaufeli W, Leiter M. (2001) Job burnout. Annu Rev Psychol.
- Méndez, C. (2006). Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario
- Pulido, C. (2003). Clima Organizacional una Medida del Éxito. Lima: Athanor.



- Salvador, J. (2016). Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas El Porvenir de la ciudad de Trujillo (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Sandoval, A. & Alvarado, J. (2015). Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de Barranca – 2014 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7362815d-7509-4f41-a69c-cc602cd70bdc/content>
- Vilcahuano, D. (2015). El Clima Organizacional y su relación con el Síndrome de Burnout en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central de Ecuador (tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador, Ecuador





## ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de consistencia

Interrogantes específicas	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	Variables	Dimensiones	Diseño Metodológico
a) Problema general ¿Cuál es la incidencia del síndrome de Burnout en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019?	Hipótesis general Existe una incidencia significativa del Síndrome de Burnout en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.	Objetivo general: Determinar la incidencia del síndrome de burnout en el clima organizacional de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  CLIMA ORGANIZACIONAL	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  • Estructura • Recompensa • Relaciones e Identidad	Tipo de estudio: Descriptivo – causal  Enfoque: Cuantitativo  Diseño: No experimental de corte transversal  Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre Clima organizacional
Problema específico 1 ¿Cómo incide el cansancio emocional en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019?	Hipótesis específica 1 El cansancio emocional incide significativamente en el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.	Objetivo específico 1: Analizar la incidencia del cansancio emocional en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019			

<p>Problema específico 2 ¿Cómo incide la despersonalización en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019?</p>	<p>Hipótesis específica 2: La despersonalización incide significativamente en el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.</p>	<p>Objetivo específico 2 Analizar la incidencia de la despersonalización en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019.</p>	<p><b>SÍNDROME DE BURNOUT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo – causal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: experimental de corte transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario MBI</p>
<p>Problema Específico 3 ¿Cómo incide la Realización Personal en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019?</p>	<p>Hipótesis específica 3 La Realización personal incide significativamente en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2019.</p>	<p>Objetivo específico 3 Analizar la incidencia de la realización personal en el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Puno, periodo 2019.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>SÍNDROME DE BURNOUT</b></p>	

FUENTE: Elaboración propia



## ANEXO 2. Encuesta aplicada a los trabajadores de DREP



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
Facultad de Ciencias sociales  
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social



### “Cuestionario para evaluar el Síndrome de quemarse por el trabajo - Burnout” (CESQT)

INSTRUCCIONES: Los enunciados a continuación son con respecto a su trabajo, solicitamos su sincera opinión. No hay respuestas correctas o incorrectas; todas son valiosas. Debe contestar colocando un Aspa (X) sobre la columna que considere usted. La información que nos brinde es estrictamente confidenciales y anónimas y solo tiene fines estadísticos.

Criterio	Nunca	Una vez al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diario
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2. Al final de mi jornada laboral me siento agotado.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten mis compañeros.							
5. Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos.							
6. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.							



7. Trato muy eficazmente los problemas que me presentan en el trabajo.							
8. Me siento desgastado por mi trabajo							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de mis compañeros.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis compañeros.							
16. Mis compañeros me brindan apoyo cuando los necesito.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros de trabajo.							
18. Me siento							



animado (a) después de trabajar con mis compañeros.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. En mi trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo.							
22. Pienso que mis compañeros de trabajo me culpan por alguno de sus problemas.							

FUENTE: Elaboración propia



### ANEXO 3. Instrumento clima organizacional



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
Facultad de Ciencias sociales  
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social



#### “Cuestionario para evaluar el Clima Organizacional”

INSTRUCCIONES: Los enunciados a continuación son con respecto a su trabajo, solicitamos su sincera opinión. No hay respuestas correctas o incorrectas; todas son valiosas. Debe contestar colocando un Aspa (X) sobre la columna que considere usted. La información que nos brinde es estrictamente confidenciales y anónimas y solo tiene fines estadísticos.

CRITERIO	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días
<b>ESTRUCTURA</b>					
1. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
2. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación					
3. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas					
<b>RECOMPENSA</b>					
4. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
5. En esta organización los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos					
6. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.					
<b>RELACIONES</b>					
7. Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables					
8. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
9. En esta organización hay muchísima crítica					
<b>IDENTIDAD</b>					
10. Las personas se sienten					




orgullosas de pertenecer a esta organización					
11. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses					
12. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.					

FUENTE: Elaboración propia





## ANEXO 4. Solicitud de aplicación de encuestas en la DREP



**OFICTD**  
Sistema de Trámite Documentario vía WEB  
DRE PUNO, Lunes, 11 de mayo del 2020  
Hora Actual: 00: 29

**Menu General**

- Inicio
- Ingresar/Menu
- FUT Virtual
- Consultar Expediente

DRE PUNO (Trámite Documentario)  
CONSULTA DE EXPEDIENTE

---

**Registro del Expediente:**

N° de Expediente: 07400 - 2020

N° de Folios:

Fecha de Registro: 09/May/2020(hace 0 dias habiles)

Hora de Registro: 12:18pm

**Origen del Expediente:**

Entidad: -1

Descrip. Entidad: FUT VIRTUAL

Persona que Remite:

DNI: 70002817

Nombres: KARLA MICHELLE ZEBALLOS MACHACA (937378402)

Tel./Cel: -

---

**Descripción:**

Tipo de Expediente: Resolucion Ejecutiva Regional

Número de Documento:

Asunto: QUE AL HABER CULMINADO MIS ESTUDIOS SUPERIORES EN LA E.P. DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA UNA - PUNO Y CON EL FIN DE EJECUTAR MI PROYECTO DE TESIS, ME DIRIJO A SU DESPACHO CON LA FINALIDAD DE SOLICITARLE SU AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE 02 CUESTIONARIOS A LOS TRABAJADORES DE LA DRE

---

Seguimiento del expediente: 07400

N°	OFICINA	F. INGRESO	F. SALIDA	ASUNTO / COMENTARIOS	ESTADO
1	Tramite Documentario- DIR	09/May/2020 12:18pm	09/May/2020 12:18pm	QUE AL HABER CULMINADO MIS ESTUDIOS SUPERIORES EN LA E.P. DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA UNA - PUNO Y CON EL FIN DE EJECUTAR MI PROYECTO DE TESIS, ME DIRIJO A SU DESPACHO CON LA FINALIDAD DE SOLICITARLE SU AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE 02 CUESTIONARIOS A LOS TRABAJADORES DE LA DRE - PUNO, LOS CUALES ME PERMITIRÁN RECOLECTAR DATOS SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DE LA INSTITUCIÓN QUE UD. DIRIGE.	Procesado
2	Secretaria-OAD	09/May/2020 12:18pm	-		En proceso...

---

**Notificaciones:**

Fecha y Hora Impr: 11/May/2020 - 12:29am