



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN EDUCACIÓN



### TESIS

**GRADO DE CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL  
SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA IES “PERÚ BIRF” DE  
JULIACA, AÑO 2018**

**PRESENTADA POR:**

**ALEX RONALD QUISPE ROQUE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN EDUCACIÓN CON  
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**PUNO, PERÚ**

**2021**

## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GRADO DE CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURN OUT DEL PERSONAL DE LA IES "PERÚ BIRF" DE JULIACA, AÑO 2018**

AUTOR

**ALEX RONALD QUISPE ROQUE**

RECuento DE PALABRAS

**23545 Words**

RECuento DE CARACTERES

**124178 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**93 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**996.1KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 15, 2024 10:59 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 15, 2024 11:01 PM GMT-5**

### ● 14% de similitud general

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

- 13% 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
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

  
Dra. Yolanda Ligiano Ortega  
DOCENTE  
UNA - PUNO



Resumen

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

### TESIS

### GRADO DE CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE LA IES "PERÚ BIRF" DE JULIACA, AÑO 2018



### PRESENTADA POR:

ALEX RONALD QUISPE ROQUE

### PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

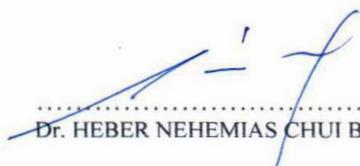
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON  
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
Dr. FELIPE GUTIERREZ OSCO

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
Dra. MANUELA DAISHY CASA COILA

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dra. YOLANDA LUJANO ORTEGA

Puno, 03 de junio de 2021

ÁREA: Gestión y gerencia administrativa  
TEMA: Clima laboral y síndrome de burnout  
LÍNEA: Relaciones humanas y clima institucional



## DEDICATORIA

A Dios por su fortalecimiento espiritual, a mis padres por el apoyo moral constante, a mi hermano por sus constantes palabras de motivación y a mi pareja por acompañarme mi práctica docente.



## AGRADECIMIENTOS

A la Institución Educativa Secundaria Perú Birf por permitirme desarrollar la realización de la presente investigación y a la Universidad Nacional del Altiplano por acogerme durante mi formación profesional.



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico	2
1.2. Antecedentes	16

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	20
2.2. Enunciados del problema	23
2.3. Justificación	23
2.4. Objetivos	24
2.4.1. Objetivo general	24
2.4.2. Objetivos específicos	24
2.5. Hipótesis	24
2.5.1. Hipótesis general	24
2.5.2. Hipótesis específicas	24

### CAPÍTULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio	25
3.2. Población	25
3.3. Muestra	25



3.4. Método de investigación	25
3.4.1. Tipo de investigación	25
3.4.2. Diseño estadístico	26
3.4.3. Diseño de investigación	26
3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	26
3.5.1. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5.2. Recolección de datos	32
3.5.3. Plan de tratamiento de datos	32
3.5.4. Plan de análisis e interpretación de datos	33

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Resultados del clima laboral	34
4.2. Resultados del síndrome de burnout	48
4.3. Resultados de la correlación entre clima laboral y síndrome de burnout	52
DISCUSIÓN	59
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	69

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Método, técnica e instrumento de recolección de datos	27
2. Método, técnica e instrumento de recolección de datos	27
3. Método, técnica e instrumento de recolección de datos	27
4. Puntualización de instrumento	29
5. Escalas de medición	29
6. Puntualización de instrumento	31
7. Baremos de instrumento	31
8. Valoración del instrumento	32
9. Distribución de frecuencias de la dimensión trabajo personal del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	34
10. Distribución de frecuencias de la dimensión supervisión del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	35
11. Distribución de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	37
12. Distribución de frecuencias de la dimensión Administración del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	38
13. Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	40
14. Distribución de frecuencias de la dimensión ambiente físico y cultural del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	41
15. Distribución de frecuencias de la dimensión capacitación y desarrollo del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	43
16. Distribución de frecuencias de la dimensión promoción y carrera de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	44
17. Distribución de frecuencias de la dimensión sueldos y prestaciones de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	46
18. Distribución de frecuencias de la dimensión orgullo de pertenencia de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	47
19. Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	48



<b>20.</b> Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	50
<b>21.</b> Distribución de frecuencias de la dimensión Realización personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	51
<b>22.</b> Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra de la variable Clima laboral	53
<b>23.</b> Prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) para una muestra de la variable Síndrome de Burnout	53
<b>24.</b> Coeficiente $\alpha$ de Cronbach	54
<b>25.</b> Grado de relación según coeficiente de correlación	56
<b>26.</b> Grado de correlación entre variables	56
<b>27.</b> Matrix of Spearman correlations ( $p < 0.05$ )	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>1.</b> Niveles de la dimensión trabajo personal según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	35
<b>2.</b> Niveles de la dimensión supervisión según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	36
<b>3.</b> Niveles de la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	38
<b>4.</b> Niveles de la dimensión Administración según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	39
<b>5.</b> Niveles de la dimensión comunicación según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	41
<b>6.</b> Niveles de la dimensión ambiente físico y cultural según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018.	42
<b>7.</b> Niveles de la dimensión capacitación y desarrollo según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	44
<b>8.</b> Niveles de la dimensión capacitación y desarrollo según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	45
<b>9.</b> Niveles de la dimensión sueldos y prestaciones según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	47
<b>10.</b> Niveles de la dimensión orgullo de pertenencia según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	48
<b>11.</b> Niveles de la dimensión agotamiento emocional según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	49
<b>12.</b> Niveles de la dimensión despersonalización según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	51
<b>13.</b> Niveles de la dimensión Realización personal según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018	52



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>1. Matriz de consistencia</b>	<b>69</b>
<b>2. Instrumentos de recolección de datos</b>	<b>71</b>



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de correlación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de la IES “Perú Birf” de Juliaca en el año 2018. La pregunta de investigación fue ¿Qué grado de correlación existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de la IES “Perú Birf” de Juliaca, año 2018? El Tipo de investigación fue no experimental; con diseño estadístico cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal relacionando ambas variables, clima laboral y síndrome de burnout; el diseño de investigación empleado es correlacional; la población de estudio estuvo conformada por el personal que labora en la IES y no hay muestra de estudio por tratarse de una población reducida; la técnica que se utilizó para la recolección de datos es la encuesta, con su instrumento denominado “cuestionario de encuesta”. El resultado fue que existe -0.324 de correlación entre las variables. Finalmente se llegó a la conclusión de que existe relación inversa media entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal que labora en la Institución Educativa Secundaria “Perú Birf”.

**Palabras clave:** Ambiente físico, capacitación, clima laboral, orgullo de pertenencia, síndrome burnout, supervisión.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the degree of correlation between the work environment and the burnout syndrome in the staff at "Peru Birf" High School of Juliaca in 2018. The research question was: What degree of correlation exists between labor and burnout syndrome in the staff at "Peru Birf" High School of Juliaca, year 2018? The type of research was non-experimental; with a quantitative, descriptive correlational cross-sectional statistical design relating both variables, work environment and burnout syndrome; the research design used is correlational; The study population was made up of the personnel working in the high school and there is no study sample because it is a small population; the technique used for data collection is the survey, with its instrument called the "survey questionnaire". The result was that there is -0.324 correlation between the variables. Finally, it was concluded that there is a mean inverse relationship between the work environment and the burnout syndrome in the personnel working at the "Peru Birf" Secondary Educational Institution.

**Keywords:** Burnout síndrome, physical environment, pride of belonging, supervision, training, work environment.



Dra. Brenda Karen Salas Menázabal  
DOCENTE

## INTRODUCCIÓN

La importancia de la presente indagación radica en el establecimiento de la correlación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal que trabaja en la institución y, a partir de los resultados, se puedan establecer estrategias de mejora para el trabajo educativo que se debe impulsar en nuestro país. La presente pertenece al área de gestión y gerencia administrativa; línea de investigación de relaciones humanas y clima institucional; tema de investigación es clima laboral y el síndrome de burnout. De acuerdo a la plataforma del PILAR pertenece a la línea de investigación gestión y responsabilidad social cuya sub línea es gestión y administración de la educación.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos. El primer capítulo está referida a la revisión literaria, el marco teórico y los antecedentes.

El segundo capítulo contiene el planteamiento del problema, la identificación del problema de investigación, los enunciados, la justificación, los objetivos, general y específicos y las hipótesis respectivas.

El tercer capítulo hace referencia a los materiales y métodos, lugar de estudio, la población y muestra, el método de investigación y la descripción detallada de la metodología por objetivos.

El cuarto capítulo se refiere a los resultados de la tesis planteada, estos se manifiestan en tablas y gráficos estadísticos, los cuales representan los resultados de la investigación. Además, contiene las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos respectivos.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1. Marco teórico

##### 1.1.1. Clima laboral

El clima laboral está referida al ambiente que perciben los miembros de la organización, el cual influye en su conducta y comportamiento relacionado a su ambiente de trabajo. El ambiente organizacional determinará las conductas de los trabajadores, (Chiavenato, 2011). Por otra parte, Stoner *et al.* (1999) mencionan, los actores del clima laboral están formados por los grupos de interés internos de la empresa o institución, estos son los empleados, accionistas y el consejo de directores. Los roles que desempeñan estos grupos de interés pueden cambiar conforme se desarrollen y evolucionen los ambientes de la organización.

Rodriguez (1995), señala sobre el clima laboral como las apreciaciones evaluativas y valorativas que hacen los miembros de una organización con respecto a su trabajo, al ambiente físico en el que se da este, a las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y a las diversas acciones formales que afectan ha dicho trabajo. Los miembros de una organización no constituyen los elementos del sistema, sino más bien son parte del ambiente. Entonces el clima laboral constituye las apreciaciones de los miembros de la organización respecto a su experiencia dentro de ella. Gan & Triginé (2012), menciona que el clima laboral es un concepto que estudia en su amplitud sobre el factor humano en empresas y organizaciones, por tal motivo es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones desde normas internas de la misma empresa hasta actitudes de las personas que integran el grupo.

Con respecto a estas definiciones, una vez analizadas, obtenemos la siguiente definición sobre clima laboral, el cual consiste en apreciaciones y perspectivas que tienen los miembros de la organización con respecto a su ambiente de trabajo, además

de ello, su desenvolvimiento y los resultados que debe obtener. La forma de desarrollo del ambiente en el lugar de trabajo influye verticalmente en el rendimiento de cada uno de los trabajadores de la empresa u organización.

En cuanto a las dimensiones del clima laboral, Chiavenato (2011) señala que el clima laboral está dividido en seis. Sobre estructura organizacional, menciona que a mayor autonomía mejor ambiente. En cuanto a responsabilidad, indica que cuanto más se estimule mejor será el clima laboral. Con referencia a los riesgos, si se impulsa más, habrá mejor clima laboral. Recompensas, si se promueven las recompensas habrá mejor rendimiento del trabajador. Calor y apoyo, sobre ello menciona que si el ambiente es cálido habrá mejores resultados. Sobre los conflictos, cuando se de mayor importancia a los puntos de vista diversos, habrá mejor entendimiento.

Por otra parte, Moos y Insel (1974) indican que el clima laboral se subdivide en tres dimensiones.

Relaciones laborales: Esto está referido al nivel de interés y compromiso del trabajador con su trabajo, también a la fomentación de la colaboración entre trabajadores de parte de los directores.

Estabilidad y cambio: Ello está relacionado a la forma como la dirección plantea a los trabajadores las normas dentro de la empresa para que continúen con su puesto dentro de la organización.

Orientación o apreciación hacia los objetivos: ello está referido a la forma en que la organización motiva a los empleados para que puedan tomar sus propias decisiones frente a cualquier suceso en el trabajo. Conseguir la auto eficiencia.

Valenzuela (2004), menciona que el clima laboral abarca diez dimensiones.

- a) Trabajo personal
- b) Supervisión
- c) Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo
- d) Administración
- e) Comunicación
- f) Ambiente físico y cultural
- g) Capacitación y desarrollo

- h) Promoción y carrera
- i) Sueldos y prestaciones
- j) Orgullo de pertenencia

El autor de la presente tesis asume la postura de Valenzuela (2004), quien propone diez dimensiones del clima laboral, ya que esta clasificación abarca aspectos esenciales y generales, a diferencia de las otras clasificaciones, que se desarrollan dentro de una institución para que el mismo trabajador genere un buen clima de trabajo.

#### **1.1.1.1. Trabajo personal**

Valenzuela (2004), indica que el trabajo personal está referido a conocer si el trabajo es interesante, trascendente, si ofrece libertad y apoyo externo; plantearse uno mismo sus propios objetivos y desempeñarlos con eficiencia; la capacidad, tranquilidad y productividad de cada trabajador. Stoner *et al.* (1999) indican que el trabajo personal está orientado a que cada trabajador debe desarrollar sus propias habilidades en su propia área de trabajo y no tratar de abarcar habilidades complejas, esto hará que el trabajador se especialice en la función que cumple dentro de su trabajo y pueda desempeñarse con mayor eficacia.

Con referencia a estas dos conceptualizaciones se puede indicar que el trabajo personal se refiere a la visualización que tiene el trabajador sobre el trabajo que este desarrolla dentro de la organización, si se tiene metas claras, de seguro el trabajo que realizan los empleados les resultará más interesantes y por ende habrá mayor desempeño dentro de la organización.

La división del trabajo personal, involucra ocho aspectos esenciales. Tener objetivos claros, conocer si el trabajo es interesante, saber si tiene trabajo estable, si tiene libertad en el trabajo, si su trabajo es trascendente, si es competente en el trabajo, si tiene eficacia por factores externos y si tiene sentimiento de productividad, (Valenzuela, 2004).

#### **1.1.1.2. Supervisión**

Valenzuela (2004), menciona que la supervisión incluye un análisis de las características de supervisión del jefe del trabajador tales como: delegación,

orientación, reconocimiento, críticas, respeto y confianza; el jefe debe ser capaz y tener voluntad para desempeñar bien sus funciones como supervisor. El fin de la supervisión es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, se ciña lo más posible a los objetivos establecidos previamente: comprobar que la actividad alcance los resultados deseados; es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad,(Chiavenato, 2011).

Pérez y Camejo (2007), señalan sobre la supervisión que, en el campo educativo ha tenido su apogeo en el siglo XIX, desde entonces en la mayoría de países, en las instituciones educativas, se conforman comisiones dedicados a este fin, desarrollándose capacitaciones y orientaciones.

La supervisión es un término que está enlazado al monitoreo y acompañamiento, las cuales son actividades presididas por los líderes educativos, estas tienen un gran impacto en el profesorado o en la organización; en un sentido amplio, son un conjunto de actividades que están dirigidos a identificar fortalezas, debilidades; rediseño en función a las metas previstas y buscar la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje, (Ministerio de Educación, 2014a).

De acuerdo a las definiciones antes indicadas, se puede afirmar que la persona encargada de realizar la supervisión dentro de la organización, es el jefe; en cuanto a las instituciones educativas, es el director quien realiza esta función, esto se realiza para velar por el buen funcionamiento de la institución, además para el logro de los objetivos planteados a inicios del año escolar; en esta investigación, se analizó la visión que tiene el docente respecto a la supervisión.

Para la dimensión de la supervisión, se propusieron ocho aspectos, los cuales son: Delegación, orientación a colaboradores, valoración del trabajo de la gente, crítica positiva, felicitación al trabajo bien hecho, trato respetuoso, asignación a actividades apropiadas y la capacidad y/o voluntad, (Valenzuela, 2004).

### **1.1.1.3. Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo**

Valenzuela (2004), menciona que esta dimensión implica aspectos como comunicación entre compañeros, cultura de ayuda y servicio, metas en común, trabajo en equipo, cordialidad y respeto; si hay una buena relación entre compañeros de trabajo se facilitará el trabajo en equipo. Acosta (2011), señala que el trabajo en

equipo está constituido por un grupo de personas o gente con un solo interés en común, se reúnen por el interés que comparten; además, interactúan unas con otras, y de esta forma llegan a percibirse como un grupo de trabajo y por ende un equipo para alcanzar una sola meta.

El trabajo colaborativo en equipo es considerado esencial, puesto que cada resultado a obtener no es exclusivo de una persona, sino del grupo colectivo. Este tipo de trabajo requiere de personas motivadas a pensar y capacitadas para que piensen crítica y constructivamente, (Chiavenato, 2011).

Ambas definiciones coinciden en que, si existe coordinación entre los miembros de la organización, se establecen objetivos comunes, se muestra amabilidad, respeto mutuo; se desarrollará un adecuado trabajo en equipo, lo que implica el desarrollo de labores complejas dentro de la organización.

Esta dimensión, según Valenzuela (2004) tiene ocho aspectos a tomarse en cuenta: Comunicación entre áreas, ayuda mutua y servicio, metas en común, saber trabajar en equipo, trabajo en equipo sin rivalidad, cordialidad y respeto, amistad, relaciones positivas.

#### **1.1.1.4. Administración**

Valenzuela (2004), indica que los aspectos a tomarse en cuenta sobre la administración, se incluye de revisión de aspectos como la planeación estratégica y táctica en la organización, la claridad de las funciones del puesto, procedimientos y normas; la forma de evaluar el desempeño y si los trabajadores son responsables, así como si el sistema administrativo favorece el funcionamiento de la institución y bienestar de los empleados. Sánchez (2001), menciona sobre la administración que se inicia con las primeras civilizaciones (sumerios, hititas, asirios, caldeos y persas) que realizaban primogénicas actividades administrativas; posteriormente, con el surgimiento de grandes imperios Egipto, Roma, China y otros), la administración se inicia con la creación de un sistema de enseñanza y formación.

Münch (2006), señala que la administración es un proceso a través del cual se coordinan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficiencia, calidad y productividad en el logro de sus objetivos, es un medio mediante el cual se puede lograr una meta, es un proceso interactivo en el que las partes coexisten de

manera simultánea, todo ello es aplicable en todos los niveles que existen dentro de la organización.

Estos autores dan mucha importancia al desarrollo de la administración en una institución, el objetivo principal de este es lograr un fin, el cual consiste en lograr objetivos, la organización de la administración es observada por los trabajadores, quienes actuarán positivamente en función a una buena administración

La administración está dividida según Valenzuela (2004) en ocho criterios: Planeación compartida, perfil y funciones definidas, procedimientos claros, cantidad apropiada de normas, responsabilidad y calidad, criterios de evaluación personal, evaluación del desempeño justa, sistema administrativo apropiado.

#### **1.1.1.5. Comunicación**

La comunicación mide las características de claridad, precisión, oportunidad y congruencia de la comunicación organizacional, si satisface las necesidades, si se permite la expresión de ideas y la discreción en los comentarios informales; si se da una buena comunicación entre los agentes, habrá un buen clima y productividad, (Valenzuela, 2004).

Zárate (2004), señala que la comunicación en sí, es una ciencia social que estudia los flujos y procesos comunicativos o hechos comunicativos en distintos ámbitos o contextos entre los seres humanos; no se puede establecer una sola definición de comunicación, pero se coincide con otros autores al señalar que la comunicación es una interacción, circulación y consumo de mensajes. Por otra parte, Lastarria (2014) señala sobre la comunicación que es un proceso social de transmisión de una determinada información (ideas, conocimientos, sentimientos, deseos, etc.) de una entidad a otra utilizando un sistema de signos común a ambos.

Ludeña (2010), manifiesta que la comunicación es una transferencia de información, meta que se alcanza cuando utilizamos signos para satisfacer nuestra necesidad de expresar ideas, conceptos, emociones, sentimientos, conocimientos, órdenes y diferentes estados de ánimo.

Los autores antes mencionados llegan a coincidir en que la comunicación es la interacción entre dos individuos, a través del cual se comparten mensajes,

sentimientos y otros, mediante la utilización de un sistema de signos; en esta investigación se analizó la existencia de una buena comunicación entre los miembros de una institución, recalcando la importancia de ello para el buen clima laboral.

La dimensión de la comunicación está dividida en los siguientes criterios: Comunicación en su área, comunicación director a empleado, información oportuna, cantidad y calidad de información, información y órdenes congruentes, se favorece la expresión de ideas, discreción y respeto, comunicación eficiente, (Valenzuela, 2004).

#### **1.1.1.6. Ambiente físico y cultural**

Con respecto al ambiente físico y cultural, esta está atribuido a los materiales, la limpieza, las condiciones de seguridad y la protección ante sucesos inesperados dentro de la institución; la presencia de valores culturales evitará la discriminación, abuso o acoso en la organización, (Valenzuela, 2004).

Chiavenato (2011) manifiesta que, con la mira puesta en aumentar la eficiencia, la administración científica concede gran importancia a las condiciones laborales, por ello, se empieza a velar por la comodidad del obrero en su trabajo, buscando una adecuada iluminación, ventilación apropiada, menos ruido en el ambiente, entre otros aspectos importantes; todo ello para mejorar la eficiencia del trabajador dentro de la empresa.

Los autores antes mencionados, coinciden en la importancia del ambiente físico en la organización; un trabajador al encontrarse en un ambiente de trabajo adecuado, mostrará un trabajo eficiente y mayor rendimiento; este ambiente de trabajo está relacionado a la higiene dentro de las instalaciones, seguridad, iluminación adecuada, ventilación apropiada y otros.

El ambiente físico cultural, tiene los siguientes criterios: Limpieza de las instalaciones, medios (equipo, material didáctico), condiciones de seguridad, protecciones para trabajo seguro, conductas no discriminatorias, directores no abusan del poder, ausencia de acoso sexual, ambiente físico y valores, (Valenzuela, 2004).

### **1.1.1.7. Capacitación y desarrollo**

Valenzuela (2004), indica que la capacitación y desarrollo, considera la calidad, vanguardismo, congruencia de la capacitación con la misión organizacional y con las necesidades del trabajador, si esta capacitación es adecuada en cantidad, recursos y si está enfocada al desarrollo de los empleados. Siliceo (2004), manifiesta que los modelos educativos en lo general y la capacitación en particular, han tomado un lugar importante en la práctica de la administración, con más frecuencia directores de instituciones y líderes educativos optaron la necesidad de planificar cursos de capacitación y desarrollo profesional.

El método más adecuado para el desarrollo profesional del docente es ofrecer cursos didácticos por expertos, en centros regionales y nacionales, donde se puedan adquirir las habilidades y los conocimientos básicos; estos se dan en centros de capacitación o en universidades con un plan de estudios, constituyen una práctica común en muchos países, (Khvilon, 2004).

Con referencia a la capacitación, los autores indicados mencionan que es una técnica práctica para desarrollar eficacia en los trabajadores de la organización, ya que en las capacitaciones se les brinda la oportunidad de obtener nuevas habilidades y conocimientos; lógicamente estas capacitaciones deben de ser dirigidas por entidades y personas competentes en esos rubros.

La capacitación y desarrollo tiene los siguientes criterios según Valenzuela (2004), capacitación congruente con la misión, capacitación acorde a las necesidades, cantidad de recursos, capacitación a la vanguardia, cursos como parte del trabajo, cursos de desarrollo integral, recursos suficientes para capacitar, calidad de capacitación.

### **1.1.1.8. Promoción y carrera**

Valenzuela (2004), sobre este rubro refiere que la promoción de un trabajador es una política de oportunidades para mejorar la preparación de los trabajadores, ya que ello conllevará a que sean promovidos a niveles más elevados dentro de la organización. Los procesos de acenso, las reasignaciones; están orientadas para mejorar la comodidad del trabajador en su labor, estas acciones se desarrollan mediante

concursos y sin lugar a duda estos métodos de evaluación deben ser supervisados de manera adecuada para garantizar su transparencia, (Barrera et al., 2012).

Dadas las definiciones anteriores, la promoción y carrera tiene estrecha relación con los concursos de ascensos promovidos por el Ministerio de Educación; ya que, en nuestro sistema educativo, los ascensos son concursos nacionales convocados para docentes en los que se evalúa su trayectoria profesional y el nivel académico alcanzado mediante los exámenes, de esta forma alcanzan mejores remuneraciones.

Según, Valenzuela (2004) la promoción y carrera tiene los siguientes indicadores: Políticas de promoción claras, oportunidades de promoción, promoción justa y equitativa, preparación para ascender, ascensos significativos, toman en cuenta para promoción, futuro halagüeño, hacer carrera.

#### **1.1.1.9. Sueldos y prestaciones**

Con referencia a los sueldos y prestaciones se puede indicar que esta debe cubrir las necesidades de los trabajadores, debe ser equitativo dentro de la organización, si hay incentivos mejorará el rendimiento, si hay incrementos de precios también debe equipararse el incremento de sueldos; en tal sentido se puede afirmar que los sueldos y prestaciones son una fuente de motivación para los trabajadores de la institución, (Valenzuela, 2004).

Valera (2006), indica que el tema de sueldos y prestaciones implica entrar en uno de los campos estratégicos en la función de recursos humanos, que requiere no solamente de un conocimiento especializado, sino también de una visión exacta del desarrollo humano con base en competencias, entre otras corrientes. Juárez (2014) por otra parte, señala que el concepto de sueldo se utiliza para especificar la cantidad mensual en efectivo que los empleados reciben sobre la base de un mes de trabajo; por ello es significativamente importante que el nivel de sueldo que percibe un trabajador deba ser analizado por los líderes de la organización y debe estar acorde al trabajo que realiza dentro de la institución; un sueldo adecuado permitirá que el empleado se encuentre motivado al realizar sus funciones y de esta forma conseguir las metas trazadas por la organización.

Ambos autores coinciden en indicar que los sueldos son retribuciones otorgadas a los trabajadores de una institución por los servicios que estos prestan; además, estos

sueldos deben reconocer el desempeño que ha demostrado una persona al realizar su trabajo, recalcando que el sueldo debe ser vista como una motivación para continuar desempeñando una función.

Son ocho los indicadores sobre los sueldos y prestaciones: Sueldo suficiente para las necesidades, superior a la de otras instituciones, sueldo equitativo, prestaciones superiores a la ley, incrementos superiores a la inflación, incentivos económicos, utilidad de las prestaciones, los sueldos y prestaciones motivan, (Valenzuela, 2004).

#### **1.1.1.10. Orgullo de pertenencia**

El orgullo de pertenencia revisa si los trabajadores consideran que la empresa es digna de generar orgullo, por su contribución a la sociedad, por su calidad y escasos conflictos; si la gente se siente identificada con sus valores y comprometida a contribuir al logro de sus objetivos, Valenzuela (2004). El orgullo de pertenencia está directamente vinculado a la identidad que el docente va formando respecto a la institución donde viene laborando; el docente siente identidad cuando hay una dinámica relacional con los estudiantes y con sus pares, el docente puede verse a sí mismo como un agente de cambio, se le reconoce el poder de sus palabras y acciones para formar a los estudiantes como también una actuación colectiva con sus pares para el planeamiento, evaluación y reflexión pedagógica, (Ministerio de Educación, 2014b).

Respecto a esta dimensión de estudio, ambos autores sostienen que las instituciones en el rubro educativo son los llamados a contribuir en el desarrollo de la sociedad; cuando una institución logre este fin, impulsará al trabajador a sentirse orgulloso de pertenecer a la organización puesto que se esta forma contribuirá a la sociedad.

Según, Valenzuela (2004) son ocho los indicadores del orgullo de pertenencia: Imagen positiva en la sociedad, servicios educativos de calidad, misión trascendente, orgullo por escasos conflictos, familia a gusto con esta institución, identificación con los valores, compromiso con los objetivos, orgullo de pertenencia.

#### **1.1.2. Síndrome del burnout**

Este es un término inglés, el cual empezó a utilizarse desde los años 70; y aunque algunos lo relacionan con agotamiento, el concepto es mucho más vasto; se atribuye

al psicólogo Freudenberger como el primero en aplicar en 1974 el concepto de Burnout refiriéndose a la incapacidad de las personas que trabajan en asistencia médica y humana, para continuar su trabajo con eficiencia, (Dworkin, 2003).

Edelwich & Brodsky (1980), lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo, propone cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía. Maslach & Jackson (1981), realizaron un estudio, a lo que entienden al burnout desde una perspectiva psicosocial ya que lo consideran como una respuesta emocional ante factores laborales y organizacionales como antecedentes y condicionantes, investigaron como el estrés relacionado con el rol laboral, puede desencadenar un “síndrome tridimensional” en profesionales cuyo objeto de ayuda son personas.

Al mismo tiempo en que la intensidad del conocimiento está aumentando en las organizaciones, también estamos experimentando un acortamiento del ciclo de vida del uso de algunos conocimientos específicos, que se hacen rápidamente ultrapasados y obsoletos. En el pasado, pocas cosas cambiaban. Las personas ocupaban cargos durante todo su tiempo de trabajo y su carrera y conocimiento se asociaban indisolublemente a esos cargos. Actualmente, el trabajo requiere de las personas un continuo aprendizaje de nuevos conocimientos para sobrevivir. El conocimiento se está transformando en una variable y el aumento gradual del índice de cambio está provocando un fuerte estrés en las personas, (Chiavenato, 2011).

Bosqued (2008), señala que el estrés laboral se ha convertido en una clara y grave amenaza para la salud de los trabajadores; de entre los problemas de estrés ocupacional, destaca el síndrome de burnout, por ser una forma de estrés laboral crónica y especialmente tóxica que conlleva graves secuelas para los afectados. Esteras *et al.* (2018), manifiestan que durante las últimas tres décadas el profesional docente ha estado expuesto a una presión social ante la demanda de soluciones a cuestiones muy diversas, tales como la mejora de la calidad educativa; ante ello nos encontramos ante una discrepancia entre lo que se espera del profesor y lo que puede ofrecer, por ello la docencia se ha convertido en una profesión estresante y este estrés sin duda es el inicio del síndrome de burnout.

Los autores antes mencionados coinciden en indicar que el síndrome de burnout hace su presencia en aquellos miembros de la organización que muestran fatiga alta y estrés al momento de desarrollar su trabajo en la institución, esto debido al agotamiento progresivo que van adquiriendo en las funciones que realizan y a la intensidad del trabajo que tienen que realizar.

Respecto a las dimensiones del síndrome de burnout. Zalaquett & Wood (1997), indican que hasta la fecha, son numeras las investigaciones realizadas sobre burnout en ámbitos de la educación, estas fueron orientadas hacia los docentes por razones como: en primer término porque los profesionales en educación son numerosos y cada año se van graduando más profesionales de diferentes instituciones; en segundo lugar, los docentes muy a parte de su labor profesional, enfrentan situaciones como la falta de disciplina, adicciones de parte de estudiantes, problemas sociales, entre otros; al mismo tiempo tienen que desarrollar las competencias de los estudiantes fortaleciendo su moral y ética; en tercer lugar muchos profesionales en educación le alejan de su carrera para optar por otras ocupaciones y también pocas personas quieren adoptar la carrera en la actualidad.

Cordes & Dougherty (1993), menciona que las causas del burnout pueden congregarse en las siguientes clases:

- a) Problemas en las relaciones interpersonales
- b) Conflicto y ambigüedad de rol en el trabajo
- c) Sobrecarga de trabajo
- d) Características de la organización que involucran políticas y aplicación de reglamentos en general, pero también el contexto de trabajo específico
- e) Características personales que inician desde variables demográficas hasta características psicológicas como la necesidad de apoyo o las expectativas personales sobre su carrera en la organización.

Maslach & Jackson (1981), mencionan que después del estudio realizado, las dimensiones del síndrome de burnout, son: agotamiento emocional (hastío emocional), despersonalización, (actitudes y respuestas cínicas) reducida realización personal (pérdida de confianza en realizarse).

En el presente estudio, el autor de esta investigación, asumió la postura de Maslach y Jackson, ya que estos autores proponen estas dimensiones para valorar el grado de síndrome de burnout presentes en trabajadores; después de haber realizado un estudio llegaron a la conclusión de que estas dimensiones son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

#### **1.1.2.1. Agotamiento emocional**

Maslach & Jackson (1981), mencionan sobre agotamiento emocional, que está relacionado con sentir que una persona se encuentra rebasada emocionalmente, no tener la capacidad de relajamiento; ambas situaciones son las primeras reacciones del síndrome de burnout. Chiavenato (2011), relaciona el agotamiento emocional con el tipo de administración X, donde los trabajadores con este síntoma muestran, no tener ambición, no les gusta asumir responsabilidades y prefieren ser dirigidas y sentirse seguras debido a esta dependencia; su propia naturaleza las lleva a resistirse a los cambios, porque buscan su confort prefiriendo no correr riesgos, los cuales pongan en peligro su estabilidad; esta dependencia hace que el trabajador no pueda auto corregirse; necesitan que la administración las dirija y controle.

Llaneza (2009), en la impresión de su libro, manifiesta una estrecha relación entre el agotamiento emocional y el síndrome del burnout, indica a la letra que el agotamiento emocional parecer ser el factor más consistente y condiciona la importancia relativa de los factores el síndrome antes mencionado.

Sobre esta dimensión, los autores señalan que el agotamiento emocional está relacionado con sentirse deficiente respecto a sus emociones y sentimientos. Esto hace que los trabajadores se sientan con la necesidad de depender de las autoridades y no valerse por ellos mismos.

En cuanto a los criterios del agotamiento emocional, Maslach & Jackson (1981), señalan que son nueve: Emoción agotada, sentirse cansado al final del trabajo, fatiga al iniciar el día, tensión al trabajar con los alumnos, agotamiento en el trabajo, frustración por el trabajo, sentir que el trabajo es duro, trabajar con los alumnos produce estrés, sentir que el trabajo ha llegado al límite de sus posibilidades.

### **1.1.2.2. Despersonalización**

Maslach & Jackson (1981), señala que los elementos de la despersonalización describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial. Chiavenato (2011), indica que una de las características es la impersonalidad en las relaciones entre los empleados, dado que se concentra la atención en los puestos y no en las personas que lo ocupan, lo que provoca que se disminuyan las interacciones personales entre los trabajadores de la institución.

Muñiz (1998), señala que la despersonalización está estrechamente vinculada al término de impersonalidad, esta relación está dada por dos razones, por referirnos al proceso evolutivo del término y por la no utilización de términos atrapados en una tradición estricta.

Sobre la despersonalización se puede mencionar que consiste en la mala relación que existe entre los trabajadores de la institución, no hay coordinación ni una buena comunicación, lo que hace que en el trabajo no se desarrolle un buen clima laboral ya que los integrantes ni siquiera llegan a conocerse y por ende no tienen objetivos en común.

Los criterios e indicadores de la despersonalización, según Maslach & Jackson (1981) son cinco: Tratar a los alumnos con indiferencia, sentirse inestable por el trabajo, sentir que el trabajo endurece emocionalmente, no mostrar preocupación por lo que les ocurre a los alumnos, sentir que los alumnos le culpan por sus problemas.

### **1.1.2.3. Realización personal**

Maslach & Jackson (1981), indica que este término conlleva características sobre el éxito personal que cada uno desea alcanzar en su entorno; en contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo; la variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización. Chiavenato (2011), señala que estos trabajadores están relacionados con un tipo de administración denominado Y, ya que estos trabajadores no sienten desagrado por el trabajo. La aplicación del esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como

jugar o descansar. Estos integrantes tienen motivación, potencial de desarrollo, patrones de conducta adecuados y capacidad asumir responsabilidades. El empleado se debe auto dirigir y auto controlar para bien de los objetivos que la empresa le ha confiado.

Contreras (2017), sobre la realización personal, parte de su etimología, el cual se entiende como el proceso por el que el individuo consigue ser todo lo que en potencia es, decide descubrir y poner en práctica para bien de él y de los demás todo su potencial, es una decisión personal.

La realización personal, tal y como lo mencionan los anteriores autores, está referido a la capacidad que tiene el trabajador de sentirse competente y exitoso como persona. Mostrar realización personal significa no mostrar agotamiento en el trabajo laboral, sino que se sienten motivados para continuar desarrollando sus funciones.

Los indicadores de la realización personal son ocho según Maslach & Jackson (1981), entender con facilidad lo que piensan los alumnos, enfrentarse bien a los problemas que presentan los alumnos, sentir que mediante el trabajo influyo positivamente en la vida de otros, encontrarse con vitalidad, facilidad para crear una atmosfera relajada, encontrarse animado después de trabajar con los alumnos, realizar acciones que tienen mucha importancia en el trabajo, sentir que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo

## 1.2. Antecedentes

Para establecer los antecedentes de investigación se indagó con rigurosidad en las bibliotecas físicas y electrónicas. En tal sentido se han encontraron trabajos referidos a nuestra investigación, los cuales son los siguientes:

En la Universidad Tecnológica de Monterrey, Astorga (2009), realizó una investigación referida a la relación establecida entre el clima laboral y el nivel de estrés del personal en una institución educativa, concluyendo que el clima en la institución educativa alcanzó en nivel moderadamente favorable, obteniendo 3.57 como puntaje promedio de una escala del 1 al 5, con la aplicación de la encuesta de clima laboral. Respecto al contenido, esta investigación se relaciona con el estudio que se realizó respecto a la variable clima laboral.

Farfán (2009), efectuó una investigación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos sobre la relación establecida entre el clima laboral y síndrome de Burnout aplicado a docentes de educación secundaria en instituciones estatales y privadas, su principal conclusión fue que el clima laboral en la muestra total de estudio muestra niveles bajos de presión laboral (48.5%), niveles altos en cuanto a la percepción de planificación y realización de tareas (40.6%) y un nivel relativamente bajo de autonomía (37.9%). Este antecedente se relaciona con la investigación que se realizó respecto al estudio del clima laboral y así mismo del síndrome de Burnout.

En una investigación realizada en la Universidad Tecnológica de Monterrey referido a la influencia del clima laboral sobre el compromiso organizacional del personal en una institución educativa, Mata (2009), concluye que las características organizacionales de la institución educativa estudiada, permiten identificarla como una organización cuya atmósfera laboral no influye de manera relevante en el compromiso que tienen sus trabajadores hacia la misma, ya que los docentes otorgan mayor importancia a los beneficios laborales que obtienen al formar parte de ella, más que al clima laboral existente. Esta investigación está relacionada con el estudio de la variable clima laboral, el cual se realizó en esta indagación.

En otra investigación realizada en la Universidad de San Buenaventura, Bedoya & Ovando (2011), con respecto al clima organizacional en la entro educativo Nuestra Señora de la Candelaria, escenario propicio para el alcance de la calidad educativa, llega a la conclusión de que el sistema educativo en la Institución Educativa se ha centrado en atender la cobertura y absorción del nivel secundario, obedeciendo a las políticas públicas implementadas en los últimos años. Este trabajo se relaciona con esta investigación respecto al análisis del clima de una institución.

Oramas (2013), hizo una investigación con referencia al estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria, llegando a la conclusión de que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo. Esta investigación esta relaciona con este trabajo respecto a las dos variables de estudio.

Morales (2014), realizó una investigación sobre la cultura organizacional y clima laboral, concluye que existen debilidades en empresas, tales como: Poco interés por las relaciones interpersonales de los trabajadores, conflictos que no se manejan adecuadamente, se demuestra poco interés por el clima laboral y la satisfacción del personal, la práctica de trabajo en equipo no es de uso generalizado, los acuerdos se toman con un amplio apoyo. hay carencias en la práctica del autocontrol, aún se espera que el control sea impuesto. Esta investigación esta relaciona con la variable clima laboral de nuestra tesis.

En Piura, Morales (2015), investigó sobre la correlación entre clima social y estrés laboral del personal docente de la IE Juan Pablo, a la conclusión que llegó fue que no existe un alto grado de correlación entre las variables de estudio mencionadas, esta investigación se relaciona con el estrés laboral de la presente investigación.

García (2013), realizó una investigación en la IE Chipillico de Piura sobre la relación del clima social familiar con el síndrome de burnout de los docentes, cuya conclusión principal fue: “Se evidenció que, hay relación entre Clima Social Familiar y el Síndrome de Burnout en los docentes de las Instituciones Educativas, Se encontró que un 24% de la población investigada, se ubica en una categoría muy Mala del clima Social Familiar”, este estudio se relaciona con la segunda variable de esta tesis.

Chupillón (2013), investigó sobre clima organizacional y satisfacción laboral del personal docente del instituto de idiomas y lingüística de la universidad San Pedro – de Chimbote, llegó a la conclusión: “Los docentes del Instituto de Idiomas y Lingüística de la Universidad San Pedro se caracterizan por tener un nivel favorable de clima organizacional, esto se debe a que presta servicios y atenciones a su personal en un nivel adecuado, es especial referencia a la percepción de un nivel medio de atención a las condiciones laborales de sus docentes”. Esta investigación se vincula con la nuestra sobre la variable clima laboral.

Quesada (2016), en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, investigó sobre el clima social familiar y satisfacción laboral del personal docente, concluyendo que en la población estudiada se evidencia una correlación altamente significativa, positiva y de grado Regular, entre el “Clima Social Familiar” y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la ULADECH. Esta investigación se relaciona con la primera variable de esta investigación.

Moreno & Hidalgo (2010) realizaron su investigación denominada relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una empresa, concluyen que no existe el síndrome y que, si hay un buen clima laboral, un 94% está conforme con la relación entre jefes y directivos. Así mismo Bautista & Bravo (2017) investigaron sobre el mismo tema y concluyeron que existe relación significativa entre estas variables. También Castro (2012), investiga sobre estas variables, concluyendo que solo el 12% de encuestados padecen de este síntoma. Estas investigaciones se relacionan con ambas variables de la presente investigación.

Huamán & Paniagua (2014), investigó sobre clima organizacional y desempeño de docentes de Junín, llegando a la conclusión de sí existe un nivel de correlación alta de 0,749. También Pari & Alata (2015), investigan sobre la correlación de las variables de la presente investigación, concluyendo existe correlación indirecta y significativa entre la variable clima laboral y síndrome de burnout con un nivel de significancia de 5% en docentes del colegio adventista Túpac Amaru de Juliaca. Percca (2017), investigó sobre la relación de ambas variables en servidores públicos, concluyendo que sí existe una correlación positiva muy baja entre ambas variables. Suni & Callata (2016), investigan la relación de las mismas variables cuya conclusión fue que los factores de Clima Laboral tienen relación con las dimensiones del Síndrome de Burnout. Todos estos antecedentes se relacionan directamente con las dos variables de esta investigación.

Quispe (2016), investigó sobre estrés y clima laboral, la conclusión final a la que llegó fue que existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral. Fluker (2015), analiza la influencia del síndrome de burnout sobre el clima institucional en docentes, concluyendo que estrés laboral conocido como crónico, se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios. Esplana & Núñez (2017), investigan sobre la relación entre síndrome de burnout y clima laboral de docentes, llegando a la conclusión de los que los docentes se sienten emocionalmente agotados y a su vez presentan un clima organizacional débil. Estas investigaciones están relacionadas con las dos variables de este estudio.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1. Identificación del problema

La globalización y el adelanto tecnológico hoy en día avanzan incansablemente y el sector educación debe estar a la par de la actualización; la necesidad de cumplir objetivos y alcanzar logros hace que, en las instituciones educativas, se implementen nuevos procesos de aprendizaje, esto en colaboración con todos los elementos que actúan en la institución, administrativos, docentes, padres de familia y estudiantes, (Ministerio de Educación, 2014b).

A nivel internacional, se puede apreciar que, en las organizaciones de sector humano así como en las grandes empresas, para que exista un buen rendimiento laboral, es necesario que los líderes a través de los gerentes, directores o jefes, brinden un buen clima laboral en su empresa o institución, ya que ellos influyen en las actividades laborales de los miembros del grupo, Stoner *et al.* (1999): en tal efecto los trabajadores mostrarán un mejor rendimiento en sus acciones y se logrará los objetivos planteados por la organización en su conjunto. Cabe señalar también que un buen clima laboral no solo depende del liderazgo que ejerza el jefe, sino que también depende de los actores de la empresa quienes también deberán fomentar un buen ambiente laboral, mostrando participación activa y deseos de superación. El esfuerzo colaborativo del grupo es la base fundamental de la organización, (Chiavenato, 2011); si los trabajadores o elementos de la empresa no muestran esta iniciativa, de seguro cuentan con estrés laboral y por lo tanto el síndrome de burnout se hace presente.

Las instituciones educativas ya sean públicas o privadas son consideradas también organizaciones, por lo cual mucho dependerá del clima laboral que se instaure en la institución para lograr objetivos planteados. Uno de los principales objetivos que se plantea en una institución es mejorar el rendimiento académico. Al respecto en

nuestro país, la educación está en emergencia, la evidencia de ello son los resultados de la evaluación PISA del 2018, donde el Perú obtuvo un puntaje promedio de 401, este resultado lo coloca en el último lugar de los países de la región. Frente a ello se han realizado diversas investigaciones para mejorar la problemática mencionada, entre muchos de los factores, podemos encontrar que los docentes en la actualidad muestran cansancio en el trabajo rutinario que realizan en la institución, además de que deben hacer frente al nuevo proceso educativo, el cual ha ido evolucionando frente a los nuevos avances tecnológicos. Los docentes deben estar en constante actualización con referencia a los nuevos métodos, técnicas de enseñanza y capacitación en cuanto a los nuevos conceptos de las materias, también tiene que hacer frente a los nuevos comportamientos estudiantiles, la necesidad de obtener logros, por lo que un docente debe tener una formación integral y actualizada, (Ministerio de Educación, 2014b); todo ello hace que el docente alcance un estrés laboral el cual es la característica del síndrome de burnout.

Los directores de los centros educativos cada año deben de analizar si se ha obtenido los logros planificados, o ver cuáles son los factores por los que no se están logrando los resultados previstos, en el segundo caso, el director se verá en la necesidad de hallar cuales son los problemas por los que la institución lo alcanza el nivel de objetivos deseados, en tal motivo, dos aspectos fundamentales a tomarse en cuenta son, realizar el análisis sobre el clima laboral de la institución y el nivel de estrés de los trabajadores administrativos y docentes.

Un buen clima laboral. Sin duda efectiviza el rendimiento de un trabajador administrativo o pedagógico, caso contrario se estaría hablando de una mala organización, falta de comprensión entre trabajadores, desinterés por lograr objetivos, establecer brechas entre diferentes ramas de los docentes. La calidad ambiental de una institución se mide por el nivel de satisfacción que encuentran sus miembros al trabajar juntos en ella, (Onetto, 2008); un mal clima institucional sin duda afectará el rendimiento de un docente o administrativo, lo que estará reflejado en los estudiantes quienes mostrarán el mismo desinterés cooperativo.

El estrés laboral es otro de los factores por lo que una institución no puede alcanzar, los objetivos planteados, el cansancio laboral, el trabajo rutinario, falta de motivación, exceso de trabajo, la modificación legislativa, cambios de contenidos

curriculares, el exceso de papeleo; hace que un docente disminuya su rendimiento, puesto que se encuentra cansado y sin motivos por los que desearía superarse. Esto motiva la aparición del síndrome de burnout, (Otero, 2015).

La problemática mencionada también se observó en la población de estudio en la presente tesis, el cual lo conforma el personal que trabaja en la IES Perú Birf, el autor de esta tesis desempeñó sus funciones como docente en el año lectivo 2018 en la institución educativa mencionada; gracias a ello se pudo observar la falta de un buen clima laboral en dicha institución y la presencia de las características del síndrome de burnout en los colegas trabajadores. Entre los indicadores se pudo notar la falta de comunicación entre docentes y directivos, ambientes de los talleres con poca implementación, no deseo de supervisiones, ausencia de trabajo colaborativo en equipo, identificación escasa con la institución, entre otros aspectos. Sobre el clima laboral, durante el mes de marzo del presente año se realizó una encuesta a cargo de la plana directiva para analizar y diagnosticar la situación actual de la institución y colocarlo en el PEI, la encuesta contenía campos relacionados con la encuesta de clima laboral de aplicada en esta investigación, tales como la supervisión en una escala de 1 a 10, el resultado promedio aplicado a todos los docentes fue 2, considerada bastante negativa; en trabajo de equipo, en la misma escala de medición el resultado promedio fue 4 considerado negativo y que no había en la institución tal trabajo cooperativo; en el campo de comunicación, el resultado promedio fue 3, aludiendo que no hay comunicación en la institución respecto a docentes y administrativos; con respecto al ambiente, el resultado promedio fue de 4, llegando a concluir que aún falta la implementación de la institución; finalmente en el empoderamiento, el resultado fue 5, lo cual hace aludir que los docentes se encuentran medianamente identificados con su institución.

Con referencia al síndrome de burnout conocida como estrés laboral, en la institución Perú Birf, se efectuó una encuesta piloto para establecer el nivel de estrés laboral de los docentes al concluir el año escolar, esto en el mes de diciembre con la autorización del director y tomando como referencia que los resultados ayudarán al análisis del trabajo para el siguiente año lectivo, se tomaron ítems de las tres dimensiones del Inventario Burnout, así, respecto al agotamiento emocional se tomaron tres ítems alcanzando un puntaje de 15, valorado como alto según la escala; en despersonalización, con la misma cantidad de ítems se alcanzó puntaje de 17,

considerado alto según la escala; y en realización personal se obtuvo un puntaje de 10, considerado medio. Ambos resultados hacen notar la existencia de los problemas planteados en esta tesis en la institución mencionada con anterioridad.

Frente a este problema evidenciado, el autor de la presente tesis propone medir el grado de correlación existente entre el clima laboral y el síndrome del burnout, además de hacer la descripción de ambas variables de estudio. Sin duda esta tesis ayudará a solucionar el problema de falta de rendimiento del trabajador, analizando los factores causales de esta problemática.

## **2.2. Enunciados del problema**

### **2.2.1. Enunciado general**

¿Qué grado de correlación existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de la IES “Perú Birf” de Juliaca, año 2018?

### **2.2.2. Enunciados específicos**

- ¿Cómo es el clima laboral del personal de la Institución Educativa?
- ¿Qué nivel de síndrome de burnout tiene el personal de la Institución Educativa?
- ¿En qué medida se relacionan los resultados del clima laboral y el nivel de síndrome de burnout del personal de la Institución Educativa?

## **2.3. Justificación**

El presente trabajo de investigación, se realizó para establecer la relación que existe entre el clima laboral de la institución y el nivel de síndrome de burnout que tiene el personal, tomando en cuenta que numerosas son la investigaciones realizadas con los estudiantes para medir y elevar su capacidad intelectual, pero en muchos de los casos no se toma en cuenta los problemas y la situación del docente de la institución ni mucho menos al trabajador administrativo, poner atención a estos elementos de la institución significa establecer espacio donde ellos puedan desarrollar sus habilidades, a valorar y reconocer los objetivos alcanzados por ellos, lo cual contribuirá a que alcancen un bienestar emocional y laboral, a su vez todo ello hará que se establezca una mejor relación entre el estudiante y el docente en el proceso de aprendizaje y enseñanza. En toda organización laboral se debe propiciar un buen

clima organizacional lo que hará que no se muestre síntomas de estrés ni de cansancio laboral.

Los nuevos conocimientos, a lograrse con este estudio, deben servir para describir el clima laboral de la institución y el nivel del síndrome de burnout que tienen los trabajadores. Frente a ello tomar acciones pertinentes para mejorar el clima institucional y disminuir la presencia del síndrome de burnout. De acuerdo a los resultados se deben propiciar programas de mejora, para superar estas problemáticas presentes en toda institución educativa. Esta investigación también podrá establecer cuál es el grado de relación de las dos variables planteadas.

## **2.4. Objetivos**

### **2.4.1. Objetivo general**

Determinar el grado de correlación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de la IES “Perú Birf” de Juliaca, año 2018.

### **2.4.2. Objetivos específicos**

Describir el clima laboral existente en el personal de la Institución Educativa.

Identificar el nivel de síndrome de burnout del personal de la Institución Educativa.

Señalar la medida en que se relacionan los resultados del clima laboral y el nivel de síndrome de burnout del personal de la Institución Educativa.

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

Existe un alto grado de correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de la IES “Perú Birf” de Juliaca, año 2018.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

El clima laboral del personal de la Institución Educativa no es adecuado.

Existe un nivel alto de síndrome de burnout en el personal de la Institución Educativa.

Hay un nivel elevado de relación entre los resultados del clima laboral y el nivel de síndrome de burnout del personal de la Institución Educativa.

## CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

### 3.1. Lugar de estudio

El presente trabajo de investigación se realizó en la provincia de San Román, distrito de San Miguel, en la IES “Perú Birf”, la cual está ubicada al norte de la provincia en la Av. Circunvalación. La georreferencia es 15°28'45.9"S, 70°08'06.6"W, con latitud -15.479426 y longitud -70.135163. Cabe mencionar la importancia de realizar esta investigación para los datos estadísticos del novísimo distrito.

### 3.2. Población

Según Encinas (1987), la población está comprendida por la totalidad de grupos implicados en la investigación. En este caso lo constituyen el personal administrativo y docente de la IES “Perú Birf” de Juliaca. Esta población estuvo conformada por: personal docente 98 y personal administrativo 14; haciendo un total de 112.

### 3.3. Muestra

En la presente no se trabajará con una muestra de estudio, ya que el tamaño de la población es reducido. Según Mendoza (1999) y Pérez (1995), solo se debe considerar la muestra cuando la población es numerosa.

### 3.4. Método de investigación

#### 3.4.1. Tipo de investigación

Según el propósito de la investigación al que pertenece la presente tesis, es de tipo básica. Carrasco (2015), menciona que la investigación de tipo básica, no tiene propósitos aplicativos de forma inmediata, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos. En el caso del presente estudio se efectuó una indagación sobre el clima laboral y el síndrome del burnout. En el cual, de probarse

un alto grado de relación, se recomendará tomar medidas para superar esta problemática.

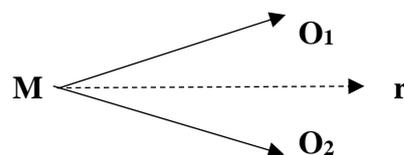
Según la estrategia de investigación la presente tesis se inscribe en el tipo no experimental.

### 3.4.2. Diseño estadístico

La presente investigación efectuada fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, se estableció una relación entre las variables clima laboral y síndrome de burnout. En esta investigación se recolectaron datos con mediciones numéricas para dar respuesta a las preguntas de investigación, se describieron los resultados y se estableció el nivel de correlación; (Hernández et al., 2010).

### 3.4.3. Diseño de investigación

La presente tesis corresponde al diseño correlacional, según Hernández *et al.* (2010) su propósito es conocer cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Para este estudio se analizó el grado de correlación entre el clima laboral y el síndrome del Burnout. El esquema de este diseño de investigación es:



Donde:

- M: Personal de da IES “Perú Birf”
- O<sub>1</sub>: Clima laboral
- O<sub>2</sub>: Síndrome del Burnout
- r: Grado de correlación

### 3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

El método que se empleó en esta investigación es el científico, descriptivo, estadístico, puesto que se realizó la descripción de las variables y se procesaron datos estadísticamente.

La técnica que se empleó es la encuesta, de acuerdo a Sierra (2001), la encuesta es una técnica que sirve para conocer opiniones o puntos de vista sobre un hecho en particular. En esta investigación la encuesta se aplicó al personal administrativo y docente de la institución. Los instrumentos que se emplearon en esta investigación son los cuestionarios de encuesta. Encuesta de clima laboral con un total de 80 preguntas y la encuesta de Inventario “Burnout” con un total de 22 preguntas.

### 3.5.1. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método, la técnica e instrumentos que se utilizó para la recolección de datos de cada objetivo estadístico se detallan en las siguientes tablas:

Tabla 1

*Método, técnica e instrumento de recolección de datos*

*Objetivo específico 1: Describir el clima laboral existente en el personal de la Institución Educativa.*

<b>Método</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Científico, descriptivo, estadístico	Encuesta	Cuestionario de encuesta “Encuesta de Clima Laboral” (Valenzuela, 2004)

Tabla 2

*Método, técnica e instrumento de recolección de datos*

*Objetivo específico 1: Identificar el nivel de síndrome de burnout del personal de la Institución Educativa.*

<b>Método</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Científico, descriptivo, estadístico	Encuesta	Cuestionario de encuesta Inventario “Burnout” (Maslach & Jackson, 1981)

Tabla 3

*Método, técnica e instrumento de recolección de datos*

*Objetivo específico 1: Señalar la medida en que se relacionan los resultados del clima laboral y el nivel de síndrome de burnout del personal de la Institución Educativa.*

<b>Método</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Científico, descriptivo, estadístico	Encuesta	Cuestionario de encuesta Resultados de ambos instrumentos

A continuación, se detalla los instrumentos utilizados en la presente investigación para la obtención de datos, su confiabilidad, validez y puntuación.

### **Encuesta de clima laboral**

Para medir el clima laboral se ha tomado la ECL “Encuesta de Clima Laboral” cuyo autor es el Dr. Jaime R. Valenzuela, el cual es un instrumento cuyo propósito es proporcionar información sobre el clima laboral que prevalece en una institución educativa, destacando fortalezas y debilidades que afectan la productividad del factor humano y la efectividad y eficiencia de la institución, (Valenzuela, 2004).

**Confiabilidad y Validez:** Esta encuesta mide diez dimensiones, contiene de dos apartados. El primero consta de tres preguntas abiertas sobre los aspectos que le agradan o desagradan al encuestado sobre el clima laboral y sus recomendaciones para mejorarla. El segundo consta de ochenta preguntas cerradas sobre el clima laboral; diseñado con una escala de Likert del 1 al 5.

Este instrumento se ha validado en poblaciones en el ámbito educativo de México y Latinoamérica tal como lo señala Vela (2007), quien validó el instrumento para el campo educativo, con el siguiente detalle: el instrumento fue aplicado en una muestra donde participaron personal administrativo y académico de la Institución Educativa Justo Sierra con sede en Celaya Guanajuato, el cual ofrece servicios de educación media básica, educación media superior y licenciatura en educación preescolar y primaria. Se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo para la recolección y análisis de los datos. Se efectuó un análisis estadístico descriptivo y el análisis del instrumento, evaluándose su calidad, lo cual implicó determinar sus indicadores de confiabilidad (consistencia interna y test-retest) y de validez (de contenido, de criterio y de constructo) del instrumento. Así mismo se obtuvo un valor de confiabilidad del 96%, lo que indica que las diferentes dimensiones sí mostraron consistencia en sus resultados.

**Normas de correlación y calificación:** La puntuación para la ECL de la suma de todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de las dimensiones. Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas son:

Tabla 4

*Puntualización de instrumento*

Escala	Elementos	Puntuación directa máxima
Trabajo personal	1 a 8	40
Supervisión	9 a 16	40
Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo	17 a 24	40
Administración	25 a 32	40
Comunicación	33 a 40	40
Ambiente físico y cultural	41 a 48	40
Capacitación y desarrollo	49 a 56	40
Promoción y carrera	57 a 64	40
Sueldos y prestaciones	65 a 72	40
Orgullo de pertenencia	73 a 80	40

Fuente: Normas de correlación y calificación del instrumento Valenzuela (2004)

**Escalas de medición:** Hernández *et al.* (2010), indican que la confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Tabla 5

*Escalas de medición*

Categoría	Factores	Corrección de factores
Muy Favorable	[33.6 – 40]	[34 – 40]
Favorable	[27.2 – 33.6]	[28 – 33]
Medio	[20.8 – 27.2]	[21 – 27]
Desfavorable	[14.4 – 20.8]	[15 – 20]
Muy desfavorable	[08 – 14.4]	[08 – 14]

Fuente: Adaptada de Instrumentos de investigación Ruiz (2002).

**Inventario burnout**

Se utilizó la adaptación española de Maslach & Jackson (1981) el instrumento consta de 22 ítems, que se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos, consta de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

**Confiabilidad y Validez:** En la versión española, Seisdedos (1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en realización personal (RP). En un estudio realizado en el Perú por Delgado (2003) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad: En el análisis de los ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron superiores a 0.20 es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach estableció un 0.78 para la subescala de cansancio emocional (CE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para realización personal (RP) fue de 0.76; llegando a concluir que, el instrumento era confiable.

Referido a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach & Jackson (1981), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con: Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo). La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés. Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

En el Perú, los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite

explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

**Normas de correlación y calificación:** La puntuación en las escalas del MBI, según Seisdedos (1997), se obtiene al sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas. Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas son:

Tabla 6

*Puntualización de instrumento*

Escala	Elementos	Puntuación directa máxima
Agotamiento emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

Fuente: Normas de correlación y calificación del instrumento Maslach & Jackson (1981)

Tabla 7

*Baremos de instrumento*

Baremos síndrome de burnout				
Puntaje	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Categoría
66 a 99	27 a +	10 a +	40 a +	Alto
34 a 66	19 a 26	6 a 9	31 a 39	Medio
1 a 33	18 a -	5 a -	0 a 30	Bajo

Fuente: Normas de correlación y calificación del instrumento Maslach & Jackson (1981)

Tabla 8

*Valoración del instrumento*

<b>Subescala</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54(1)
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30(1)
Realización personal	De 0 a 33(1)	De 34 a 39	De 40 a 56

Nota: (1) Síntomas de síndrome de Burnout

Fuente: Normas de correlación y calificación del instrumento Maslach & Jackson (1981)

### 3.5.2. Recolección de datos

El procedimiento de la recolección de datos se detalla a continuación:

Se presentó una solicitud avalada por la coordinación de investigación de la facultad, a la dirección de la I.E.S para que nos brinden las facilidades necesarias al ejecutar el proyecto de investigación.

Se coordinó con el señor director para la obtención de listas del personal administrativo y docente.

Se visitó a los trabajadores administrativos y docentes para realizar las coordinaciones respectivas

Se aplicó los instrumentos al personal que labora en la institución educativa. Los instrumentos fueron analizados y evaluados de acuerdo a los criterios establecidos.

### 3.5.3. Plan de tratamiento de datos

El procedimiento para el tratamiento de datos en esta investigación fue el siguiente:

Se tabularon y organizaron los datos según los baremos que se determinaron para la presente investigación.

Se presentaron los cuadros de distribución porcentual correspondientes y luego se analizaron describiendo los datos que contiene considerando las hipótesis y el marco teórico asumido.

Se ilustraron los cuadros estadísticos con los gráficos de barras que fueron necesarias.

Para completar la interpretación de los datos se utilizaron las fórmulas requeridas.

El grado de correlación, se estableció con la fórmula de correlación de Spearman, cuya escala de medición se encuentra en el siguiente capítulo.

#### **3.5.4. Plan de análisis e interpretación de datos**

En esta investigación para efectuar el análisis e interpretación de datos, se siguieron los siguientes pasos:

Se examinó minuciosamente los resultados de cada tabla y gráfico estadístico.

Se desarrolló los análisis respectivos de cada una de las tabla y gráficos estadísticos

Se realizó la interpretación de cada tabla y gráfico correspondiente.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados del clima laboral

#### 4.1.1. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral (trabajo personal)

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de la dimensión trabajo personal del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

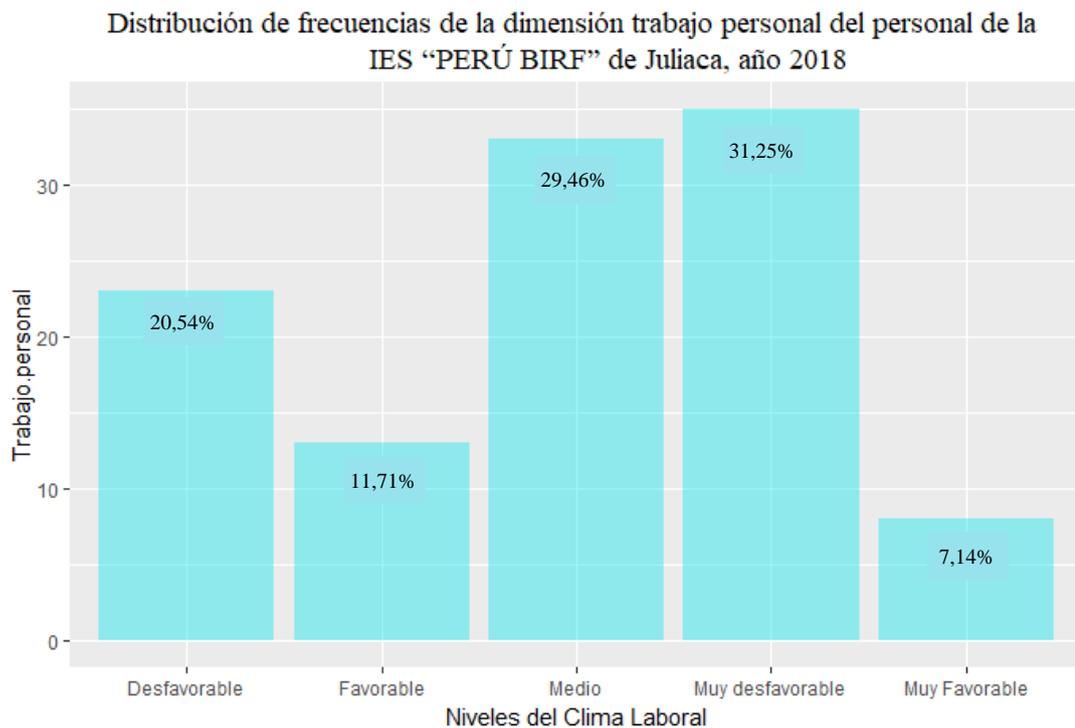
Niveles	rangos	(fi)	(%)
Muy Favorable	[34 – 40]	8	7,14
Favorable	[28 – 33]	13	11,61
Medio	[21 – 27]	33	29,46
Desfavorable	[15 – 20]	23	20,54
Muy desfavorable	[08 – 14]	35	31,25
TOTAL		112	100%

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla número 09, se observa que de los 112 trabajadores que fueron partícipes en la investigación, el 31,25% (35) considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión trabajo personal en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 29,46% (33) arroja como resultado medio el clima laboral en la dimensión trabajo personal, el 20,54% (23) considera desfavorable el clima laboral en la dimensión trabajo personal, el 11,61% (13) indica como favorable el clima laboral en la dimensión trabajo personal, y el 7,14% (8) manifiesta como muy favorable el clima laboral respecto a la dimensión trabajo personal.

Los resultados mostrados concuerdan con los de Quispe (2016), quien en esta dimensión alcanzó como resultado que el 34,43% de 178,67 muestran el promedio más bajo con referencia a esta dimensión. Mientras que Astorga (2009) difiere en

estos resultados, puesto que, en la dimensión de trabajo personal, de una escala del 1 al 5 obtuvo como resultado estadístico 4,21 el cual se considera favorable.



*Figura 1.* Niveles de la dimensión trabajo personal según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018

#### 4.1.2. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral (supervisión)

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de la dimensión supervisión del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

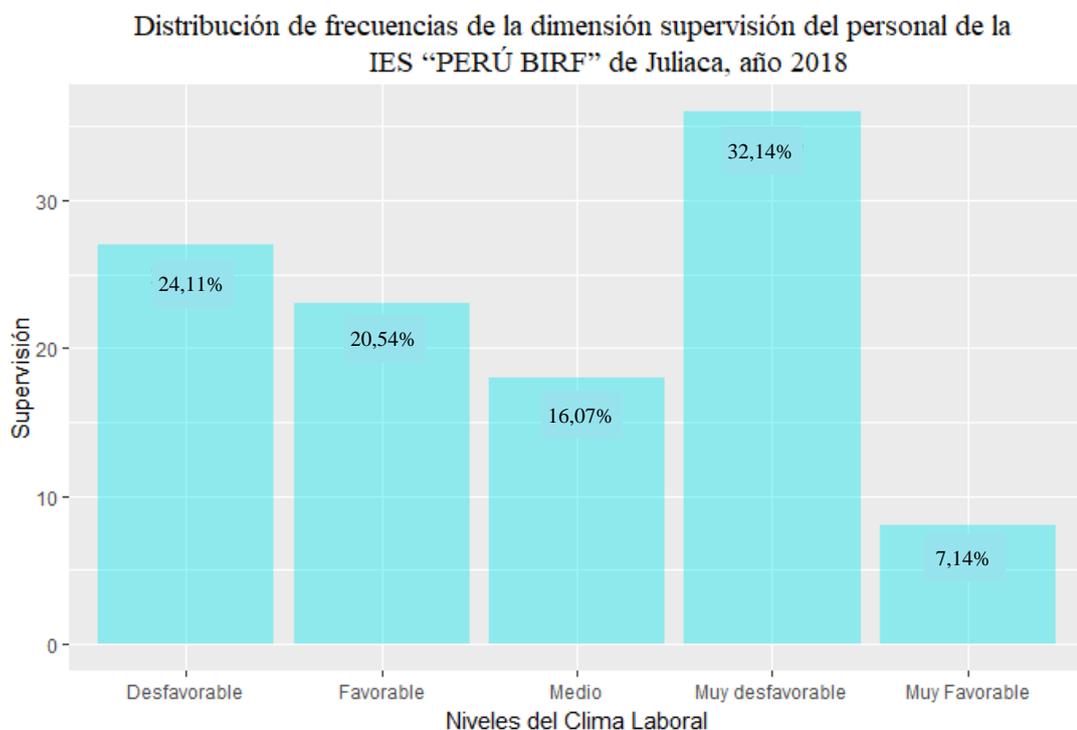
Niveles	rango	(fi)	(%)
Muy Favorable	[34 – 40]	8	7,14
Favorable	[28 – 33]	23	20,54
Medio	[21 – 27]	18	16,07
Desfavorable	[15 – 20]	27	24,11
Muy desfavorable	[08 – 14]	36	32,14
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>100%</b>

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 10, podemos observar que de los 112 trabajadores partícipes en la investigación, el 32,14% (36) indica como muy desfavorable el clima laboral en la dimensión supervisión en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 24,11% (27)

considera desfavorable el clima laboral en la dimensión supervisión, el 20,54% (23) manifiesta como favorable el clima laboral en la dimensión supervisión, el 16,07% (18) considera medio el clima laboral en la dimensión supervisión y el 7,14% (8) indica como muy favorable el clima laboral en la dimensión supervisión.

De acuerdo a los resultados obtenidos para esta dimensión, Bautista & Bravo (2017) difiere de estos resultados, puesto que en su investigación obtuvo como resultado que un 38,30% se encuentra en el nivel favorable, el 31,90% en el nivel medio y solo un 2,10% se encuentra en el nivel muy desfavorable. Por otro lado, Suni & Callata (2016) obtuvo como resultado en esta dimensión sobre la supervisión que el 7,70% se encuentra en el nivel muy desfavorable y el 45,90% en el nivel medio.



*Figura 2.* Niveles de la dimensión supervisión según el personal de la IES "PERÚ BIRF" de Juliaca, año 2018

#### 4.1.3. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral (Trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo)

Tabla 11

*Distribución de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo del personal de la IES "PERÚ BIRF" de Juliaca, año 2018*

Niveles	rango	(fi)	(%)
Muy Favorable	[34 – 40]	3	2,68
Favorable	[28 – 33]	12	10,71
Medio	[21 – 27]	43	38,39
Desfavorable	[15 – 20]	34	30,36
Muy desfavorable	[08 – 14]	20	17,86
TOTAL		112	100%

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 11, visualizamos que de los 112 profesionales partícipes de la investigación, el 38,39% (43) manifiesta que hay un nivel medio en el clima laboral en la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo en la IES "PERÚ BIRF" de Juliaca-2018, el 30,36% (34) considera desfavorable el clima laboral en la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo, el 17,86% (20) considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo, el 10,71% (12) considera favorable el clima laboral en la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo y el 2,68% (3) aprecia como muy favorable el clima laboral en la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo.

Con referencia a los resultados del presente estudio, Quispe (2016) también obtuvo como resultado que un 36,64% de su población se encuentra en esta categoría ubicándolo en el nivel medio. Por otro lado, Castro (2012) en el resultado de su investigación con referencia a esta dimensión obtuvo que el 55,00% se encuentra en el nivel bueno y el 24,00% en el nivel regular.

Distribución de frecuencias de la dimensión Trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018

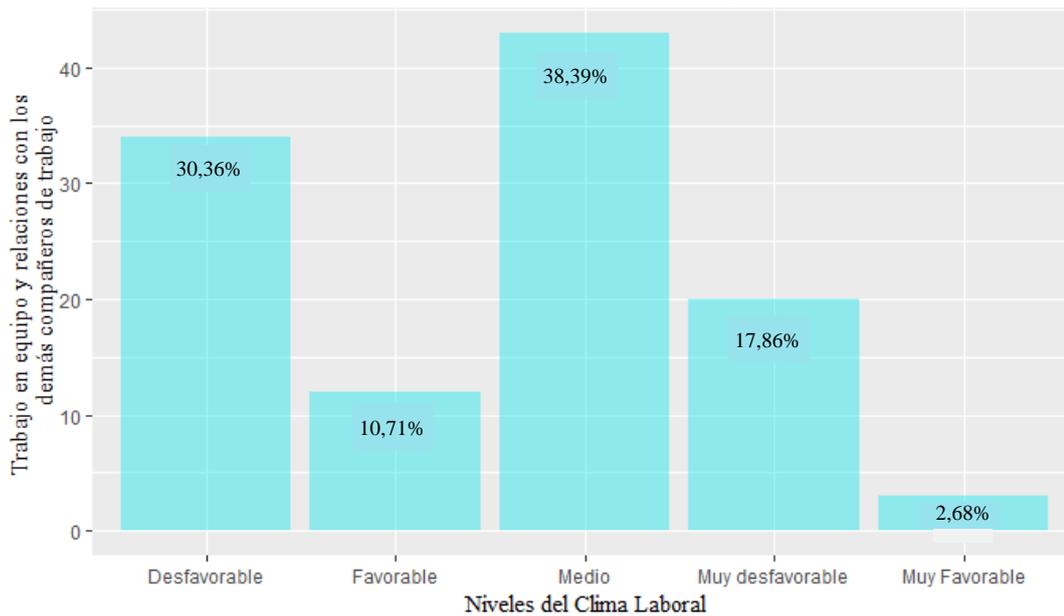


Figura 3. Niveles de la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018

#### 4.1.4. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral (Administración)

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la dimensión Administración del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018

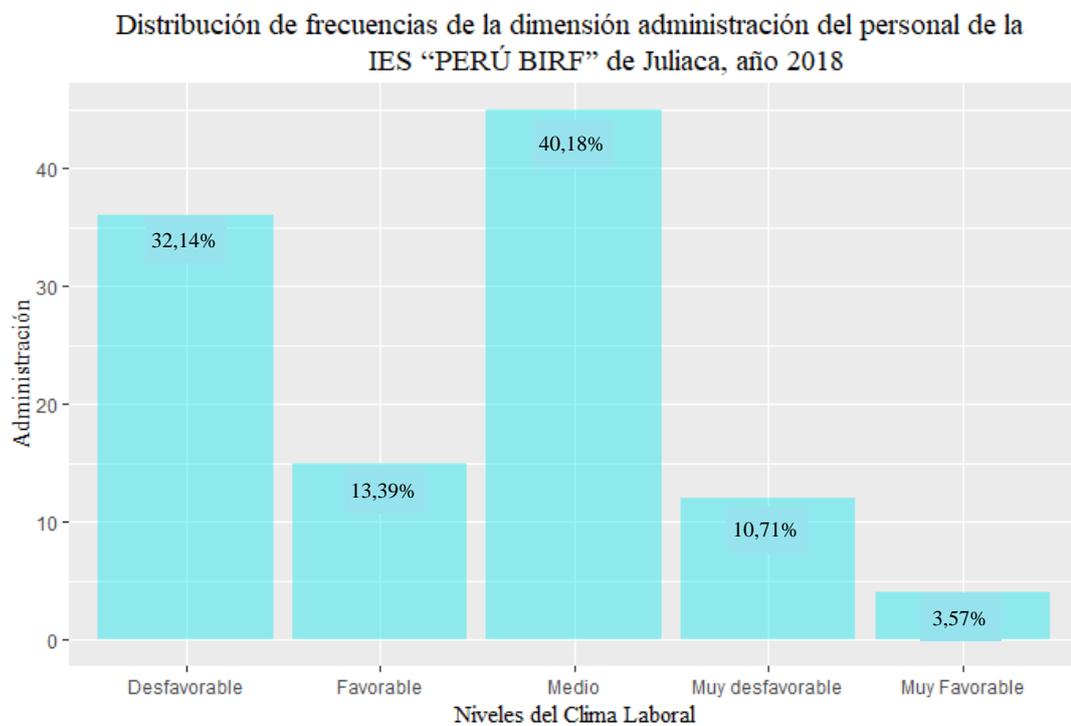
Niveles	rango	(fi)	(%)
Muy Favorable	[34 – 40]	4	3,57
Favorable	[28 – 33]	15	13,39
Medio	[21 – 27]	45	40,18
Desfavorable	[15 – 20]	36	32,14
Muy desfavorable	[08 – 14]	12	10,71
TOTAL		112	100%

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 12, podemos observar que de los 112 trabajadores que fueron partícipes de la investigación, el 40,18% (45) aprecia como nivel medio el clima laboral en la dimensión Administración en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 32,14% (36) considera desfavorable el clima laboral en la dimensión administración, el 13,39% (15) manifiesta como favorable el clima laboral en la dimensión administración, el

10,71% (12) aprecia como muy desfavorable el clima laboral en la dimensión administración y el 3,57% (4) considera muy favorable el clima laboral en la dimensión administración.

Los resultados obtenidos en esta dimensión coinciden parcialmente con los resultados obtenidos por Castro (2012), ya que los resultados obtenidos por el autor señalan que un 44,00% se encuentra en la escala regular nivel medio. De igual manera Astorga (2009), coincide con los resultados de la presente ya que de una escala del 1 al 5 en la dimensión de administración, obtuvo 3,40% lo que también lo ubica en el nivel medio.



*Figura 4.* Niveles de la dimensión Administración según el personal de la IES "PERÚ BIRF" de Juliaca, año 2018

#### 4.1.5. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral (comunicación)

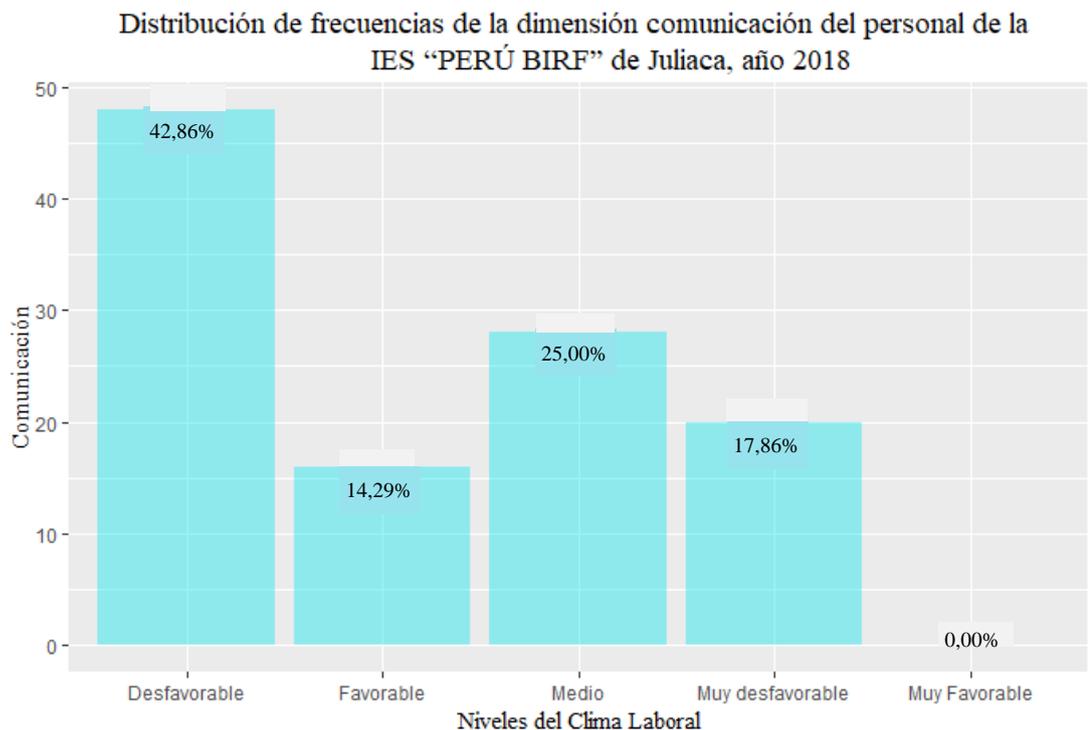
Tabla 13

*Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

Niveles	rango	(fi)	(%)
Muy Favorable	[34 – 40]	0	0,00
Favorable	[28 – 33]	16	14,29
Medio	[21 – 27]	28	25,00
Desfavorable	[15 – 20]	48	42,86
Muy desfavorable	[08 – 14]	20	17,86
TOTAL		112	100%

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 13, apreciamos que de los 112 trabajadores que fueron partícipes de la investigación, el 42,86% (48) manifiesta como desfavorable el nivel de clima laboral en la dimensión comunicación en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 25,00% (28) considera medio el clima laboral en la dimensión comunicación, el 17,86% (20) considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión comunicación, el 14,29% (16) indica como favorable el clima laboral en la dimensión comunicación y el 0,00% (0) considera muy favorable el clima laboral en la dimensión comunicación. Estos resultados difieren con los obtenidos por Bautista & Bravo (2017), ya que en su investigación obtuvieron que el 27,70% se encuentran en el nivel medio y el 29,80% considera favorable la comunicación. A su vez Castro (2012), en esta dimensión obtuvo que el 30% de su población de estudio se encuentra en la escala regular nivel bueno.



*Figura 5.* Niveles de la dimensión comunicación según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018

#### 4.1.6. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral (Ambiente físico y cultural)

Tabla 14

*Distribución de frecuencias de la dimensión ambiente físico y cultural del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

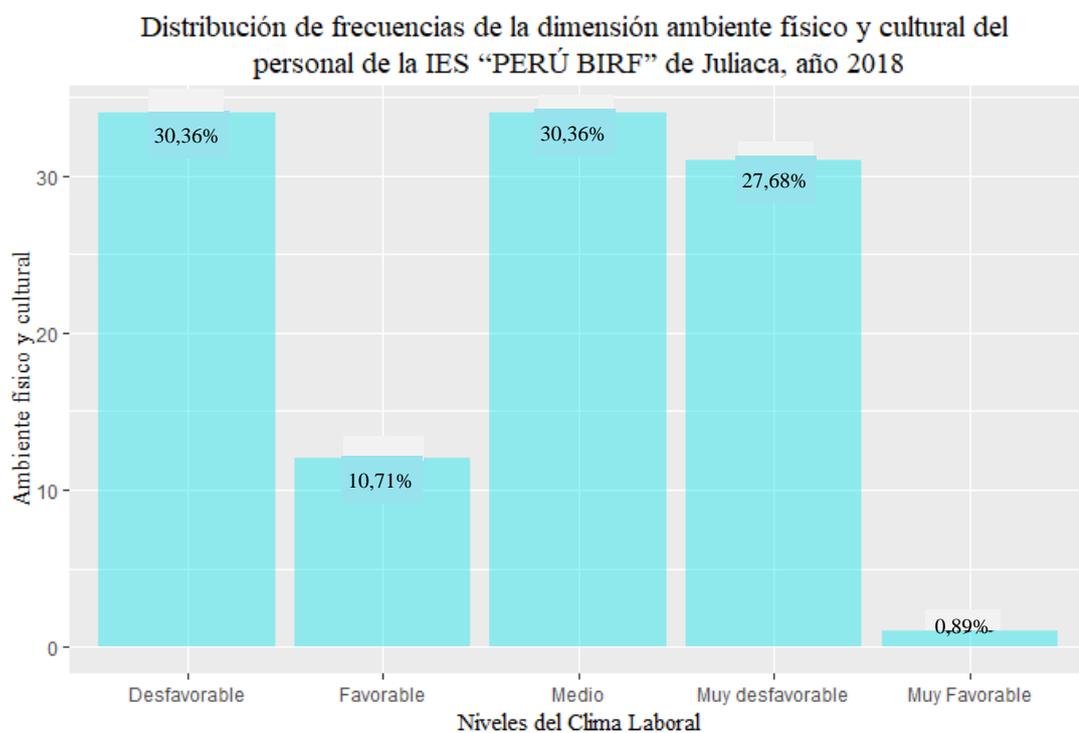
Niveles	rango	(fi)	(%)
Muy Favorable	[34 – 40]	1	0,89
Favorable	[28 – 33]	12	10,71
Medio	[21 – 27]	34	30,36
Desfavorable	[15 – 20]	34	30,36
Muy desfavorable	[08 – 14]	31	27,68
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>100%</b>

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 14, podemos observar que de los 112 trabajadores que fueron partícipes de la investigación, el 30,36% (34) muestra como resultado desfavorable el clima laboral en la dimensión ambiente físico y cultural en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 30,36% (34) aprecia como nivel medio el clima laboral en la dimensión

ambiente físico y cultural, el 27,68% (31) considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión ambiente físico y cultural, el 10,71% (12) considera favorable el clima laboral en la dimensión ambiente físico y cultural y el 0,89% (1) indica como muy favorable el clima laboral en la dimensión ambiente físico y cultural.

Los resultados mostrados concuerdan con los obtenidos por Bautista & Bravo (2017), que asocia el ambiente físico a las condiciones laborales, obteniendo como resultado que un 34,00% se coloca en el nivel medio. Por otro lado, los resultados Astorga (2009), dan a conocer un promedio de 3,95 de una escala del 1 al 5 en la dimensión de ambiente físico y cultural.



*Figura 6.* Niveles de la dimensión ambiente físico y cultural según el personal de la IES "PERÚ BIRF" de Juliaca, año 2018.

#### 4.1.7. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral (Capacitación y desarrollo)

Tabla 15

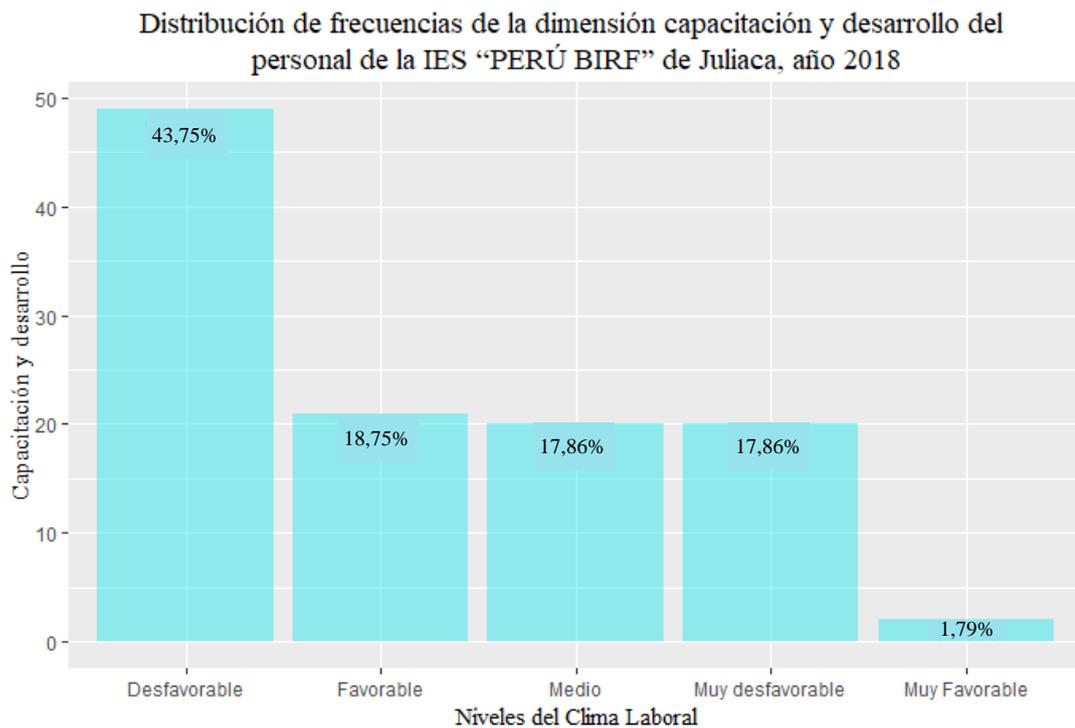
*Distribución de frecuencias de la dimensión capacitación y desarrollo del personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

Niveles	rango	(fi)	(%)
Muy Favorable	[34 – 40]	2	1,79
Favorable	[28 – 33]	21	18,75
Medio	[21 – 27]	20	17,86
Desfavorable	[15 – 20]	49	43,75
Muy desfavorable	[08 – 14]	20	17,86
TOTAL		112	100%

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 15, apreciamos que de los 112 trabajadores que fueron partícipes de la investigación, el 43,75% (49) establece como resultado desfavorable el clima laboral en la dimensión capacitación y desarrollo en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 18,75% (21) considera favorable el clima laboral en la dimensión capacitación y desarrollo, el 17,86% (20) considera medio el clima laboral en la dimensión capacitación y desarrollo, el 17,86% (20) indica como desfavorable el clima laboral en la dimensión capacitación y desarrollo y el 1,79% (2) aprecia como muy favorable el clima laboral en la dimensión capacitación y desarrollo.

Con referencia a los resultados de esta dimensión de estudio, los datos estadísticos difieren con los obtenidos Astorga (2009), quien obtuvo como resultado, en su trabajo de investigación sobre la correlación entre el clima laboral y el nivel de estrés del personal en una institución educativa, un promedio de 3,64 en su escala de 1 al 5 ubicando el resultado en el nivel medio.



*Figura 7.* Niveles de la dimensión capacitación y desarrollo según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018

#### 4.1.8. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral (Promoción y carrera)

Tabla 16

*Distribución de frecuencias de la dimensión promoción y carrera de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

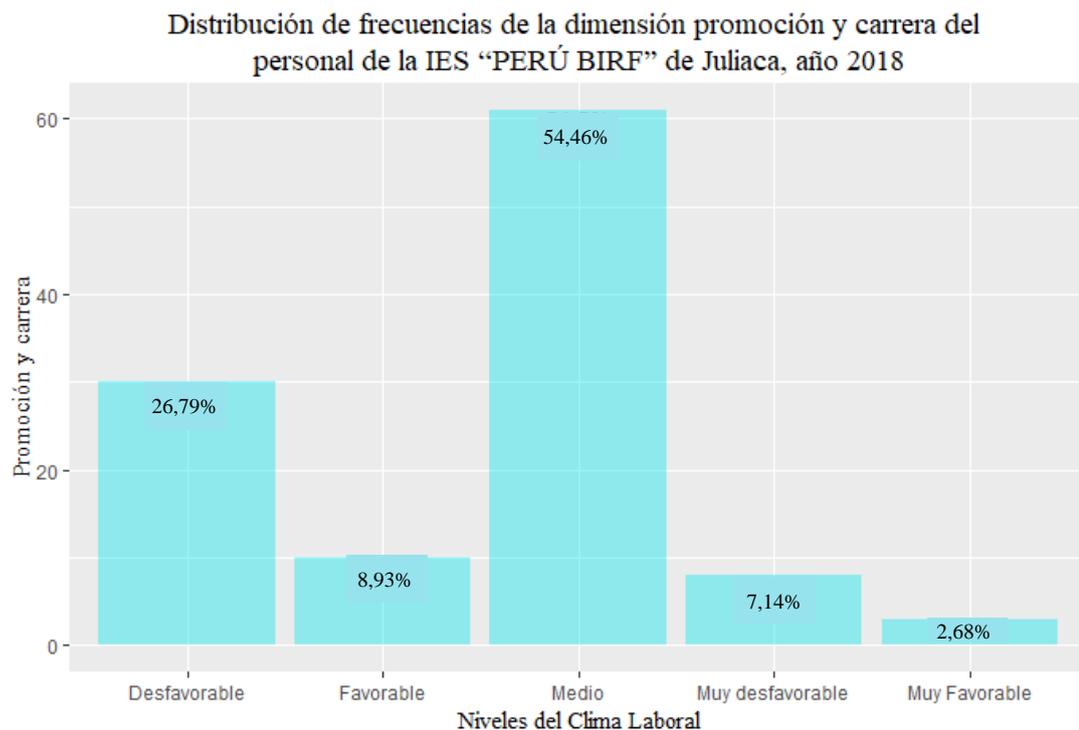
Niveles	rango	(fi)	(%)
Muy Favorable	[34 – 40]	3	2,68
Favorable	[28 – 33]	10	8,93
Medio	[21 – 27]	61	54,46
Desfavorable	[15 – 20]	30	26,79
Muy desfavorable	[08 – 14]	8	7,14
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>100%</b>

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 16, apreciamos que de los 112 trabajadores que fueron partícipes de la investigación, el 54,46% (61) establece como resultado medio el clima laboral en la dimensión capacitación y desarrollo en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 26,79% (30) considera desfavorable el clima laboral en la dimensión capacitación y desarrollo, el 8,93% (10) indica como favorable el clima laboral en la dimensión

capacitación y desarrollo, el 7,14% (8) establece como muy desfavorable el clima laboral en la dimensión capacitación y desarrollo y el 2,68% (3) indica como muy favorable el clima laboral en la dimensión capacitación y desarrollo.

Los resultados estadísticos de la presente investigación coinciden con los resultados alcanzados por Mata (2009) quien de acuerdo a su escala con puntuación de 1 a 5, obtuvo como resultado que 2,78 lo que lo coloca en el nivel medio. A su vez Astorga (2009) alcanza una puntuación de 2,81 en la misma escala, lo que lo coloca en el mismo nivel de puntuación de la dimensión promoción y carrera.



*Figura 8.* Niveles de la dimensión capacitación y desarrollo según el personal de la IES "PERÚ BIRF" de Juliaca, año 2018

#### 4.1.9. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral (Sueldos y prestaciones)

Tabla 17

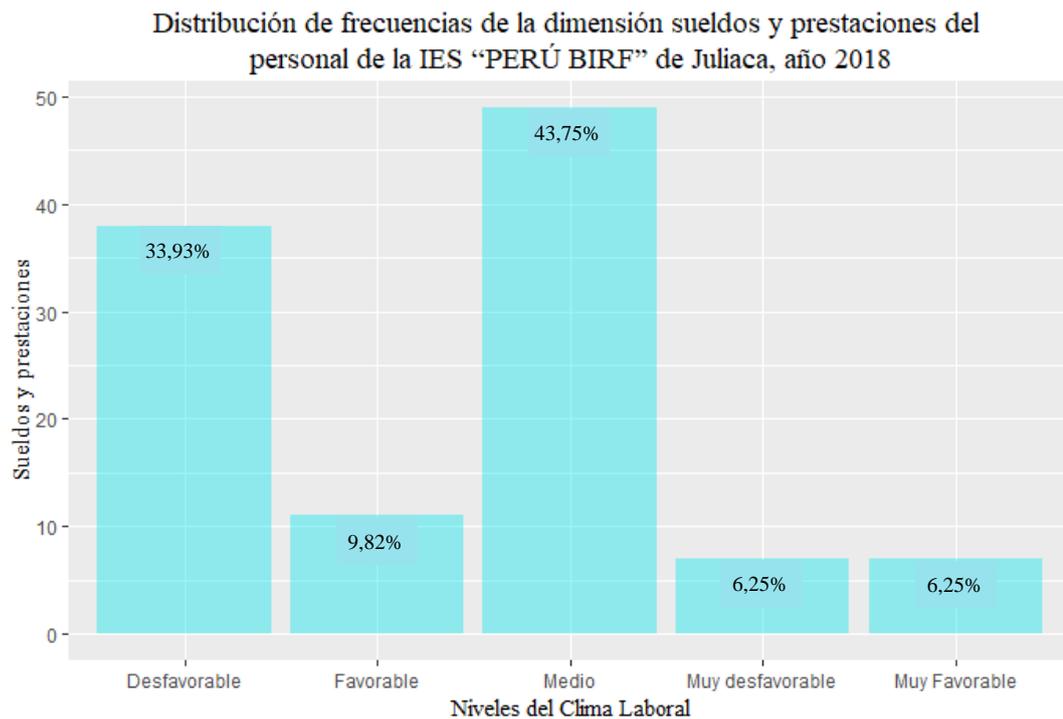
*Distribución de frecuencias de la dimensión sueldos y prestaciones de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

Niveles	rango	(fi)	(%)
Muy Favorable	[34 – 40]	7	6,25
Favorable	[28 – 33]	11	9,82
Medio	[21 – 27]	49	43,75
Desfavorable	[15 – 20]	38	33,93
Muy desfavorable	[08 – 14]	7	6,25
TOTAL		112	100%

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 17, apreciamos que de los 112 trabajadores que fueron partícipes de la investigación, el 43,75% (49) alcanza un nivel medio respecto al clima laboral en la dimensión sueldos y prestaciones en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 33,93% (38) indica como desfavorable el clima laboral en la dimen sueldos y prestaciones, el 9,82% (11) considera favorable el clima laboral en la dimensión sueldos y prestaciones, el 6,25% (7) establece como muy desfavorable el clima laboral en la dimensión sueldos y prestaciones y el 6,25% (7) considera muy favorable el clima laboral en la dimensión sueldos y prestaciones.

Los resultados estadísticos obtenidos en la presente investigación, no concuerdan con los obtenidos por Castro (2012), quien en su investigación obtuvo como resultado que un 41,00% se encuentra en el nivel bueno y el 25,00% se encuentra en el nivel regular. Mientras tanto los resultados sí coinciden con los de Mata (2009), quien de acuerdo a su escala de 1 al 5, obtuvo como resultado 2,57 ubicándolo en el nivel medio.



*Figura 9.* Niveles de la dimensión sueldos y prestaciones según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018

#### 4.1.10. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral (Orgullo de pertenencia)

Tabla 18

*Distribución de frecuencias de la dimensión orgullo de pertenencia de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

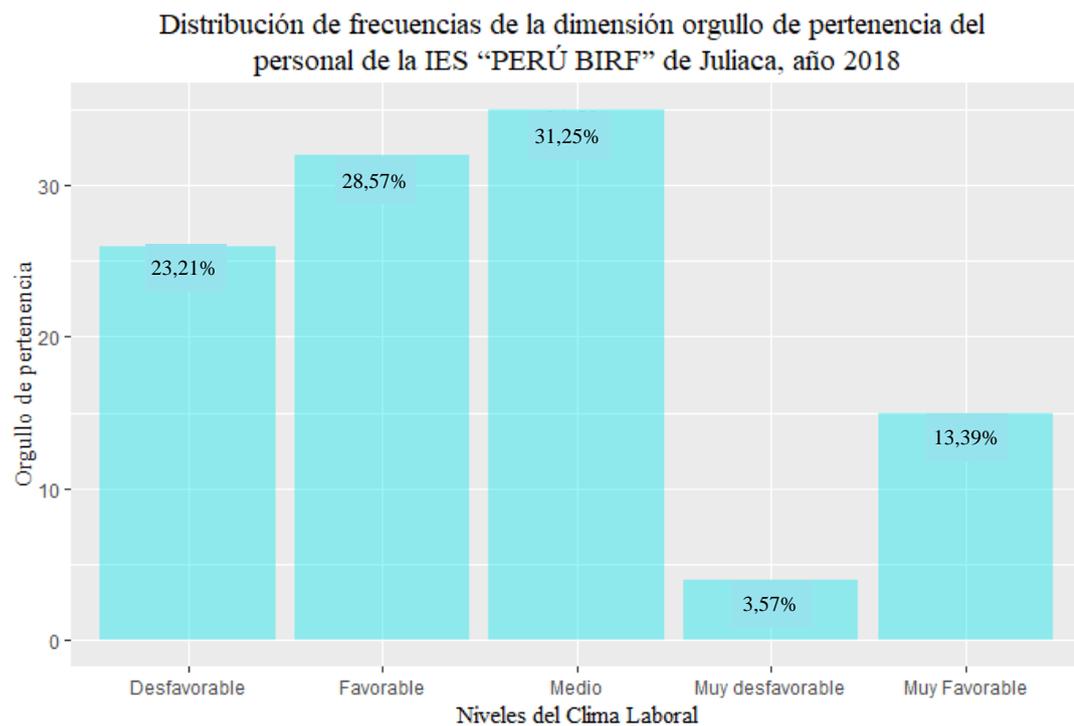
Niveles	rango	(fi)	(%)
Muy Favorable	[34 – 40]	15	13,40
Favorable	[28 – 33]	32	28,60
Medio	[21 – 27]	35	31,20
Desfavorable	[15 – 20]	26	23,20
Muy desfavorable	[08 – 14]	4	3,60
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>100%</b>

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 18, apreciamos que de los 112 trabajadores que fueron partícipes de la investigación, el 31,25% (35) considera en el nivel medio el clima laboral en la dimensión orgullo de pertenencia en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 28,57% (32) considera favorable el clima laboral en la dimensión orgullo de pertenencia, el 23,21% (26) aprecia como desfavorable el clima laboral en la dimensión orgullo de pertenencia, el 13,39% (15) considera muy favorable el clima

laboral en la dimensión orgullo de pertenencia y el 3,57% (4) indica como muy desfavorable el clima laboral en la dimensión orgullo de pertenencia.

Los resultados de esta dimensión de estudio difieren con los obtenidos por Mata (2009) ya que, en su investigación realizada sobre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una institución educativa, obtuvo como resultado que un 4,27 de una escala de 1 al 5, lo que lo ubica en el nivel favorable.



*Figura 10.* Niveles de la dimensión orgullo de pertenencia según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018

## 4.2. Resultados del síndrome de burnout

### 4.2.1. Nivel descriptivo de la variable Síndrome de Burnout (agotamiento emocional)

Tabla 19

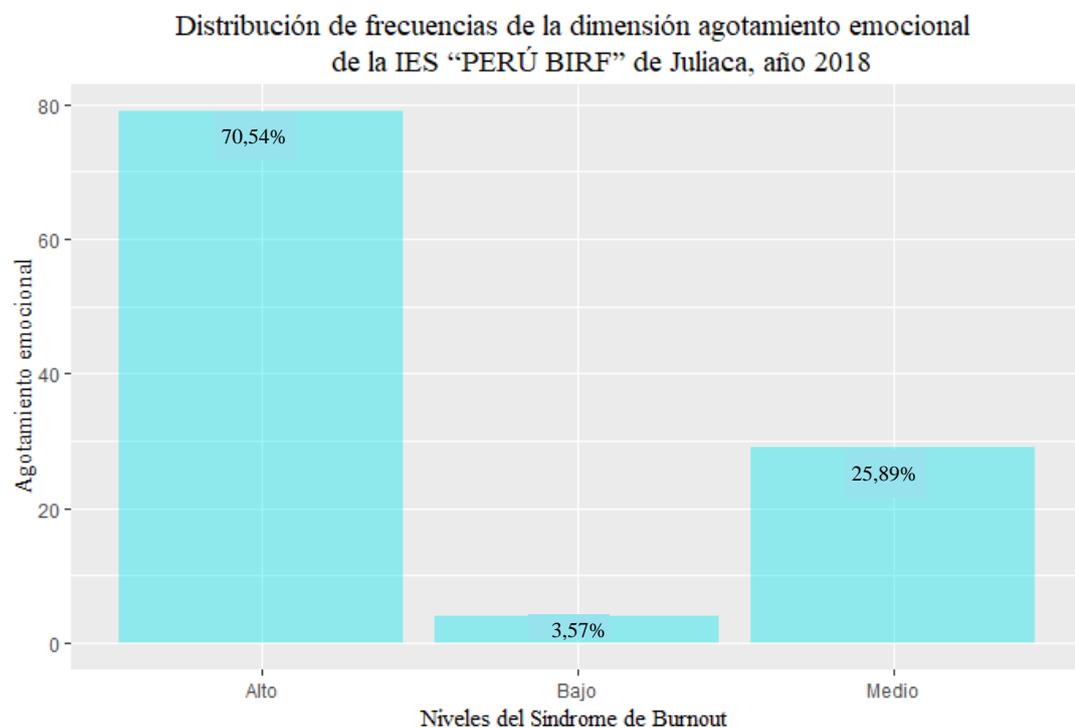
*Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

Niveles	rangos	(fi)	(%)
Alto	[27 a 54]	79	70,54
Medio	[19 a 26]	29	25,89
Bajo	[0 a 18]	4	3,57
TOTAL		112	100%

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 19, apreciamos que de los 112 trabajadores que fueron partícipes de la investigación, el 70,54% (79) manifiesta un alto riesgo de Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 25,89% (29) muestra un moderado riesgo de Síndrome de Burnout y el 3,57% (4) presenta un bajo riesgo de Síndrome de Burnout.

Los resultados mostrados difieren con los presentados por Esplana & Núñez (2017) quien obtuvo como resultado un 48,68% en el nivel moderado y un 14,47% en el nivel alto correspondiente a la dimensión de agotamiento emocional. Por otra parte, Bautista & Bravo (2017) muestra como resultado de su investigación solo a un 23,40% en el nivel moderado y un 6,40% en el nivel alto.



*Figura 11.* Niveles de la dimensión agotamiento emocional según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018

#### 4.2.2. Nivel descriptivo de la variable Síndrome de Burnout (despersonalización)

Tabla 20

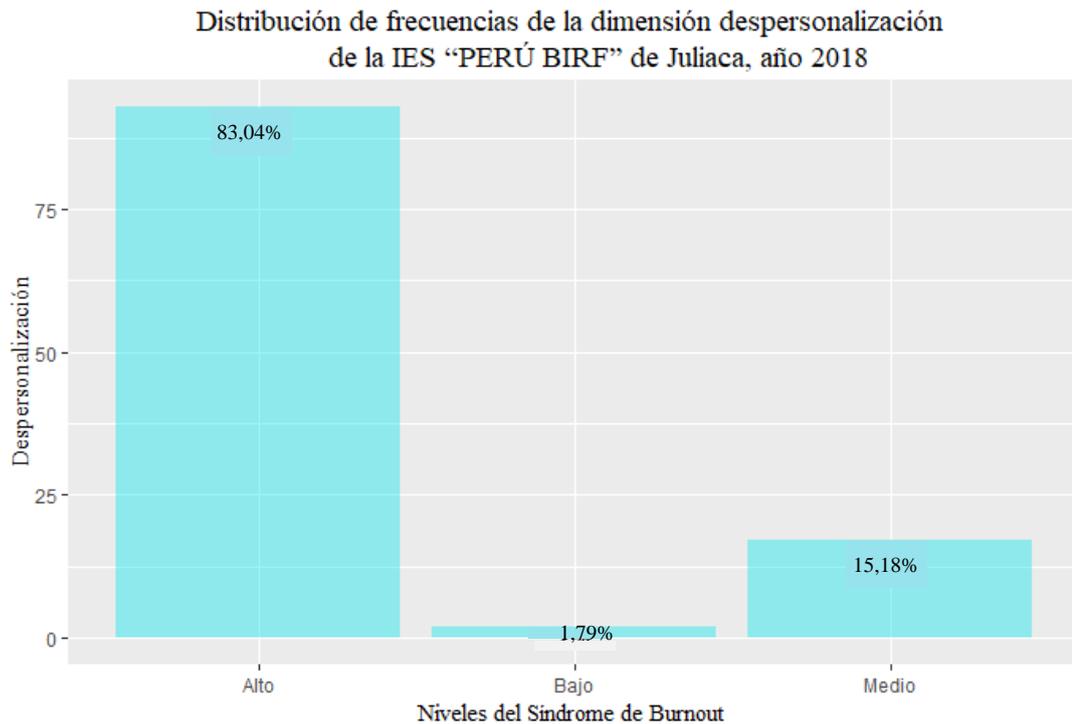
*Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

Niveles	rangos	(fi)	(%)
Alto	[10 a 30]	93	83,04
Medio	[6 a 9]	17	15,18
Bajo	[0 a 5]	2	1,79
TOTAL		112	100%

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 20, apreciamos que de los 112 trabajadores que fueron partícipes de la investigación, el 83,04% (93) muestra alto riesgo de Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 15,18% (17) presenta un moderado riesgo de Síndrome de Burnout y el 1,79% (2) presenta un bajo riesgo de Síndrome de Burnout.

Los resultados obtenidos en la presente investigación difieren con los alcanzados por Fluker (2015) quien en el nivel medio alcanzó un 41,90% y en el nivel bajo un 51,60% en la dimensión correspondiente a la despersonalización. Por otra parte, Esplana & Núñez (2017) después de realizar su investigación sobre el síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de una institución educativa de Ayacucho, alcanzaron un 32,89% en el nivel moderado y un 31,58% en el nivel bajo.



*Figura 12.* Niveles de la dimensión despersonalización según el personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018

#### 4.2.3. Nivel descriptivo de la variable Síndrome de Burnout (Realización personal)

Tabla 21

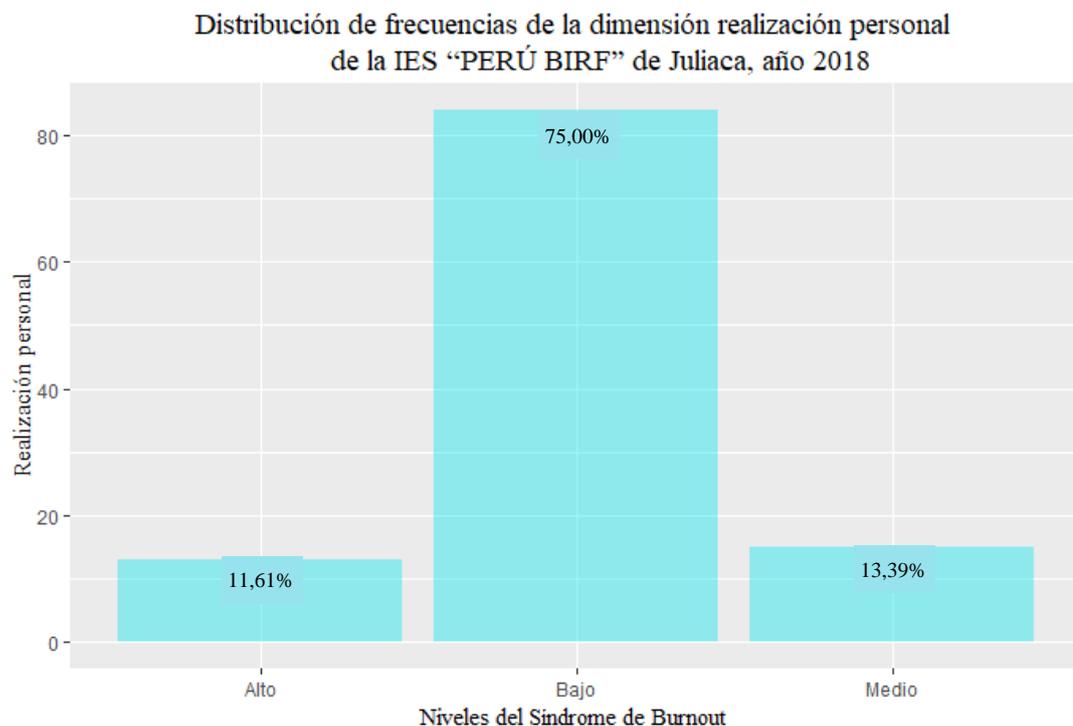
*Distribución de frecuencias de la dimensión Realización personal de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca, año 2018*

Niveles	rangos	(fi)	(%)
Alto	[40 a 56]	13	11,61
Medio	[34 a 39]	15	13,39
Bajo	[0 a 33]	84	75,00
TOTAL		112	100%

Nota: Frecuencia absoluta (fi)

En la tabla 21, apreciamos que de los 112 trabajadores que fueron partícipes de la investigación, el 75,00% (84) muestra un alto riesgo de Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal en la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018, el 13,39% (15) evidencia un moderado riesgo de Síndrome de Burnout y el 11,61% (13) muestra un bajo riesgo de Síndrome de Burnout. Cabe mencionar que en esta dimensión a más bajo resultado significa mayor nivel de síndrome de Burnout.

Estos resultados estadísticos son desemejantes a los obtenidos por Castro (2012), quien después de su investigación obtuvo que el 24,00% se encuentra en el nivel bajo, 34,00% en el nivel medio y un 42,00% en el nivel alto. Mientras tanto Suni & Callata (2016) en su investigación sobre el clima laboral relacionado con el síndrome de burnout y ansiedad obtuvo como resultado a un 53,00% en el nivel alto, 26,00% en el nivel medio y un 21,00% en el nivel bajo.



*Figura 13.* Niveles de la dimensión Realización personal según el personal de la IES "PERÚ BIRF" de Juliaca, año 2018

#### **4.3. Resultados de la correlación entre clima laboral y síndrome de burnout**

##### **4.3.1. Prueba de bondad de ajuste (normalidad)**

Para la presentación de resultados es trascendental conocer qué prueba estadística que se utilizó, si concierne a la estadística paramétrica o a la no paramétrica. Por ello los resultados son sometidos a una prueba de normalidad, mediante la Prueba Kolmogórov-Smirnov para identificar si los resultados son normales (paramétricos) o no normales (no paramétricos).

Tabla 22

*Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra de la variable Clima laboral*

<b>Kolmogórov-Smirnov (normality test)</b>			
	<b>Estadístico</b>	<b>Gl.</b>	<b>p-value</b>
Administración	0.89945	112	3.986e-07
Ambiente físico y cultural	0.87856	112	4.218e-08
Capacitación y desarrollo	0.87101	112	1.986e-08
Comunicación	0.86962	112	1.733e-08
Orgullo de pertenencia	0.90814	112	1.099e-06
Promoción y carrera	0.85209	112	3.363e-09
Sueldos y prestaciones	0.87448	112	2.799e-08
Supervisión	0.88289	112	6.587e-08
Trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo	0.89534	112	2.509e-07
Trabajo personal	0.87607	112	3.281e-08

Nota: Nivel de significancia (<0,05)

A continuación, valoramos los resultados de la prueba de contraste Kolmogorov-Smirnov para una muestra. Observamos que el estadístico Z ha obtenido un valor superior a 0.8500 y que la significación estadística (sig. asintót. Bilateral) ha sido menor a 0.0001. Este sería el valor de p, y como es menor a 0,05 se rechaza  $H_0$ , o sea, las dimensiones de la variable clima laboral no siguen una distribución normal y, en consecuencia, podremos aplicar pruebas no paramétricas para el contraste estadístico.

Tabla 23

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) para una muestra de la variable Síndrome de Burnout*

<b>Kolmogórov-Smirnov (normality test)</b>			
	<b>Estadístico</b>	<b>Gl.</b>	<b>p-value</b>
Agotamiento Emocional	0.61324	112	9.859e-16
Despersonalización	0.56964	112	2.2e-16
Realización Personal	0.56710	112	2.2e-16

A continuación, valoramos los resultados de la prueba de contraste Kolmogorov-Smirnov para una muestra. Observamos que el estadístico  $Z$  ha obtenido un valor superior a 0.5600 y que la significación estadística (sig. asintót. Bilateral) ha sido menor a 0.0001. Este sería el valor de  $p$ , y como es menor a 0,05 se rechaza  $H_0$ , o sea, las dimensiones de la variable síndrome de Burnout no siguen una distribución normal y, en consecuencia, podremos aplicar pruebas no paramétricas para el contraste estadístico.

#### 4.3.2. Alpha de Cronbach

##### Coefficiente $\alpha$ de Cronbach

El coeficiente  $\alpha$  fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. Este coeficiente estima el valor de una ecuación al evaluar la consistencia interna del conjunto de ítems o partes del compuesto; en este sentido, se corresponde con un coeficiente de equivalencia y, por lo tanto, estima la varianza que en los puntajes observados corresponde a factores comunes de los diferentes ítems (Cervantes, 2005). En su momento, el coeficiente  $\alpha$  entró al campo psicométrico como un método con el cuál se generalizaron varias propuestas alternativas de estimar la consistencia interna (J. Muñiz, 1996).

Tabla 24

*Coefficiente  $\alpha$  de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>0.5420451</b>
-------------------------	------------------

#### 4.3.3. Coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman (Rho de Spearman)

$H_0$ =No existe relación significativa entre clima laboral y el síndrome de burnout

$H_1$ =Existe relación significativa entre clima laboral y el síndrome de burnout

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 0.05

En la asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Este coeficiente es muy útil cuando el número de pares de sujetos ( $n$ ) que se desea asociar es pequeño (menor de 30); aparte de permitir

conocer el grado de asociación entre ambas variables, con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Elorza, 2008).

La fórmula de este coeficiente es:

$$r_s = 1 - \frac{\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Siendo:

N = la cantidad de sujetos que se clasifican

$x_i$  = el rango de sujetos i con respecto a una variable

$y_i$  = el rango de sujetos i con respecto a una segunda variable

$$d_i = x_i - y_i$$

Es decir que  $d_i$ , es la diferencia entre los rangos de X e Y (Anderson et al., 2008).

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece; cuando el valor es 0.0, no hay correlación (Anderson et al., 2008).

La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación (Hernández et al., 2010):

Tabla 25

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández *et al.* (2010).

Nota: Valor p de significación de  $r_s$

Es necesario tener en consideración la significancia del valor de  $r_s$ , dada por el valor de p que lo acompaña. Cuando el valor de p es menor que 0.05, se puede concluir que la correlación es significativa, lo que indica una relación real, no debida al azar.

Tabla 26

*Grado de correlación entre variables*

Correlación	
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout
de Clima laboral	Coefficiente de Correlación
	Sig.
	N
	-0.324**
	0.000
	112

Nota: \*\* La correlación es significativa al nivel de 0.05

Se concluye que las dos variables están inversamente relacionadas, en una correlación negativa media. Es decir, en la medida que la variable Clima laboral disminuye es decir es más desfavorable, el Síndrome de burnout.

Tabla 27

*Matrix of Spearman correlations ( $p < 0.05$ )*

<b>Spearman correlations</b>	<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
Administración	0.0874	-0.2350	-0.1945
Ambiente físico y cultural	0.2714	0.0236	0.0693
Capacitación y desarrollo	0.2159	0.1431	-0.2048
Comunicación	0.0249	0.2799	0.0832
Orgullo de pertenencia	-0.2761	-0.0866	-0.0953
Promoción y carrera	0.2336	-0.0331	0.0912
Sueldos y prestaciones	-0.2237	-0.1597	-0.2494
Supervisión	0.0543	0.3024	-0.0980
Trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo	-0.0041	-0.1107	-0.0550
Trabajo personal	-0.0165	0.0034	0.1407

Nota: Coeficientes de correlación significativos ( $<0,05$ )

De la tabla anterior se determina que el Rho de Spearman entre Ambiente físico y cultural y Agotamiento Emocional muestra un valor de 0.2714, cuya correlación significativa Correlación positiva media.

Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por ende, se llega a concluir que: existe una relación indirecta y significativa entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018.

Los análisis de correlación sirven para determinar la intensidad en la relación entre dos variables. El análisis de Correlación de Spearman es una técnica no paramétrica,

que se aplica a aquellos estudios en los que no se cumple con los supuestos de normalidad en los datos y es muy útil en las muestras pequeñas, a través de la comparación de rangos en grupos de sujetos.

Este coeficiente es muy útil cuando el número de pares de sujetos ( $n$ ) que se desea asociar es menor de 30, y permite saber si hay relación entre las variables, cuál es su dirección y que tan fuerte es dicha relación.

En el análisis de los resultados encontramos que existe relación media entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la IES “PERÚ BIRF” de Juliaca-2018 (cuyo nivel de significancia de 0,05; Rho de Spearman = -0.324 siendo correlación inversa media y  $p$ -valor =  $0,000 < 0,05$ )

Con respecto al resultado obtenido en la presente investigación, este coincide con el obtenido por Bautista & Bravo (2017) quien estableció un grado de correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout obteniendo un resultado de -0.373, determinando que existe una correlación inversa media. También concuerda con la indagación desarrollada por Pari & Alata (2015) con -0.785 de correlación considerada una correlación inversa muy fuerte. Huamán & Paniagua (2014) obtuvo una correlación de 0.749 lo que significa una correlación directa considerable. Por otro lado, Morales (2015) obtuvo como resultado -0.056 lo que significa que no hay correlación entre sus variables.

## DISCUSIÓN

Después de obtener los resultados estadísticos se ha demostrado que existe una relación media entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal que labora en la IES “Perú Birf” de Juliaca. Esta correlación se estableció con la aplicación de dos cuestionarios; encuesta de clima laboral de Valenzuela (2004) y el cuestionario de encuesta inventario “Burnout” de Maslach & Jackson (1981). Para establecer el grado de correlación se utilizó el coeficiente de rangos de Spearman, obteniéndose como resultado una correlación inversa media con  $-0.324$ .

Respecto a los resultados logrados sobre el objetivo específico uno, sobre la variable clima laboral, estos señalan que en la dimensión trabajo personal un 31,25% lo considera muy desfavorable; en la dimensión supervisión 32,14% también lo consideran muy desfavorable; en trabajo en equipo el 38,39% lo considera medio. Estos resultados concuerdan parcialmente con los resultados obtenidos por Bautista & Bravo (2017) quien en la variable clima laboral, dimensión supervisión obtuvo un 31,90% en el nivel medio y 12,80% se encuentra en el nivel desfavorable. Mientras que los resultados difieren en la dimensión de comunicación ya los autores mencionados obtuvieron un 27,70% en el nivel medio y 29,80% en el nivel favorable; mientras que en el presente estudio se obtuvo un 42,86% en el nivel desfavorable; de la misma manera con Castro (2012) quien en la dimensión trabajo en equipo obtuvo un 55,00% en el nivel bueno y 24,00% en el nivel regular. Por otro lado, los resultados de Huamán & Paniagua (2014) coinciden con los de la presente ya que ellos realizaron una investigación sobre el clima organizacional y desempeño de docentes de Junín obteniendo de manera general que el 40,60% considera deficiente el clima de la institución donde laboran. En la dimensión de administración los resultados concuerdan con Castro (2012) ya que obtuvieron un 30,00% en la escala regular, lo que lo ubica en el nivel medio y en la presente investigación se obtuvo un 40,18% en la misma escala.

Respecto a los resultados del objetivo específico dos, síndrome de burnout; los resultados descriptivos indican que en la dimensión agotamiento emocional el 70,54% se considera alto, este dato difiere con los resultados de Esplana & Núñez (2017) quien realizó una investigación entre el síndrome de burnout y clima laboral obteniendo que un 14,47% en la misma escala de la mencionada dimensión. A su vez con Fluker (2015) quien en la dimensión despersonalización obtuvo un 41,90% en la escala medio, mientras que en nuestra investigación la mayoría se encuentra en la escala alto con un 83,04%. En la



dimensión realización personal los resultados obtenidos fueron que un 75,00% se encuentra en el nivel bajo, este resultado concuerda parcialmente con el resultado de Castro (2012) quien obtuvo un 34,00% en la escala medio de la misma dimensión.

Con respecto al objetivo específico número tres relacionado al grado de correlación entre la variable clima laboral y síndrome de burnout en la presente investigación se obtuvo el resultado de -0.324 de correlación. Este resultado coincide con la investigación realizada por Bautista & Bravo (2017), quien estableció que existe una correlación inversa media de -0.373 entre el clima laboral y el síndrome de burnout de los profesionales de la salud de un centro de salud. Así mismo coincide con el resultado obtenido por Pari y Alata (2015), quienes realizaron una investigación sobre el clima laboral y el síndrome de burnout en docentes de un colegio adventista en Juliaca, obteniendo como resultado un nivel de correlación inversa muy fuerte de -0.785. A su vez Huamán & Paniagua (2014), obtuvo 0.749 de correlación ubicada en el nivel de correlación directa considerable en su indagación sobre el clima organizacional y desempeño laboral en docentes de un centro de estudios de Ate-Lima. Por otro lado, los resultados de la presente difieren con los obtenidos por Morales (2015), ya que en su investigación sobre el clima social y el estrés laboral de los profesores de nivel inicial primaria y secundaria de una institución educativa de Piura, obtuvo como resultado de estudio -0.056 lo que significa que no existía correlación entre las variables de su investigación.

## CONCLUSIONES

Después de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación y tomando en cuenta las puntuaciones más altas obtenidas en cada dimensión de estudio, se determina que el clima laboral existente en la Institución Educativa Secundaria “Perú Birf” es muy desfavorable en las dimensiones de trabajo personal, supervisión; ya que sus puntuaciones más altas se encuentran en este nivel. Así mismo el clima laboral de la institución es desfavorable en las dimensiones de comunicación, ambiente físico y cultural, capacitación y desarrollo; ya que sus porcentajes más altos están ubicados en este nivel. Mientras que en la escala media del clima laboral de la institución se encuentran las dimensiones de relación con los demás compañeros de trabajo, promoción y carrera, sueldos y prestaciones, orgullo de pertenencia; en los cuales se obtuvieron los porcentajes más altos en la escala mencionada. Estos resultados dan muestra que el clima laboral de la institución es desfavorable para el normal desarrollo de las actividades escolares en la comunidad educativa; así como lo mencionan los diferentes autores en esta investigación el clima laboral es el espacio donde los trabajadores desempeñan sus funciones; es necesario que el espacio sea apropiado para que el trabajador desempeñe adecuadamente sus funciones, caso contrario hará notar deficiencias en su trabajo.

Dados los resultados determinados, con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se puede concluir que el nivel de síndrome de burnout que tiene el personal que labora en la Institución Educativa Secundaria “Perú Birf” es alto en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, puesto que presentan los porcentajes más altos en esta escala; mientras que en la dimensión realización personal el mayor dato obtenido se encuentra en la escala bajo con referencia a esta dimensión mientras más bajo sea el resultado mayor es el riesgo de síndrome de burnout. Ambos resultados dan muestra que en nivel de síndrome de burnout es alto en el personal que labora en la institución educativa; esto se confirma con lo mencionado en la presente investigación por los diferentes autores citados; el síndrome de burnout se hace presente en los trabajadores que tienen un alto grado de fatiga y estrés en el trabajo que realizan en la institución, esto debido al agotamiento progresivo que van adquiriendo en las funciones que realizan y a la intensidad del trabajo que tienen que realizar.



Según los resultados estadísticos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en esta tesis se determina que existe una correlación media entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal que labora en la Institución Educativa Secundaria “Perú Birf” puesto que existe un nivel de significancia de 0,05; Rho de Spearman es igual a -0.324 siendo una correlación inversa media y p-valor es igual a  $0,000 < 0,05$ . Este resultado refleja lo mencionado por los diferentes autores citados en la presente, donde indican que, el ambiente o clima laboral en el que los trabajadores se desenvuelven y desarrollan sus funciones influye directamente en el rendimiento del trabajador dentro de la institución.

## RECOMENDACIONES

Debido a que en la institución educativa en el que se ha realizado la investigación, presenta un desfavorable clima laboral se recomienda al personal directivo encabezado por el director del plantel y al personal administrativo establecer mecanismos y estrategias para mejorar la supervisión, comunicación, capacitación y orgullo de pertenencia de los docentes, con la ayuda de profesionales y psicólogos a través de talleres interactivos con la participación de todo el personal; también realizar las gestiones respectivas mediante la elaboración de proyectos para mejorar el ambiente en el que trabajan los docentes; de la misma manera se recomienda a los docentes generar sus propios espacios para el trabajo en equipo mediante actividades cooperativas, también establecer metas para su promoción y carrera y finalmente realizar un trabajo personal para mejorar su identidad docente a través de capacitaciones brindadas por el Ministerio de Educación.

Para la disminución de los niveles de síndrome de burnout se recomienda que en la institución se desarrollen actividades extracurriculares como pasantías, campeonatos deportivos, y eventos culturales para que los docentes puedan compartir experiencias y dejar a un lado el agotamiento emocional. De la misma manera a través de área de tutoría se debe realizar las gestiones respectivas para que se realicen charlas de motivación con orientaciones de un psicólogo especializado en el campo educativo; lógicamente que estas actividades no deben perjudicar el normal desarrollo de los procesos de aprendizaje de los estudiantes; sino buscar espacios a contra horaria.

Para el personal directivo encabezados por su director que se encuentran en el presente año y para los directivos que se hagan cargo de esta institución en los posteriores años, que esta investigación sirva como antecedente de que en esta institución sí existe una correlación entre el clima laboral y síndrome de burnout por lo que se debe tomar las medidas necesarias para mejorar el clima laboral existente en la institución y con ello disminuir el síndrome de burnout. Las actividades que se plantean deben ser implementadas desde el principio de año específicamente en las semanas de planificación y jornadas de reflexión. De igual forma se debe considerar esta investigación para las instituciones educativas de iguales características donde no solo se debe poner atención en los estudiantes y las actividades académicas, los cuales son los pilares; sino también se debe poner énfasis en mejorar el clima laboral donde los docentes y personal administrativo se desempeñan como profesionales de la educación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2011). *Trabajo en equipo*. ESK editorial.
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía*. Cengage Learning Editores.
- Astorga, I. (2009). *Relación entre el clima laboral y el nivel de estrés del personal en una institución educativa [Tesis de maestría]*. Universidad Tecnológica de Monterrey.
- Barrera, F., Maldonado, D., & Rodríguez, C. (2012). *Calidad de la educación básica y media*. Impreso en la Facultad de Economía de la Universidad Del Rosario.
- Bautista, G., & Bravo, M. (2017). *Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015 [Tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo.
- Bedoya, A., & Obando, L. (2011). *El clima organizacional en la institución educativa nuestra señora de la candelaria, escenario propicio para el alcance de la calidad educativa [Tesis de maestría]*. Universidad de San Buenaventura.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, el síndrome del burnout*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de Investigación Científica*. San Marcos.
- Castro, L. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome del burnout [Tesis de maestría]*. Universidad Rafael Landívar.
- Cervantes, V. (2005). *Interpretaciones del coeficiente Alpha de Cronbach*. *Avances en Medición*. 3, 9–28.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. Elsevier Editora.
- Chupillón, G. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal docente del Instituto de Idiomas y Lingüística de la Universidad San Pedro – sede Chimbote, 2013 [Tesis de maestría]*. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.
- Contreras, E. (2017). *Desarrollo y realización espirituales*. De la Salle ediciones.
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. In *Academy of Management Review* (Issue 4). The Academy of Management Review. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210153>
- Delgado, A. (2003). El Síndrome del Burnout en Profesores de Educación Secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 6(2).  
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/El\_sindrome\_del\_Burnout\_en\_profesores\_de\_educacion.pdf

- Dworkin, A. (2003). *Teacher Burnout and Perceptions of a Democratic School Environment*. Human Sciences Press.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciences Press.
- Elorza, H. (2008). *Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud* (Vol. 3). Cengage Learning Editores.
- Encinas, I. (1987). *Teoría y Técnicas de la Investigación Educativa*. Ave.
- Esplana, R., & Núñez, E. (2017). *Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la institución educativa La Victoria de Ayacucho Huancavelica-2017 [Tesis de pregrado]*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2018). *El síndrome del burnout en los docentes*. Ediciones pirámide.
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares [Tesis de maestría]*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Fluker, M. (2015). *Influencia del síndrome de burnout sobre el clima institucional en docentes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco- 2014 [Tesis de pregrado]*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Ediciones Diaz de Santos.
- García, L. (2013). *Relación del clima social familiar con el síndrome de burnout, en los docentes de las instituciones educativas de Chipillico, distrito de Las Lomas, Piura [Tesis de pregrado]*. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Interamericana editores. [www.FreeLibros.com](http://www.FreeLibros.com)
- Huamán, T., & Paniagua, M. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en docentes de la I.E. N° 1222 "Húsares De Junín" del distrito de Ate - Lima 2014 [Tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo.
- Juárez, O. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Grupo editorial patria, S.A.
- Khvilon, E. (2004). *Las Tecnologías de la información y la comunicación en la formación docente*.
- Lastarria, J. (2014). *Competencia lingüística*. Rj media group, S.A. editores.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada*. Editorial Lex Nova, S.A.

- Ludeña, S. (2010). *Comunicación*. Ediciones independencia.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach burnout inventory*. Consulting Psychologist Press. <https://www.researchgate.net/publication/277816643>
- Mata, H. (2009). *Influencia del Clima Laboral sobre el Compromiso Organizacional del personal en una Institución Educativa [Tesis de maestría]*. Universidad Tecnológica de Monterrey.
- Mendoza, F. (1999). *Inferencia Estadística en Educación*. Facultad de Educación-UNA.
- Ministerio de Educación. (2014a). *Marco del buen desempeño directivo* (Biblioteca Nacional).
- Ministerio de Educación. (2014b). *Marco del buen desempeño docente*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Moos, D., & Insel, P. (1974). *The work environmental scale*. Editorial Consulting Psychologists Press.
- Morales, E. (2015). *Relación entre el clima social familiar y el estrés laboral de las y los profesores de nivel inicial, primaria y secundaria de la institución educativa Juan Pablo II de la ciudad de Paíta departamento de Piura, 2013 [Tesis de pregrado]*. Universidad Los Ángeles De Chimbote.
- Morales, G. (2014). *Estudio de la cultura organizacional y clima laboral de las mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito del porvenir del año 2013 [Tesis de pregrado]*.
- Moreno, A., & Hidalgo, M. (2010). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la guajira [Tesis de pregrado] [Universidad de Magdalena]. In *Diciembre* (Vol. 13, Issue 24). <http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>
- Münch, L. (2006). *Fundamentos de la administración*. Editorial Trillas, S.A.
- Muñiz, C. (1998). *Impersonalidad y despersonalización*. Departamento de filología española editorial.
- Muñiz, J. (1996). *Psicometría*. Editorial Universitas.
- Onetto, F. (2008). *Climas educativos y pronósticos de violencia*. Ediciones novedades educativas.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria [Tesis de doctorado]*. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores.

- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y burnout en profesores de Enseñanza secundaria*. Ediciones Díaz de Santos.
- Pari, J., & Alata, L. (2015). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015 [Tesis de maestría]*. Universidad Peruana Unión.
- Percca, M. (2017). *Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de la municipalidad distrital de Acora, periodo 2017 [Tesis de pregrado]*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Pérez, L. (1995). *Estadística Básica para Ciencias Sociales y Educación*. San Marcos.
- Pérez, M., & Camanejo, D. (2007). *Síntesis gráfica de supervisión educativa*. Editorial la muralla.
- Quesada, E. (2016). *Clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la Uladech, Trujillo, 2013 [Tesis de pregrado]*. Universidad Católica Los ángeles De Chimbote.
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima [Tesis de pregrado]*. Universidad Autónoma del Perú.
- Rodriguez, D. (1995). *Diagnóstico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Fedupel.
- Sánchez, J. (2001). *La administración pública como ciencia*. Plaza y Valdés editores.
- Seisdedos, N. (1997). *Manual MBI, Inventario “Burnout” de Maslach*. TEA Ediciones.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social*. Thomson Learning.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa, S.A.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1999). *Administración*.
- Suni, A., & Callata, G. (2016). *Clima laboral relacionado con el síndrome de burnout y ansiedad-estado [Tesis de pregrado]*. Universidad Nacional de San Agustín.
- Valenzuela, J. (2004). *Evaluación de instituciones educativas*. Trillas ITESM, Universidad virtual.
- Valera, R. (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. Cámara nacional de la industria editorial mexicana.
- Vela, A. (2007). *Validación de la escala de clima laboral del Dr. Jaime Ricardo Valenzuela en una institución educativa privada [Tesis de maestría]*. Universidad Tecnológica de Monterrey.



Zalaquett, C., & Wood, R. (1997). *Evaluating Stress. A book of resources*. The Scarecrow Press.

Zárate, A. (2004). *Aprender comunicación y enseñar lengua*. El gráfico Perú.



## ANEXOS

### 1. Anexo 1 Matriz de consistencia

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN**

Título: Grado de correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de la IES “Perú Birf” de Juliaca, año 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>GENERAL:</b> ¿Qué grado de correlación existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de la IES “Perú Birf”, año 2018?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> - ¿Cómo es el clima laboral del personal de la Institución Educativa? - ¿Qué nivel de síndrome de burnout tiene el personal de la Institución Educativa? - ¿En qué medida se relacionan los resultados del clima laboral y el nivel de síndrome de burnout del personal de la Institución Educativa?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar el grado de correlación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de la IES “Perú Birf” de Juliaca, año 2018</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> - Describir el clima laboral existente en el personal de la Institución Educativa. - Identificar el nivel de síndrome de burnout del personal de la Institución Educativa. - Señalar la medida en que se relacionan los resultados del clima laboral y el nivel de síndrome de burnout del personal de la Institución Educativa.</p>	<p><b>GENERAL:</b> Existe un alto grado de correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de la IES “Perú Birf” de Juliaca, año 2018</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> - El clima laboral del personal de la Institución Educativa no es adecuada. - Existe un nivel alto de síndrome de burnout en el personal de la Institución Educativa. - Hay un nivel elevado de relación entre los resultados del clima laboral y el nivel de síndrome de burnout del personal de la Institución Educativa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo personal</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo</li> <li>- Administración</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Ambiente físico y cultural</li> <li>- Capacitación y desarrollo</li> <li>- Promoción y carrera</li> <li>- Sueldos y prestaciones</li> <li>- Orgullo de pertenencia</li> <li>- Agotamiento emocional</li> <li>- Despersonalización</li> <li>- Realización personal</li> </ul>	<p>Cuantitativa</p>	<p><b>MÉTODO:</b> Científico descriptivo estadístico.</p> <p><b>TÉCNICA:</b> - Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> - Cuestionario</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> IES “Perú Birf”</p> <p>98 Profesores 14 Administrativos Total 112</p>

## 2. Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

### **ENCUESTA DE CLIMA LABORAL INSTRUCCIONES:**

El propósito de este instrumento es proporcionar información acerca del clima laboral que priva en una institución educativa, destacando fortalezas y debilidades que afectan la productividad del factor humano y la efectividad y eficiencia de la institución. Este instrumento puede ser usado por los directores de una institución para diagnosticar las causas posibles de una baja productividad y para definir planes estratégicos que promuevan el óptimo desempeño del factor humano en la misma.

Este instrumento es una encuesta de opinión. Su propósito es recoger el pensar y sentir de los empleados para hacerlo llegar al personal directivo con el poder y la voluntad de hacer cambios para el beneficio de la institución y de sus colaboradores.

Este instrumento consta de dos partes: La primera plantea tres preguntas de respuesta abierta; y la segunda que consta de un cuestionario de 80 preguntas de respuesta cerrada sobre el clima laboral, agrupadas éstas en 10 escalas o categorías.

En su primera parte, esta encuesta contiene tres preguntas de respuesta abierta. Esto significa que la persona entrevistada deberá responderlas libre, franca y espontáneamente, procurando escribirlas de manera clara (legible) y buscando ser conciso e informativo a la vez.

En su segunda parte, esta encuesta pide al participante evaluar diversas características de la institución en una escala de 1 a 5, dependiendo si la situación que prevalece en ella corresponde más a una característica "negativa" o a una "positiva", respectivamente. Los valores de en medio sirven para indicar varios grados de presencia o ausencia de cada característica. Trate de responder cada reactivo rápidamente, pero en forma cuidadosa, poniendo una "X" en la posición en la que, según su opinión, la institución se encuentra en el presente.

Conforme usted lea los enunciados, trate de responder de acuerdo a su opinión actual de la institución y no en términos de lo que usted piensa que debería ser o en términos de lo que otros contestarían. Para que este instrumento cumpla con su propósito, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas. Para promover que esto se cumpla, se le garantiza al participante que las respuestas que proporcione en lo particular serán manejadas de manera estrictamente confidencial y que sólo se reportarán los resultados globales de las diversas áreas. Si un entrevistado no desea responder algo por el deseo de conservar su privacidad, es preferible que así lo indique, en lugar de tratar de falsear la información.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA: \_\_\_\_\_

- PUESTO ADMINISTRATIVO
- DOCENTE NOMBRADO
- DOCENTE CONTRATADO

Antigüedad de servicio: \_\_\_\_\_ años. Sexo (M/F): \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuáles son las 3 cosas que más te agradan del clima laboral que hay en la institución?

a)

\_\_\_\_\_

b)

\_\_\_\_\_

c)

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles son las 3 cosas que más te desagradan del clima laboral que hay en la institución?

a)

\_\_\_\_\_

b)

\_\_\_\_\_

c)

\_\_\_\_\_

1. Proporciona 3 sugerencias que permitan mejorar el clima laboral en la institución:

a)

\_\_\_\_\_

b)

\_\_\_\_\_

c)

\_\_\_\_\_

Escala	Característica negativa	1	2	3	4	5	Característica positiva
Trabajo personal	1) Los objetivos del trabajo que tengo que hacer son ambiguos.						Los objetivos del trabajo que tengo que hacer están bien definidos.
	2) El trabajo es aburrido.						El trabajo es interesante.
	3) Me siento tenso y angustiados con las responsabilidades que tengo a mi cargo.						Me siento tranquilo y a gusto con las responsabilidades que tengo a mi cargo.
	4) No tengo libertad para hacer mi trabajo como deseo.						Sí tengo libertad para hacer mi trabajo como yo lo deseo.
	5) Creo que el trabajo que estoy realizando es totalmente intrascendente.						Creo que el trabajo que estoy realizando es muy trascendente.
	6) No me siento nada capaz de realizar las funciones que tengo a mi cargo.						Me siento muy capaz para realizar las funciones que tengo a mi cargo.
	7) Creo que muchos factores externos provocan que mi trabajo sea deficiente.						Creo que muchos factores externos ayudan a que mi trabajo sea eficiente.
	8) En general, creo que soy muy improductivo para la institución.						En general, siento que soy muy productivo para la institución.
Supervisión	9) Mi jefe no me tiene confianza para delegarme responsabilidades.						Mi jefe sí me tiene confianza para delegarme responsabilidades.
	10) Mi jefe no sabe orientarme sobre el trabajo que tengo que desarrollar.						Mi jefe sí sabe orientarme sobre el trabajo que tengo que desarrollar.
	11) Mi jefe no valora mi trabajo.						Mi jefe sí valora mi trabajo.
	12) Mi jefe es muy dado a criticar, en forma negativa, mi trabajo o mi persona.						Mi jefe sabe cómo criticar, en forma positiva, mi trabajo o mi persona.
	13) Mi jefe nunca me felicita cuando realizo bien mi trabajo.						Mi jefe siempre me felicita cuando realizo bien mi trabajo.
	14) Mi jefe no me trata con respeto.						Mi jefe me trata con respeto absoluto.
	15) Mi jefe me pone a hacer cosas que no son propias del puesto que tengo.						Mi jefe me pone a hacer cosas que están enfocadas al puesto que tengo.
	16) En general, creo que mi jefe no tiene la capacidad o la voluntad para realizar bien las funciones que le corresponden.						En general, creo que mi jefe es muy capaz y tiene la voluntad de realizar bien las funciones que le corresponden
Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo	17) No hay comunicación entre las diversas áreas o departamentos de la institución, por lo que tendemos a funcionar aisladamente.						Sí hay comunicación entre las diversas áreas o departamentos de la institución, lo que favorece un trabajo cooperativo.
	18) No hay una cultura de ayuda mutua y servicio entre los trabajadores de la institución.						Existe una cultura de ayuda mutua y servicio entre los trabajadores de la institución.
	19) No tenemos metas en común que tratemos de alcanzar en forma coordinada.						Sí tenemos metas en común que tratamos de alcanzar en forma coordinada.
	20) No sabemos cómo trabajar en equipo, por lo que preferimos trabajar de manera individual.						Sabemos cómo trabajar en equipo y aplicamos estrategias para lograr nuestras metas en forma.
	21) Hay mucha competitividad entre los trabajadores de la institución, que hace que no queramos trabajar en equipo.						Existe un espíritu de grupo o comunidad, que hace que queramos trabajar en equipo dentro de la institución.

	22) No existe un espíritu de cordialidad y respeto entre los trabajadores de la institución.					Sí existe un espíritu de cordialidad y respeto entre los trabajadores de la institución.
	23) No tengo amistades, entre mis diversos compañeros, que trasciendan el ámbito de trabajo.					Tengo varias amistades, entre mis diversos compañeros, que trascienden el ámbito de trabajo.
	24) En general, las relaciones con los compañeros de trabajo son escasas y no se favorece el trabajo en equipo, obstaculizando el logro de las metas institucionales.					En general, las relaciones con los compañeros de trabajo son excelentes y sí se favorece el trabajo en equipo para el mejor logro de las metas institucionales.
Administración	25) Existe una nula planeación en la institución o, si existe, dicha planeación es desconocida por la mayoría de los trabajadores.					Existe una planeación estratégica y táctica en la institución y dicha planeación es compartida con los trabajadores.
	27) El perfil del titular y las funciones de cada puesto son ambiguas o no están especificadas.					El perfil del titular y las funciones de cada puesto están claramente especificadas.
	28) Los procedimientos a seguir son ambiguos o no están especificados.					Los procedimientos a seguir están claramente especificados.
	29) La institución tiene un número exagerado de normas por seguir. Por lo que el trabajo es muy restringido y burocrático.					Las normas a seguir dentro de la institución son, en cantidad, las apropiadas para ayudar al buen funcionamiento de ésta
	Existe mucha irresponsabilidad, mediocridad y conformismo en el desempeño de los empleados.					Existe responsabilidad, calidad y deseo de superación continua en el desempeño de los trabajadores.
	30) Los criterios de evaluación del personal son ambiguos o inexistentes.					Los criterios de evaluación del personal están claramente especificados.
	31) La forma de evaluar el desempeño de los trabajadores es imprecisa, esporádica e injusta.					La forma de evaluar el desempeño de los trabajadores es precisa, continua y justa.
	32) En general, el sistema administrativo muestra deficiencias que traen consigo un malestar absoluto de los empleados.					En general, el sistema administrativo favorece el funcionamiento de la institución y el bienestar de los trabajadores
Comunicación	33) La comunicación empleada en el trabajo cotidiano, dentro de mi área, es ambigua o inexistente.					La comunicación empleada en el trabajo cotidiano, dentro de mi área, es clara y precisa.
	34) La comunicación oficial de los directores a los trabajadores es ambigua o inexistente.					La comunicación oficial de los directores a los trabajadores es clara y precisa
	35) La información que solicito me llega tardíamente.					La información que solicito me llega de manera oportuna.
	36) La información que solicito tiene el problema de ser excesiva o escasa, de tal forma que no puedo usarla efectivamente.					La información que solicito tiene la virtud de ser la apropiada, en cantidad y calidad, para satisfacer mis necesidades.
	37) Con frecuencia se escuchan órdenes e información contradictoria que provocan duda en los trabajadores.					Las órdenes e información que se da a los trabajadores es congruente y no tiene contradicciones.
	38) Los directores no favorecen que los subordinados expresen sus ideas en forma franca y honesta.					Los directores favorecen que los subordinados expresen sus

							ideas en forma franca y honesta.
	39) En la comunicación informal, hay muchos chismes en la institución.						En la comunicación informal, se procura ser discreto y respetuoso en la institución.
	40) En general, la comunicación que se tiene en la institución es deficiente, lo cual crea un mal ambiente laboral y una falta de productividad.						En general, la comunicación que se tiene en la institución es eficiente, lo cual crea un buen ambiente laboral y un aumento en la productividad.
Ambiente físico y cultural	41) El espacio físico en que laboro nunca está limpio.						El espacio físico en que laboro siempre está limpio.
	42) Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son obsoletos y/o están en mal estado.						Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son modernos y/o están en buen estado.
	43) No hay condiciones de seguridad (contra fuego, sismo y otros accidentes) en la institución.						Sí hay condiciones de seguridad (contra fuego, sismo y otros accidentes) en la institución.
	44) No cuento con las protecciones necesarias para desarrollar mi trabajo en forma segura y saludable.						Sí cuento con las protecciones necesarias para desarrollar mi trabajo en forma segura y saludable.
	45) Existen conductas discriminatorias hacia algunas personas.						No existen conductas discriminatorias de las personas.
	46) Es frecuente escuchar quejas de abuso de poder de algunos directores.						Nunca he escuchado quejas de abuso de poder de algunos directores.
	47) Es frecuente escuchar quejas de acoso sexual.						Nunca he escuchado quejas de acoso sexual.
	48) En general, el ambiente físico y los valores culturales que predominan en la institución crean un mal clima laboral.						En general, el ambiente físico y los valores culturales que predominan en la institución promueven un buen clima laboral.
Capacitación y desarrollo	49) La capacitación que la institución ofrece no va de acuerdo con su misión y objetivos.						La capacitación que la institución ofrece es congruente con su misión y objetivos.
	50) La institución nunca me ha preguntado mis intereses y necesidades de capacitación.						La institución siempre toma en cuenta mis intereses y necesidades de capacitación.
	51) Hay pocos cursos de capacitación que se ofrecen al personal.						Hay una gran cantidad de cursos de capacitación que se ofrecen al personal.
	52) La capacitación que se ofrece al personal es obsoleta.						La capacitación que se ofrece al personal está a la vanguardia.
	53) Mis responsabilidades de trabajo me impiden recibir la capacitación que yo requiero.						Como parte de mi trabajo, asisto a los cursos de capacitación que yo requiero.
	54) La institución sólo ofrece cursos de adiestramiento básico.						La institución se preocupa por ofrecer, además de cursos de adiestramiento, otros orientados al desarrollo integral de las personas.
	55) La institución no destina los recursos suficientes para capacitar a su personal.						La institución sí destina los recursos suficientes para capacitar a su personal
	56) En general, la capacitación que ofrece la institución es de poca calidad y no ayuda a que mejoremos en el desempeño de nuestro trabajo.						En general, la capacitación que la institución ofrece es de excelente calidad y promueve

							el mejor desempeño de nuestro trabajo.
Promoción y carrera	57) Las políticas sobre cómo hacer una carrera y lograr una promoción en la institución, son ambiguas o inexistentes.						Las políticas sobre cómo hacer una carrera y lograr una promoción en la institución son claras y precisas.
	58) Dado el tamaño de la institución, hay muy pocas oportunidades de ser promovido						Dado el tamaño de la institución, hay muchas oportunidades de ser promovido.
	59) La probabilidad de ser promovido en la institución es casi nula, ya que las decisiones que se toman al respecto son injustas e inequitativas.						La probabilidad de ser promovido en la institución es alta (si uno es buen trabajador), ya que las decisiones que al respecto se toman son justas y equitativas.
	60) No existe una preparación adecuada del trabajador para que no vaya ascendiendo en la institución						Existe una preparación adecuada del trabajador para que uno vaya ascendiendo en la institución
	61) En el tiempo que llevo en la institución, nunca he logrado un Ascenso						En el tiempo que llevo en la institución, he logrado ascensos significativos.
	62) No creo que me estén tomando en cuenta, en el presente, para promoverme						Creo que me están tomando muy en cuenta, en el presente, para promoverme.
	63) No me veo con un futuro halagüeño dentro de esta institución						Me veo con futuro halagüeño dentro de esta institución.
	64) En general, creo que el sistema de la institución promueve el estancamiento de los trabajadores						En general, creo que el sistema de la institución promueve el que los trabajadores hagan una carrera en ella
Sueldos y prestaciones	65) Mi sueldo es insuficiente para cubrir mis necesidades y las de mi Familia						Mi sueldo es más que suficiente para cubrir mis necesidades y las de mi familia.
	66) Mi sueldo es inferior al que pagan otras instituciones de la entidad a personas que ocupan puestos similares						Mi sueldo es superior al que pagan otras instituciones de la entidad a personas que ocupan puestos similares
	67) Mi sueldo es muy inferior al que mis compañeros, en puestos similares, reciben						Mi sueldo es equitativo al que mis compañeros, en puestos similares, reciben
	68) La institución no ofrece siquiera las prestaciones de ley						La institución ofrece prestaciones que superan por mucho las que la ley obliga.
	69) Los incrementos salariales normalmente son inferiores a los de la inflación en el país						Los incrementos salariales normalmente son superiores a los de la inflación en el país.
	70) No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional						Existen atractivos incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.
	71) Las prestaciones que la institución me ofrece, no tienen significado (utilidad) para mí						Las prestaciones que la institución me ofrece tienen alto significado (utilidad) para mí.
	72) En general, no existe un sistema de sueldos y prestaciones que motive al trabajador a mejorar su productividad en la institución						En general, se tiene un eficiente sistema de sueldos y prestaciones que motiva al trabajador a mejorar su productividad en la institución
Orgullo de pertenencia	73) Me da pena decir que trabajo en esta institución, por la imagen negativa que ella tiene en la sociedad						Me siento orgulloso al decir que trabajo en esta institución



						por la imagen positiva que ella tiene en la sociedad.
74) Me da pena trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de pésima calidad						Me gusta trabajar en una institución que, en mi opinión, ofrece a la sociedad servicios educativos de excelente calidad.
75) Creo que la misión que la institución tiene, es totalmente intrascendente para la sociedad						Creo que la misión que la institución tiene es muy trascendente para la sociedad.
76) Me siento muy apenado de trabajar en una institución que tiene muchos conflictos internos						Me siento muy orgulloso de trabajar en una institución que prácticamente carece de conflictos internos.
77) Mi familia no se encuentra a gusto con que yo trabaje en esta institución						Mi familia se encuentra a gusto con que yo trabaje en esta institución
78) No me siento identificado con los valores de la institución						Me siento altamente identificado con los valores de la institución.
79) No me siento copartícipe en la tarea de lograr los objetivos de la institución.						Me siento altamente comprometido en la tarea de lograr los objetivos de la institución.
80) En general, no me siento orgulloso de trabajar en esta institución.						En general, me siento muy orgulloso de trabajar en esta institución.

## INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5	6
<b>Nunca</b>	<b>Pocas veces al año o menos</b>	<b>Una vez al mes o menos</b>	<b>Una pocas veces al mes</b>	<b>Una vez a la semana</b>	<b>Pocas veces a la semana</b>	<b>Todos los días</b>

Por ejemplo:

**“Me siento deprimido en el trabajo”**

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

Agotamiento emocional	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	0	1	2	3	4	5	6
	2. Al final de la jornada me siento cansado.	0	1	2	3	4	5	6
	3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
	4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.	0	1	2	3	4	5	6
	5. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.	0	1	2	3	4	5	6
	6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
	7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.	0	1	2	3	4	5	6
	8. Me siento agotado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
	9. Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los otros.	0	1	2	3	4	5	6
Despersonalización	10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
	12. Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3	4	5	6
	13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
	14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3	4	5	6
Realización personal	15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a alguno de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.	0	1	2	3	4	5	6
	16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.	0	1	2	3	4	5	6
	17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.	0	1	2	3	4	5	6
	18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.	0	1	2	3	4	5	6
	19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6



20. En el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Alex Ronald Quispe Roave,  
identificado con DNI 47292652 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Educación con mención en Administración de la Educación,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Grado de correlación entre el clima laboral y el síndrome de  
burnout del personal de la IES 'Perú Birf' de Juliaca,  
año 2018 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 24 de enero del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Alex Ronald Quispe Roave,  
identificado con DNI 47292652 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Educación con mención en Administración de la Educación,  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Grado de correlación entre el clima laboral y el síndrome de  
burnout del personal de la IES 'Perú Birf' de Juliaca,  
año 2018 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 24 de enero del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella