



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la  
red 07 nivel primaria, Breña-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en administración de la educación

**AUTOR:**

Br. Manuel Pacheco Laura

**ASESORA:**

Dra. Milagritos Leonor Rodríguez Rojas

**PROGRAMA:**

Educación e idioma

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

LIMA – PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **PACHECO LAURA MANUEL**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

**SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO DE LA RED 07 NIVEL PRIMARIA, BREÑA-2018**

Fecha: 22 de Enero de 2019

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: **Dr. Arturo Eduardo Melgar Bégazo** Firma: *[Handwritten Signature]*

SECRETARIO: **Dr. Jorge Alberto Flores Morales** Firma: *[Handwritten Signature]*

VOCAL: **Dra. Milagritos Rodríguez Rojas** Firma: *[Handwritten Signature]*

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por UNANIMIDAD* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Revisar data* .....

..... *Revisar conclusiones y recomendación* .....

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a los investigadores de la educación.

**Agradecimiento**

A Dios, mis padres, hijos, asesora y docentes de la Universidad César Vallejo.

## Declaración de autenticidad

Yo, **Br. Manuel Pacheco Laura** estudiante del programa de Maestría Especializada en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 09452166 con la Tesis titulada **“Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.”**

Declaro bajo juramento que: La tesis es de mi autoría.

1. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
2. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados ni falseados ni copiados por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos) plagios (información sin citar autores) auto plagio, (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 Enero 2019.

  
-----  
Manuel Pacheco Laura  
D.N.I. 09452166

## Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña – 2018”. En cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación. Esta investigación es de enfoque no experimental, correlacional y descriptivo-comparativo, cuyas variables de estudio son Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo.

El presente trabajo consta de siete capítulos estos son: la introducción, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos en estos capítulos nos permitirá analizar la relación que existe entre las variables del Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo que nos permitirá emitir un diagnóstico sobre los resultados obtenidos de tal forma de obtener un marco de referencia sobre el cual se pueda actuar para brindar mejoras continuas en la calidad del servicio educativo para un aprendizaje integral de los estudiantes.

Esperando señores del Jurado que la investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo y merezca su aprobación.

El autor

## Índice

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
Antecedentes internacionales	16
Antecedentes nacionales	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	36
1.5 Justificación de estudio	37
1.6 Hipótesis	38
1.7 Objetivos	38
<b>II. Método</b>	<b>40</b>
2.1 Diseño de la investigación	41
Tipo de Diseño	42
2.2 Variables de operacionalización	42
2.3 Población , muestra y muestreo	44
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.5 Métodos de análisis de datos	49
2.6 Aspectos éticos	51
<b>III. Resultados</b>	<b>52</b>
3.1 Análisis descriptivo	53
3.2 Análisis inferencial	59

<b>IV. Discusión</b>	64
<b>V. Conclusiones</b>	69
<b>VI. Recomendaciones</b>	71
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	73

**Anexos**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos

Anexo 3: Confiabilidad

Anexo 4: Validez

Anexo 5: Base de datos

Anexo 6: Artículo científico



## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Síntomas El Síndrome Burnout.	29
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de la variable síndrome de Burnout.	43
Tabla 3	Matriz de Operacionalización de la variable calidad en el servicio educativo.	44
Tabla 4	Validez del Instrumento calidad en el servicio educativo según expertos.	48
Tabla 5	Fiabilidad estadística de los instrumentos.	49
Tabla 6	Síndrome de Burnout en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	53
Tabla 7	Síndrome de Burnout en su dimensión Agotamiento emocional en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	54
Tabla 8	Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.	55
Tabla 9	Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	56
Tabla 10	Calidad del servicio educativo en los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	57
Tabla 11	Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Calidad del servicio educativo en los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	58
Tabla 12	Coefficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout y Calidad en servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	60
Tabla 13	Coefficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout dimensión agotamiento emocional y Calidad en el	61

	servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	
Tabla 14	Coeficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout dimensión Despersonalización y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	62
Tabla 15	Coeficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout dimensión Realización personal y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	63

## Índice de Figuras

	Página
Figura 1 Niveles de Síndrome de Burnout en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	53
Figura 2 Síndrome de Burnout en su dimensión Agotamiento emocional de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	54
Figura 3 Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.	55
Figura 4 Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña, - 2018.	56
Figura 5 Calidad del servicio educativo en los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.	57
Figura 6 Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Calidad del servicio educativo en los de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.	58

## Resumen

La tesis que se presenta en este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las Síndrome de Burnout y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño no experimental y correlacional de corte transversal. Se empleó la técnica de encuesta y un diseño de investigación correlacional. Se evaluaron a 100 docentes de instituciones educativas de red 07 nivel primaria, Breña. Para determinar ambas variables se empleará dos cuestionarios de escala de Likert con preguntas cerradas; con la finalidad de medir las actitudes que tienen los docentes en relación a las variables de estudio

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios propuestos en esta investigación, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para preguntas politómicas a una muestra piloto de 20 docentes de instituciones educativas de red 07 nivel primaria, Breña -2018. Se obtuvo como resultado Síndrome Burnout 0,926 para un instrumento con 22 ítems y para Calidad del servicio educativo de 0,978 para un instrumento de 35 ítems.

El resultado de la investigación de muestra que con respecto al coeficiente de correlación de Spearman que existe una correlación baja entre Síndrome Burnout y la Calidad en el servicio educativo ( $r = -0,447$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser menor a 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome Burnout y la Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout y Calidad en el servicio educativo.

## Abstract

The main objective of the thesis presented in this research was to determine the relationship between the Burnout Syndrome and the quality of the educational service of the 07 primary level network, Breña-2018

The research carried out was of a quantitative approach, basic type of descriptive level, non-experimental design and cross-sectional correlation. The survey technique and a correlational research design were used. We evaluated 100 teachers from educational institutions of the 07 primary level network, Breña-2018. To determine both variables, two Likert scale questionnaires with closed questions will be used; in order to measure the attitudes that teachers have in relation to the study variables.

To establish the reliability of the questionnaires proposed in this research, the Cronbach's Alpha reliability test was applied, for polytomous questions to a pilot sample of 20 teachers from educational institutions of the 07 primary level network, Breña -2018. The result was Burnout Syndrome 0.926 for an instrument with 22 items and for Educational Service Quality of 0.978 for a 35 item instrument.

The result of the investigation shows that with respect to the Spearman correlation coefficient that there is a low correlation between Burnout Syndrome and the Quality of the educational service ( $r = -0.447$ ), in turn the calculated p-value was less than 0.000 for which the null hypothesis is rejected, that is to say that there is a relationship between Burnout Syndrome and the quality of the educational service of educational institutions of the network 07 primary level, Breña-2018.

**Keywords:** Burnout syndrome and Quality of service educational.

# **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

En estos momentos actuales mundialmente el Síndrome de Burnout, o síndrome del “quemado”, el cual se visualiza como un agobio grave y carencia de recursos para afrontar este problema en los docentes. Fue Maslach mediante su prueba MBI quien describe al Burnout como un síndrome tridimensional.

Es relevante que toda institución educativa tenga calidad de servicio , la cual debe de ser una política institucional propia sobre todo de aquellas que son de gestión pública que atienden a niños del nivel primaria .En los últimos años no han habido resultados satisfactorios del aprendizaje de los estudiantes según el reporte de las evaluaciones nacionales e internacionales. Por ello, es necesario diseñar otras políticas educativas que permitan medir otros elementos de la calidad educativa y de servicio de las entidades, empleando estándares de medición a nivel internacional.

El avance de un país depende de la calidad de la educación, siendo el Perú actualmente uno de los países que destina menores recursos a la educación pública. Así mismo en el sector privado existe incremento de oferta del servicio educativo mas no ofrece calidad en el servicio debido a que tiene la idea de ofrecer una buena infraestructura y diversos talleres extracurriculares con los cuales erróneamente brindar una buena calidad en el servicio. Además, en el país no se está tomando en cuenta los mapas de progreso de IPEBA para medir los estándares en el servicio educativo para que las instituciones educativas sean acreditadas para brindar un mejor servicio educativo.

Actualmente se viene promoviendo una mayor participación de padres y docentes, dejándose de lado la correcta manera de entender la educación de calidad como un derecho inherente de las y los educandos en su trascurso de adiestramiento como futuros ciudadanos.

Alvarado y Carreño (2007), En tal sentido es necesario reconocer que los estudiantes son el sujeto de la educación, es pertinente entonces sopesar el ángulo de derechos; en nuestro enfoque de observación, y si así se entiende, por lo general, “identificar los principios que rigen las maneras de proceder

socialmente, a partir de criterios de justicia que identifiquen y den oportunidades de desarrollo para todas y todos”. (p. 54).

Cuando se habla de la calidad que se brinda dentro de la instrucción, debemos considerar a los docentes que permiten potenciar y desarrollar las habilidades en los estudiantes.

En la red 07 del distrito de Breña la circunstancia no es ajena a esta problemática, los pedagogos se encuentran con muchas dificultades que los llevan al agotamiento y al estrés lo que se evidencia en los servicios que brindan en sus labores académicas cotidianas, en ese sentido la población estudiantil bajo su conducción se ve afectada. La presente investigación servirá para identificar los problemas de los docentes y de esta forma elevar la calidad formativa de las entidades pedagógicas de la red 07 de la demarcación de Breña.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Mantilla (2017), elaboró un ensayo denominado “Prevalencia del síndrome de Burnout y su relación con variables sociodemográficas y laborales en maestros de una unidad educativa del cantón Otavalo, provincia de Imbabura en el año 2016” Dicha tesis fue presentada como un trabajo de investigación antepuesto a la adquisición del diploma de Magister en Seguridad y Salud laboral, en la Universidad Central Del Ecuador, en Quito, 2017. El siguiente Trabajo tiene como meta esencial examinar como prevalece el Síndrome de Burnout en docentes de la entidad formativa de Imbabura y su conexión con las variantes sociodemográficas y profesionales. Se han empleado los métodos científico, analítico – correlacional. La metodología observa: utilización de exámenes de distribución, normalidad, paramétricas y comparación de grupos. El resultado general hace alusión al porcentaje grupal del grado de satisfacción obtenido, que ha garantizado la validez de la técnica psicométrica. Con la sugerencia de utilizar programas de intervención en 3 niveles de acción, dándole mayor importancia a la salud psicológica y emocional con la participación correspondiente de los trabajadores y su protección dentro del ambiente laboral.



Mercado (2014), elaboró un ensayo acerca de “Burnout y estilos de afrontamiento en docentes de enseñanza de establecimientos municipales subvencionados de la provincia de Santiago. Universidad Nacional de Santiago – Chile”. Su propósito fundamental fue examinar la conexión presente entre las variantes de Burnout y las técnicas de enfrentamiento las cuales emplean los docentes que dan clases a alumnos en escuelas comunales favorecidos en el territorio de Santiago. La clase de estudio que se empleó fue de cantidad, multivariada y colateral. Su diseño fue relacional. Los resultados adquiridos denotan claramente una conexión entre los variados modos de enfrentamiento aplicados por los profesores y las extensiones de Burnout. Concluyendo de esta manera que los múltiples tipos de afrontamiento se podrían utilizar sin problema como intermediarios entre los escenarios que ocasionen nerviosismo y alteraciones de salud mental como el Burnout.

Tumino y Poitevin (2013), ejecutaron el ensayo “Evaluación de la calidad de servicio educación desde la percepción de estudiantes y docentes en la educación superior universitaria”, el trabajo es de corte cuantitativo, colateral y relacional, tuvo una colaboración de 454 alumnos. Las primeras resultas adquiridas denotaron que: Cuando se llevaba a cabo una vinculación de acuerdo con el examen de correlación se encontró una correlación y el p valor de sig. = 0,000 que permite concluir que las variantes se hallan interconectadas. También, se pudo apreciar que uno de los elementos que tiene un valor significativo es la concerniente a la disposición de la instrucción que posee un 18% de aprobación, por otra parte, se puede apreciar que tan solo un 30% de los participantes de la encuesta expresan que es esencial la calidad de servicio para su adiestramiento. Para finalizar, se logró notar que los alumnos expresan que los bríos realizados por los entes educativos, en lo referente a construcción y modernización pedagógica, incrementan la calidad de servicio y están valoradas por los alumnos.

Orama (2013), elaboró un ensayo llamado “Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. Escuela Nacional de Salud pública – Cuba”, para obtener el grado doctoral en Ciencias de la Salud. El ensayo llevo por meta hallar la manifestación del nerviosismo profesional y el síndrome de Burnout en pedagogos oriundos de Cuba de la instrucción primaria.

El procedimiento utilizado ha sido de diseño colateral y de tipo detallado, obteniendo de producto una manifestación en los maestros participantes de estrés laboral de un alrededor de 88% y de Burnout en aproximadamente un 68%. Se concluyó que las primordiales causas del nerviosismo profesional son la cuantía del empleo, las persistentes alteraciones en el método de adiestramiento y las demandas de los docentes, en situaciones de remuneración inadecuada e escasos bienes para la labor.

### **1.2.2 Antecedentes nacionales**

Cueva (2017), elaboró un trabajo titulado “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación de las Instituciones Educativas Públicas, Chosica, 2016”. Presentada como tesis para obtener el título académico de: Docente en Administración de la Educación. Se originó de la problemática general, ¿cuáles son las discrepancias en la Calidad del servicio formativo de acuerdo a los educandos del 5to año de instrucción de los Entes Pedagógicos Gubernamentales, en Chosica, 2016? La meta era establecer las desigualdades de la calidad del servicio formativo de acuerdo con los educandos del 5to año de educación en Entidades Formativas Gubernamentales, en Chosica, en el periodo de 2016. El estudio se realizó desde un enfoque cuantitativo, con diseño no empírico, detallado, de cotejo, con una población de 250 alumnos y una muestra probabilística de 152. Fue utilizado el utensilio de encuesta, fue certificado por el criterio de profesionales y su fiabilidad está definida por medio del estadístico Alpha de Cronbach, de la misma manera se escogió la técnica de estudio comparativo realizado con el test U de Man de Witney. Las resultas obtenidas nos permitieron llegar a la conclusión de que se encuentran presentes discrepancias notables entre la Calidad de servicio pedagógico de acuerdo con los alumnos pertenecientes al 5to Año de Entidades Pedagógicas Gubernamentales en Chosica, 2016.

Montestruque (2018), ejecutó una tesis titulada “Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo. Pontificia Universidad Católica Del Perú”. La tesis mostrada a continuación tuvo como propósito examinar la gradación de síndrome de Burnout en un conjunto de 93 maestros en una Entidad Formativa comunal en un intermedio grado

socioeconómico de Lima Metropolitana. Simultáneamente persigue el análisis de las extensiones del Burnout (Despersonalización, realización personal y agotamiento emocional). Basada en las cualidades sociales, demográficas y profesionales del conjunto valorado, tal como la variante de habilidades de contrarrestamiento. Por esto, se empleó el Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-Ed) y el sondeo de Valoración del Enfrentamiento (COPE). Se halló que cerca del 3.2% de los maestros participantes alcanzaría a desarrollar el síndrome de Burnout y que las agrupaciones de propensión y amenaza comprendían el 45.2%. Asimismo, se hallaron conexiones entre las variantes edad, horas de trabajo y experiencia, así como discrepancias claras en los grados de Burnout en relación a la variante sexual.

Jiménez (2017), ejecutó un trabajo denominado “Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en Instituciones Educativas Católicas de la UGEL 03 – Lima”, tuvo como fin ordinario precisar la asociación entre el Síndrome de Burnout con la práctica profesional pedagógica en entes Pedagógicos Católicos de UGEL 03 – Lima. El diseño es detallado y relacional. La población del trabajo fue de 101 pedagogos de cuatro diversos entes Pedagógicos Católicos de la UGEL 03, para la recopilación de información en la variante síndrome de Burnout de Maslach para maestros de un grado politómico, y se empleó la fiabilidad de Cronbach que demuestra una fiabilidad elevada y en cuanto a la variante competencia profesional se empleó el proceso de la entrevista y de herramienta el sondeo de Autoestimación Pedagoga con una graduación politómica y su fiabilidad de Cronbach que demuestra una confiabilidad ajustada. Para el desarrollo de la información se empleó el estadístico SPSS. Las resultas adquiridas posterior al procesamiento y estudio de los datos ostentan que: se encuentra presente una conexión indirecta o negativa entre el Síndrome de Burnout con la competencia profesional pedagógico en Entidades Formativas Católicas de UGEL 03 – Lima. Comprobándose con el test de asociación ( $p\text{-valor} = .000 < .05$ ).

Díaz (2014), elaboró un ensayo acerca de la “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. Universidad Nacional Mayor de

San Marcos - 18 Perú”, para conseguir el diploma de Doctora en Ciencias de la Salud. Su meta era establecer cómo influye el Burnout en el rendimiento de maestros de la Escuela de Ciencias de la Salud en la Universidad Nacional del Callao. El procedimiento empleado era cuantitativo, descriptivo relacional, de corte colateral. Se halló de consecuencia que la presencia del síndrome de Burnout afecta el rendimiento de los docentes. Exhibió un grado promedio con predisposición elevada al síndrome, aparte de un uniforme con propensión a deficiencia de la práctica pedagógica. Con esto concluimos que la presencia del Síndrome de Burnout perjudica el rendimiento en los docentes.

Donayre (2016), llevó a cabo el trabajo “Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular que aplican programas internacionales en una Institución Educativa Bilingüe”. En la Pontificia Universidad Católica del Perú, para conseguir el título Magister en Educación. Tiene de objetivo examinar cómo se percibe el estrés laboral dentro del salón o fuera de este. El proceso empleado es de tipo cualitativo, inductivo y detallado. En esta investigación se logró demostrar como resulta que la molestia derivada de los distintos deberes y ocupaciones que deben ser llevadas a cabo los docentes dentro de la institución, y de las cuales exteriorizaron distintas realidades problemáticas que demostraban estrés laboral. Alcanzando la deducción que el disgusto ocasionado por las múltiples obligaciones y actividades traían consigo nerviosismo profesional.

Martell (2014), trabajó en la culminación de su ensayo titulado “Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas”. Fue presentada para adquirir el diploma de pedagogo en Educación, mención Gestión de la calidad, Autoevaluación y Acreditación, Lima – Perú 2014. La siguiente investigación examina el servicio formativo, o sea, en las tres extensiones, de las Entidades Pedagógicas Gubernamentales y Privadas de la jurisdicción de Bella Vista – Callao. De la misma manera que fue ejecutada la indagación del síndrome de Burnout, no exclusivamente en el aspecto académico, sino, asimismo, en el aspecto administrativo y de mantenimiento para llegar a la conclusión que este es un elemento que está incrementando su impacto en el ámbito pedagógico en pedagogos, y en cada uno de los empleados de organismos educativos, siendo esto una probable y fuerte fundamento en las carencias de calidad que demuestra

el servicio formativo. Para determinar si la conexión entre las variantes es relevante, se elaboró el examen a una graduación detallada, donde se emplearon disposiciones de inclinación central (media, x mediana, moda), anomalía típica, exámenes de homogeneidad de varianzas o exámenes de regularidad, exámenes de oposición tales como U Mann-Whitney cuyo resultado es Sig. Asintót. (bilateral) .000 .006 .894 se aprecia (por la Sig. Asintót.) que están presentes discrepancias relevantes entre calidad de gestión y calidad académica, y entre calidad de mantenimiento y calidad académica. Cabe recalcar que no hay discrepancias entre la calidad de mantenimiento y la calidad de gestión. Y W de Wilcoxon en Correlación a la calidad de servicio del ente pedagógico particular, se halló que la  $M=3.52$ ;  $Me=3.54$ ;  $DS=0.49$ . Entre las extensiones que exhibe está variante se encuentran presentes disconformidades relevantes. Se elaboraron los exámenes de homogeneidad de varianzas (Kolmogorov- Smirnova, y Shapiro-Wilk), concluyendo que eran muestras no paramétricas en cada uno de los casos. Por lo tanto, se emplearon cotejos para muestras no paramétricas. Para concluir, se da el comienzo de un futuro estudio de considerable dedicación acerca del servicio formativo de calidad desde el enfoque de un punto de vista completo de los agentes pedagógicos que prestan el mencionado servicio.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Posteriormente se muestran las distintas nociones y conectadas al síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo en la red 07 nivel primaria, Breña- 2018. El progreso se representa en las dimensiones que habilitaron la medición de las variables de estudio y las distintas teorías bajo las cuales se llevó a cabo esta investigación.

#### **1.3.1 Fundamentación teórica de la variable: síndrome de Burnout**

##### **Contextualización**

El concepto más reciente fue explicado por Maslach y Jackson (1981), y este expresa lo siguiente: “es un síndrome de cansancio del profesional despersonalización y falta de realización personal que se puede dar entre los empleados que interactúan con personas en su labor”.

El síndrome de Burnout acostumbra mostrarse en los individuos que han escogido su carrera por inclinación, se muestra en individuos que laboran por

deber o necesidad. No obstante, al principio las señales, síntomas y molestias solo se presentan en el ambiente laboral en la última etapa también alcanza a afectar la vida colectiva y familiar del individuo afectado.

La definición de Burnout fue concebida para mostrar los signos que padecen los individuos que trabajan para entidades que prestan servicios (médicos, enfermeras, pedagogos, etc.), prestando atención a las variadas repercusiones del sujeto por atribución a escenarios de mucha presión, se despliega una vía para afrontar la investigación del Síndrome de Burnout, el cual se ha transformado en un tópico de sumo valor para numerosos especialistas, los cuales en el pasar de los años han intentado revelar lo complejo que es dicho síndrome realizando contribuciones con sus investigaciones.

Huber (1999), describe el Burnout de la siguiente manera: “Una réplica al estrés emocional crónico con tres elementos agotamiento emocional y físico, rendimiento laboral reducido y despersonalización”. (P. 545). Riera (2007), el Burnout es expresado a modo de “un periodo de agotamiento o de desilusión que es ocasionado por la consagración a una causa, forma de vida o relación que no trae el refuerzo deseado” (p. 281).

Maslach y Jackson (1986), puntualizaron a Burnout como: la falta progresiva de inquietud y de toda percepción sentimental respecto a los compañeros que laboran a tu lado y lleva a un retraimiento o deshumanización. Asimismo, establecieron los cimientos para la ejecución de estudios en distintas poblaciones y comunidades, debido a que concibieron una herramienta de medición, designada Maslach Burnout Inventory (MBI).

El Síndrome se origina a diversos motivos, y surge primordialmente en las profesiones que tienen un elevado nivel de interacción con otros individuos, con jornadas laborales excesivas. Maslach y Jackson (1986), especifican dicha condición “como un agotamiento emocional, despersonalización, y una decadente realización personal, que se produce en aquellas personas que laboran en constante interacción con clientes y usuarios”. Ha sido hallado en diversos trabajos de investigación que el síndrome arremete particularmente cuando la jornada laboral excede las ocho horas al día, cuando no se ha trasladado a otro

ámbito de trabajo en extendidos lapsos de tiempo y cuando la retribución financiera es impropia.

El deterioro ocupacional de igual modo se ocasiona debido a la confusión de los colegas cuando lo tratan de forma inapropiada, donde existe un deplorable ambiente profesional en las cuales las circunstancias del empleo son inadecuadas.

### **1.3.2 Dimensiones síndrome de Burnout.**

Desde el ángulo psicológico y social, las doctoras Maslach y Jackson (1981) formulan al síndrome de Burnout como procedimiento psicosocial, le adjudican los ángulos donde lo dimensionan en tres etapas: “1. Agotamiento emocional, 2. Despersonalización y 3. Falta de realización personal en el trabajo”. Lo esencial para este momento es entender las demostraciones de estas tres (3) extensiones de dicha condición.

#### **Agotamiento emocional.**

El factor clave del síndrome, y alude a que las personas demuestran impresiones de estar sentimentalmente exhaustos y excedidos en cuanto a sus recursos sentimentales. Maslach y Jackson (1981). Extenuación sentimental: Es la circunstancia en la que los empleados sienten que ya no pueden ofrecer más de sí mismos en el espacio afectuoso. Es, por lo tanto, una extenuación de los recursos sentimentales individuales; en otras palabras, sentimentalmente exhausto por el contacto habitual y seguido con cada persona que hay que atender como fin del oficio; manifestado por la sensación de estar sentimentalmente extenuado, exhausto a causa de la ocupación que la persona ejecuta indicando adicionalmente que la extenuación se produce cuando una “fuerza o capital emocional se va consumiendo el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico”. En dicho período, de acuerdo con Corsi (1998), “las personas se vuelven más irritables constantemente parece que el trabajo es excesivo y el disfrute de las tareas dejan de existir, se les perciben como personas permanentemente insatisfecha, quejas e irritables”. (p. 8).

Gómez y Bonjale (1994), plantean lo siguiente, “cuando en la persona se instalado el agotamiento, no se siente ya capaz de dar nada de sí mismo ni a los demás. Un modo de liberarse la carga emocional es sustraerse a la implicación con los demás, intentando reducir los contactos con la gente al mínimo, indispensable para llevar a término su trabajo”. (p. 4).

En cuanto a Maslach y Jackson (1981), opinan que la extenuación emocional es un factor primordial de este síndrome y sucede al ser posible divisar la fatiga, irritabilidad o la amenaza metafísica y el descuido, precisada como la extenuación física o psicológica que es originada como resultado de una labor o de un esfuerzo, y se puede identificar por la inhabilidad de ejecutar labores corporales con una cadencia normal o con la habitual fuerza, y mediante una lentitud inmensa de los procedimientos especulativos, los mismos suelen ocasionar una falla de memoria. De igual modo, se reconoce como un fenómeno multicausal debido a que posee efectos a nivel de las asignaciones, motivación y la falta profesional.

En correspondencia con Bianchini (2005), “el trabajador inicia con la manifestación de respuestas emocionales (tales como actitudes, sentimientos, ideas u opiniones, entre otros) inadecuados o fuera de lugar que se vuelven crónicos, debido a que la energía de las emociones de ajustes y adaptación y de energía interna se ha debilitado”, (p. 2). Habitualmente a los especialistas les corresponden controlar un nerviosismo corriente en el ámbito de la salud, y el modo al que se antepone a ese nerviosismo creando una armadura con la indiferencia, la misma podría llegar a ser considerablemente fuerte para que no se le conceda implicarse afectuosamente con los individuos a los que auxilia, “nada sale ni nada entra”.

En contraste, Gil-Monte (2001), menciona: “el agotamiento emocional es una situación de agotamiento de energía personal física o energía emocional propios, es agotarse de manera emocional debido al continuo contacto “día a día” y atendiendo a las personas a las que hay que atender”. (p. 2). Razón por la cual es posible indicar que, un profesional al estar extenuado, se desvía de la circunstancia y se vuelve intangible.



**Despersonalización.**

Incluye el avance de ideas negativas, y de conductas y una impresión de impudor hacia los individuos destinatarios de labores, estos individuos son observados por los especialistas de manera cruel, a causa de una terquedad afectuosa, lo que supone que los responsabilicen de sus contrariedades, estos individuos demuestran que él, alumnos, tiene merecido su malestar. La desunión sentimental indica un segundo factor del síndrome de Burnout el cual se singulariza por variaciones de destrezas que obstruyen la práctica profesional, tales como: retraimiento, crueldad de la apreciación de los colegas, responsabilizar a otros del fracaso propio, relación con los demás empleados de manera fría e instrumental.

Incluye conductas negativas, desvergonzadas y vulgares, originándose sensaciones considerablemente hostiles hacia otras personas. (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Es la modificación en la apreciación o la experiencia de uno mismo de modo que uno se advierte "apartado" de los procedimientos psíquicos o corporales, como si uno fuese un espectador externo a estos. (Association, 2004). Un sujeto que padece de despersonalización experimenta la sensación de que ha cambiado o que las cosas son carentes de sentido. Puede ser a veces una vivencia notablemente inquietante, en tanto que muchos experimentan que, indudablemente, las cosas no son reales o están en un sueño. La despersonalización infiere del afrontamiento evitativo del exceso de cantidad o atributiva del oficio con personas.

Conforme con Hernández, Fernández y Baptista (2001), "ésta se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas", (P. 2), la despersonalización describe la sucesión de disposiciones de retraimiento, de porte taciturno y negativismo, que va acondicionando al individuo y los cuales aparecen para resguardarse de la extenuación.

En cambio, Bianchini (2005), opina que la despersonalización, de especialistas, "van lentamente desarrollando una imagen pobre de las personas que tratan de ayudar, los tratan mal y los hacen sentir que caen mal". (P. 2). En virtud de ello, las normas del juego las declaro yo, y si usted no realiza lo que

digo, no será atendido, y, generalmente, responsabilizan a los que acuden a solicitar asistencia (los alumnos).

### **Baja realización personal**

Es delimitada como la predilección de aquellos especialistas a valorarse perjudicialmente, con particular influencia en destreza para la ejecución del oficio e interrelación con los individuos que asiste. La visualización perjudicial es de igual modo hacia su oficio, elude las interacciones interpersonales, poseen una mínima eficiencia, discapacidad progresivamente mayor a aguantar la coerción, y baja autoestima.

En virtud de ello, Lombardi y Tomasi (2001), declaran que Maslach y Jackson vinculan esta noción a “la tendencia de evaluarse negativamente, que surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos la enfermera(o) puede sentirse infeliz y desconectada consigo mismo y con su labor”. (p. 14).

Llamada también sensación de ineficacia profesional donde la persona siente que no realiza adecuadamente las tareas y se autocalifica como incompetente en el oficio. Los empleados experimentan un sentimiento de disgusto consigo mismos y abatimiento con sus resultados profesionales. (Maslach y Jackson, 1981; Maslach 2001).

En estos especialistas se exhibe la extenuación, desilusión, pérdida de interés, lasitud sentimental, física y mental, sensaciones de ineptitud y torpeza, impresión de sentirse encerrado, déficit de ánimo en el oficio y la vida en general, baja autoestima, extenuación sentimental, despersonalización, déficit en la relación sensaciones de equivocación o desconcierto laboral, decadencia y caducidad sentimental, impresión de culpa debido al déficit de éxito laboral.

### **1.3.3 Teorías que sustentan la variable: síndrome de Burnout.**

No hay un ejemplar particular que aclare el fenómeno del Burnout, sino que cada ejemplar ha sido enfocado y estudiado en ciertas variantes. La necesidad de aclarar el síndrome de Burnout y constituir en marcos hipotéticos más generales, que concedan esclarecer su motivo de forma complaciente, ha otorgado la

aparición de diferentes ejemplares hipotéticos. La singularidad elemental de estos ejemplares es que están formados para aclarar la causa del síndrome de Burnout a partir cuadros hipotéticos más extensos o desiguales a la propia hipótesis del síndrome. Dichos ejemplares congregan una sucesión de variantes, sopesadas como antecedentes y constantes de la condición, y deliberan por medio de qué procedimientos los empleados alcanzan a percibirse quemados. Un primer conjunto de ejemplares ha sido perfeccionado en el marco de la hipótesis socio cognitiva del Yo, un segundo conjunto ha perfilado los ejemplares a partir de las hipótesis del cambio colectivo, un tercer conjunto se ha cimentado en la hipótesis organizacional y un cuarto conjunto ha sopesado la hipótesis estructura.

### **Modelo de Maslach (1976)**

A partir de la Psicología colectiva (Maslach, 1986), se sopesa al Burnout como el procedimiento que nace por la interrelación que se ocasiona entre las peculiaridades del espacio profesional y peculiaridades propias del empleado. El contraste entre estos dos ángulos es claro, el primero estudia el inconveniente conforme a la posición particular y el segundo estudia al Burnout como un procedimiento dinámico, efecto de la interrelación de algunos agentes, de acuerdo con Tonon (2003). Empero la extensión del Burnout a terceros espacios diferentes de los asistenciales crea una notable disputa científica, ya empezada en el mismo instante en que Maslach acuñó la terminación (1976) y sugirió que únicamente se empleara a empleados intercalados dentro del espacio profesional que ejecutan su ocupación en constante correlación con individuos en el centro de una entidad. Con esto, Maslach y Jackson (1981, 1982) delimitan el Burnout como la demostración comportamental del nerviosismo profesional, y lo conciben como un síntoma tridimensional representado por la lasitud sentimental (CE), despersonalización (DP) en la correlación con la clientela y los usuarios, y complejidad para el alcance/realización personal (RP). Comenzando con estos agentes se creó el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuyo propósito era valorar el Burnout personal en las zonas de servicios humanos, estimando dichas extensiones a través de tres subgraduaciones. Particularmente, esta graduación se ha transformado en la más admitida por su extensa aplicación en varias clases de muestras. Hasta estas instancias, la graduación ha pasado por tres escrutinios, de los cuales, en el último, al fin se han incorporado las "profesiones no

asistenciales" y se ha suplantado la terminación despersonalización por "cinismo". (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

### **Modelo de competencia social de Harrison**

Harrison (1983) admite que el síndrome de Burnout es fundamental una facultad de la idoneidad distinguida y, partiendo de ello, crea el ejemplar de capacidad colectiva.

En correspondencia con este autor, la gran parte de los empleados que comienzan a laborar en carreras de servicios de asistencia se hallan notablemente alentados a socorrer a los demás y poseen una considerable generosidad. En su espacio de labor se hallan algunos elementos de asistencia los cuales proveen la práctica o elementos barrera que la obstaculizan. Entre dichos elementos se hallan la existencia de fines profesionales sensatos, la gradación de acoplamiento entre las virtudes del empleado y las virtudes de la entidad, el adiestramiento profesional, las elecciones, la ambigüedad de rol, disposición de los medios, la retroalimentación adoptada, la sobrecarga de trabajo, etc.

En concordancia con este ejemplar, la estimulación para socorrer va a anticipar la eficiencia del empleado en la obtención de los fines en el trabajo, de modo que a gran estimulación del empleado, más es la eficiencia profesional. Adicional a ello, si en el ambiente hay elementos de asistencia, esta efectividad prosperará y repercutirá en un acrecentamiento de las impresiones de capacidad colectiva del empleado. Puesto que estas impresiones son considerablemente reforzantes para estos especialistas, pueden ser sopesados como un gran elemento de asistencia, de modo que conservarán y acrecentarán las impresiones de eficiencia e intervendrán de forma efectiva en la estimulación para socorrer.

### **Síndrome de Burnout**

Riera (2010, p. 22), citando a Gil-Monte (2001), señala: el síndrome de quemarse, comprendido como un procedimiento, presume una interrelación de variante afectiva o emocional (extenuación sentimental y despersonalización), variantes de índole cognoscitivo actitudinales (ausencia de realización personal dentro del oficio). Dichas variantes se enuncian entre sí en un incidente secuencial, con una

asociación de precedentes o subsecuentes, dentro del procedimiento más extenso de agobio en el trabajo. Esta tercera peculiaridad hace del síndrome de quemarse por la labor algo disímil de esas terceras contestaciones al agobio entendido por condiciones de la persona.

Burnout es puntualizado a modo de "un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo". El síndrome Burnout frecuentemente se debe a numerosas razones, y la ocasiona primordialmente los oficios de alto contacto con clientes, y una jornada laboral excesiva.

- ante dicho desequilibrio, o sea, que el empleado exteriorizará impresiones de intranquilidad, nerviosismo, angustia, lasitud y extenuación.
- Etapa de afrontamiento: Esta etapa involucra modificaciones en el proceder y la disposición del empleado, singularizándose por el trato vago, frío e insolente hacia la clientela.

Tabla 1

*Síntomas El Síndrome Burnout*

Emocionales	Cognitivos	Conductuales	Sociales
Depresión. Indefensión. Desesperanza. Irritación. Apatía. Desilusión. Pesimismo. Hostilidad. Falta de tolerancia. Acusaciones a los clientes. Supresión de sentimientos.	Pérdida de significado. Pérdida de valores. Desaparición de expectativas. Modificación de autoconcepto Desorientación cognitiva. Pérdida de la creatividad. Distracción. Cinismo. Criticismo Generalizado.	Evitación de responsabilidades. Absentismo. Conductas inadaptativas. Desorganización. Sobre implicación. Evitación de decisiones. Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	Evitación de contactos. Conflictos interpersonales. Malhumor familiar. Aislamiento. Formación de grupos críticos. Evitación profesional.

Fuente: (Buendía y Ramos, 2011)

## **Consecuencias**

La gran parte de las derivaciones del Burnout son de índole sentimental. Esto se dilucida debido a que los análisis efectuados han sido cimentados en la delimitación funcional de Maslach: 12 de los 22 ítems de su graduación señalan al elemento sentimental, como los vinculados a la depresión, impresiones de frustración, disminución de autoestima, irritación, desazón y cólera.

### **1.3.1 Bases teóricas de la variable calidad de servicio educativo**

#### **Conceptualización**

La fundamentación comienza con la delimitación de la calidad de servicio en el cual se puntualizan composturas elementales de esta materia, teniendo un punto de vista de lo que es calidad, se enuncia la delimitación de calidad de asistencia formativa. Conforme con Zeithaml y Parasuraman (2004), la calidad de servicio: Se halla compuesta por cada uno de las particularidades o condiciones que lo componen y que le confieren valía. La calidad de los productos puede ser sencillamente calculable empero, no así la calidad de los servicios a causa de sus peculiaridades intangibles, de integridad, diversidad y expiración. (p. 16).

En correspondencia a dicho autor, la calidad de servicio formativo son aquellas particularidades que le brindan valía a un producto, y estos, simultáneamente, son calculados conforme a las particularidades especiales. Por otra parte, Cano (1998), efectúa una interpretación detallada y preceptiva de la calidad, concibiéndola de este modo: Una interpretación detallada cotejaría la calidad con un “rasgo característico” o “atributo mental o moral”, tratando de “liberarse” en lo posible de discernimientos íntegros, delimitándose a relatar particularidades o agentes que distinguen un objeto o circunstancia. Se comprendería la calidad en un sentido neutro, como un conglomerado de cualidades. (p. 63).

Como se percibe en la noción previa, el autor declaró que calidad de asistencia pedagógica es una cualidad o particularidad de un producto que tiene que estar adecuado a discernimientos del individuo, quien lo reputa en correspondencia a sus cualidades.

En correspondencia con Díaz (2010), señala: la calidad, a partir del ángulo de la mejoría progresiva, debe cuidar que ambas partes, prestador y usuario, laboren prontamente y en colaboración para el alcance de óptimas resultas. En cada uno de los ejemplares de calidad o herramientas de determinación de calidad, se dictaminan metódicamente los componentes más fustigadores para el óptimo ejercicio de la entidad, así se puede apreciar la mejoría. Asimismo, se sopesa al usuario y su complacencia con el producto o asistencia otorgada, como parte activa y esencial dentro del procedimiento. (p. 25). Por ello, la calidad de la instrucción no es equivalente de infalible ni efectivo puesto que es un procedimiento de mejoría progresiva, que presume efectividad, o sea, la competencia de provocar lo máximo con el mínimo de tiempo y que incluye operatividad, en el modo de tener la suficiencia para alcanzar las metas propuestas. De acuerdo a Ruiz (2011), la calidad pedagógica es un principio que se busca, componiéndose en el propósito que encamina el proceder formativo, comprendido como un ejercicio intencional a vivencializar por los escolares en los salones y entidades como sitios participativos, como micro poblaciones de relaciones organizadoras, fecundas y apreciables, entre los componentes y factores que la comprenden. (p. 20).

La calidad es una clase de rigidez ejemplar la cual incentiva la mejoría invariable de todo cuanto realicemos, en este caso, el espacio formativo; no debe precisamente cimentar un sitio de llegada, más bien es el avance invariable de todo lo que realicemos en busca de la excelsitud humana.

### **1.3.2 Dimensiones de la variable calidad de servicio educativo**

Para abarcar esta materia de estudio, fue obligatorio considerar a Zeithaml y Parasuraman (2004), quienes clasifican la calidad de la asistencia pedagógica del consiguiente modo:

#### **Dimensión 1: Tangibilidad**

En cuanto a la extensión tangibilidad se justiprecian los componentes tangibles de la entidad pedagógica tal es el caso de sus subestructuras y elementos, como lo menciona Zeithaml y Parasuraman (2004), en la posterior alusión: Calidad en los

componentes palpables del servicio denota, verbigracia, preocuparse y resguardar el aspecto de las subestructuras palpables de la entidad, así como de los dispositivos y herramientas; conservar el aspecto de los empleados; prestar especial cuidado al modo, diseño y calidad de las representaciones palpables del servicio y afines. (p. 17). Conforme con el autor, los componentes que se consideran referente a los componentes palpables: La entidad tiene que poseer un suministro actual, sus subestructuras tienen que ser atractivos, los trabajadores de servicio y administrativo tienen que poseer una colocación e higiene, y su publicidad tiene que ser visualmente atractiva.

De igual modo, Ballón (2011), expresó que los componentes palpables son: “Los aspectos tangibles están referidos a la infraestructura del local, como por ejemplo mobiliario, limpieza, equipamiento, horario de atención, etc.” (p. 10). De tal forma, la tangibilidad en la calidad de servicio formativo reseña particularmente a la subestructura, mobiliaria y dispositivos que la entidad posee, al igual que su pulcritud y la precisión en su asistencia.

## **Dimensión 2: Fiabilidad**

En la segunda extensión se representa la credibilidad de la entidad, en dicha instancia se describe la confiabilidad que posee para acatar los servicios que convida.

Respectivamente, Zeithaml y Parasuraman (2004), consienten que: La entidad que alcanza una alta graduación de agilidad, es aquella que convida una superior y persistente graduación de estabilidad en la confiabilidad de sus asistencias; proporciona el servicio adecuado a partir de la primera instancia (lo hace excelente a la primera vez); efectúa siempre las proposiciones que hace; proporciona siempre la asistencia en las fechas o instancias prometidas; si falla, acepta su desliz y realiza todo lo indispensable (y algo más) para complacer al cliente. (p. 17).

Este hito intenta comprobar la destreza para desarrollar el servicio prometido. Si el ente formativo proporciona un servicio que es infalible y efectivo se logra beneficiar óptimamente el tiempo y los elementos a favor del cliente, convidando una asistencia de calidad. Es por ese motivo que se sopesa que la



credibilidad se justiprecia cuando una asistencia se alcanza de modo correcto y, sobre todo, que acate las expectativas del individuo y se contempla de forma visual que efectúe la labor para la cual fue creado. Componentes que se consideran acerca de la credibilidad: En el instante que la entidad pedagógica privada, se arriesga a largo plazo y lo efectúa, de igual modo se le juzga fidedigno cuando un cliente tiene un inconveniente y se hallan dispuestos a solventarlo en un mínimo de tiempo. Igualmente se concede la credibilidad cuando la entidad efectúa sus proposiciones en un mínimo lapso de tiempo.

Igualmente, Ballón (2011), expuso que la fiabilidad es: “La fiabilidad está referida a la confianza que poseen los usuarios externos respecto a los servicios que presta el instituto”. (p. 9). De modo que se concede el declarar que la credibilidad es la impresión de confianza que poseen los representantes de la familia de los alumnos ante la calidad convalidada por el ente.

### **Dimensión 3: Seguridad**

Referente a la extensión seguridad, se puede expresar que son componentes de la entidad pedagógica encaminados a sucesos bancarios y seguridad de los individuos, en concordancia con ello, Zeithaml y Parasuraman (2004), opinan que la seguridad figura, verbigracia, preocuparse por la seguridad corporal y monetaria de los usuarios; preocuparse por la seguridad de los negocios y procedimientos que se efectúan con ellos; conservar la privacidad de los negocios; preservar las zonas del ente a las que poseen entrada los usuarios; preocuparse por la seguridad que convalidan las subestructuras (aparatos, escaleras mecánicas, suelos húmedos, infraestructuras eléctricas, etcétera) y las exhibiciones tangibles del servicio (tarjetas de crédito, contratos, riqueza, talones, etcétera); y afines. (p. 19).

De modo que la seguridad se puede consignar por medio de la sapiencia de alguna asistencia facilitada, de igual modo en la manera amable que asiste un empleado y la certidumbre que nos transfiere. Los componentes que se sopesan en consideración a los componentes de la seguridad: los trabajadores de la entidad deben de transmitir seguridad a los usuarios por medio de su proceder, convalidándole así al usuario la suficiente independencia y certeza para efectuar cualquier ocupación en la entidad, de igual modo la asistencia de los trabajadores

debe ser con total gentileza y sobre todo un trabajador debe tener los discernimientos suficientes para encargarse de las dudas del usuario.

De igual modo, Ballón (2011), opinó que: Esta dimensión está encaminada a distinguir de los usuarios el bienestar que experimentan mientras subsisten en las subestructuras del ente, así pues, es trascendental el conceder un trato cordial, consideración a la intimidad, efectuar trámites y las interpretaciones que se conviden acerca de los procesos e investigaciones demandadas. (p. 12).

Así, la seguridad en la calidad de servicio en la entidad pedagógica apunta al bienestar del usuario para usar los servicios, ya sean los establecimientos, con total gentileza, con intimidad y sobre todo efectuar sus trámites con los procesos dichos.

#### **Dimensión 4: Empatía**

La extensión empatía alude a la calidad que convida la entidad formativa a los usuarios encargándose de sus menesteres específicos con un calor humano a cada individuo. La idoneidad de comprender los razonamientos e impresiones particulares, de colocarse en la posición de los demás y expresar sus impresiones. No es indispensable pasar por semejantes vivencias para dilucidar óptimamente a los que están alrededor, sino ser competentes de aprehender los mensajes orales y no orales que el otro individuo desea propalar e intentar que se sienta entendida. (Zeithaml y Parasuraman, 2004, p. 11).

La empatía de igual modo alude a una asistencia personificada que se convida a un cliente, así como la interacción que hay con ellas, y sobre todo el entendimiento del recado que se quiere entregar discurriendo con el cumplimiento de las aspiraciones del cliente. Componentes que se consideran en cuanto a los factores de la simpatía: La entidad debe convidar una asistencia personificada, las jornadas tienen que favorecer a la clientela, el personal tiene que aproximarse a cada cliente de manera cordial y particular, se deben preocupar por los menesteres e intereses de cada cliente.

De igual modo, Ballón (2011), declaró: que la simpatía se comprende por la destreza que posee el ser humano para entenderse con otra persona y replicar apropiadamente a los menesteres del otro, y esto se evidencia en muestras de respeto y cortesía, en la premura en la disposición de reclamos, en la apreciación correcta de las asistencias y en la aprehensión de menesteres concretos. (p. 13).

La simpatía alude a las disposiciones de la entidad formativa para asociarse con sus usuarios, de modo cordial y cortés empleando y recalcando la virtud humana y los servicios convalidados.

### **1.3.3 Teorías sobre la calidad del servicio educativo**

#### **Modelo de Grönroos**

El ejemplar de servicio de calidad. Grönroos (1999), es un significativo ilustrado finlandés que enfoca su labor en la calidad de asistencia que convalidan las entidades y especialmente en las correlaciones humanas que ocurren en un grado institucional, Grönroos (1999) opinó que “El modelo se concentra en la calidad total percibida y considera un resultado de correspondencia entre la calidad prevista y la calidad de la experiencia (la experiencia que el cliente consigue al utilizar el servicio)”. (p. 167).

El ejemplar de Grönroos (1999), igualmente se piensa de la posterior forma: La apreciación de la calidad por parte del usuario se halla fragmentada en dos extensiones primordiales: la primera cuando el usuario disfruta de una asistencia calidad técnico y la segunda es cuando el usuario percibe la efectividad de la asistencia calidad funcional. Cuando, verbigracia, un sujeto es un probable discípulo de un ente, aguarda disfrutar de lecciones sugestivas que le provean discernimientos y herramientas para que esté capacitado de proceder en zonas concretas. (p.167).

Pautas para justipreciar la calidad de servicio formativo. Pérez (2001, aludido por Díaz, 2010, p. 29) menciona que una instrucción de calidad puede justipreciarse en cuanto a los propósitos que un ente pedagógico procura lograr y que hay cuatro fundamentos elementales que consienten apreciarla. Y son:

- La totalidad como pauta de calidad: la instrucción debe optimizar o pulir a la persona, en vez de ultrajarla o confinarla. Comprende la instrucción como el influjo no controlador de los pedagogos. La instrucción no es únicamente un traspaso de sabiduría, sino igualmente de disposiciones y virtudes.
- Integralidad y calidad: una entidad pedagógica tiene que poseer una apropiada distribución que conceda a sus integrantes la ejecución de programas compartidos. Razón por la que una entidad debe poseer propósitos delimitados para que sus programas formativos sean holistas, congruentes y viabilicen la intervención de cada uno de sus integrantes.
- La adecuación como pauta de calidad: cada programa formativo tiene que amoldarse a las peculiaridades y circunstancias de los alumnos. Por supuesto, el programa no tiene que ser análogo, sino, individualizado, para así ser capaz de encargarse de cada una de las disconformidades particulares sobre la base de un currículo acostumbrado.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico.1**

¿Qué relación existe entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de agotamiento emocional y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018?

#### **Problema específico.2**

¿Qué relación existe entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de despersonalización y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018?

### **Problema específico.3**

¿Qué relación existe entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de realización personal y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

##### **1.5.1 Justificación práctica**

A partir de una perspectiva práctica, la investigación va a favorecer al Síndrome de Burnout y la vinculación con la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018. En ese aspecto, con el presente estudio se van a poseer propuestas para considerarse y ayudar a que la entidad acoja disposiciones para restituir la problemática. El desarrollo organizacional es un enfoque aplicado a grandes organizaciones por su amplia gama de estrategias para mejorar la conducta grupal y organizacional, como medio para lograr efectividad según las exigencias del ambiente tanto exterior como interior que las rodea. Según Calero ( 2012), menciona que estudiar el síndrome de Burnout no solo se justifica por el aspecto de salud, sino también por razones jurídicas, según el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo decreto supremo N° 005-2012-TR, en la cual reconoce el sistema y orden de trabajo como condiciones susceptibles de causar riesgo laboral, por lo que se enfatiza la previsión de peligros psicosociales en el trabajo.

##### **1.5.2 Justificación teórica**

El estudio va a proporcionar una noción científica la cual irá rellenando los vacíos hipotéticos en nuestro ambiente en correspondencia a la asociación entre el Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018, a partir de la apreciación de los representantes de la aludida entidad pedagógica con objeto de que las suposiciones, nociones, etc., puedan utilizarse para la edificación de mayores nociones científicas que expresen, figuren y aclaren la naturaleza de la formación.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

A partir del enfoque metodológico, el estudio va a favorecer de modo relevante en el progreso del Síndrome de Burnout y calidad de la labor del pedagogo, especialmente en lo que respecta al progreso del adiestramiento o éxitos del adiestramiento en el Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

### **1.6. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña – 2018.

#### **1.6.2 Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica.1**

Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de agotamiento emocional y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

##### **Hipótesis específica.2**

Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de despersonalización y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

##### **Hipótesis específica .3**

Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de realización personal y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

### **1.7 Objetivos**

#### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación existente entre Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

## **1.7.2 Objetivos específicos**

### **Objetivo específico 1**

Establecer la relación existente entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de agotamiento emocional y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

### **Objetivo específico 2**

Establecer la relación existente entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de despersonalización y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

### **Objetivo específico 3**

Establecer la relación existente entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de realización personal y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

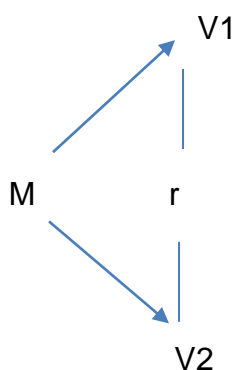
## **II. Método**



## 2.1 Diseño de investigación

El presente trabajo de análisis es un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional de un enfoque de tipo cuantitativo.

Tal como lo indica Hernández, Fernández y Baptista (2010), fue de diseño no experimental puesto que se analiza la realidad y se observa la situación, asimismo, no existió manipulación de variables. Fue de corte transversal o transeccional, por que el recojo de información fue dado en un solo momento y correlacional porque se buscó asociar las variables y determinar la correlación existente entre ellas. El diseño de análisis será de acuerdo al siguiente esquema:



Donde:

M : Muestra 100 docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

V1 : Síndrome de Burnout

r : relación de las variables de estudio

V2 : calidad en el servicio educativo

### Metodología

La técnica que se utilizó fue la técnica hipotética deductiva, ya que se inició desde la expectación del fenómeno a analizar, en base a las cuales se formularon los problemas y conjeturas pertinentes y que, posterior al análisis adecuado, se confirmó y evidenció la veracidad de los enunciados concluidos.

La investigación bajo esta metodología se desarrolló con un enfoque cuantitativo, esto debido a la regulación de las variantes de estudio con el objetivo

de calcularlas y cotejarlas con investigaciones semejantes. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Es importante resaltar que el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos por lo tanto es secuencial, el orden que se sigue debe ser riguroso. Parte de los propósitos y cuestiones de investigación, se elabora una perspectiva teórica en función de teorías preexistentes revisadas y en función de ellas se construyen las conjeturas, variables y dimensiones; se desarrolla bajo un plan preestablecido (diseño de la investigación) que se sigue para probar las hipótesis gracias al análisis y contrastación de datos y finalmente se emiten conclusiones directamente relacionadas a los objetivos planteados inicialmente.

### **Tipo de investigación**

Dicha investigación fue de tipo básica, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010). Se describe básica, debido a que el objetivo principal es la búsqueda de conocimiento innovador y aspectos que no necesariamente tengan un fin aplicativo; es decir, principalmente conocer los fenómenos. (p.38).

Según Carrasco (2006), se responde a cuestionamientos en el ámbito teórico, pues su principal interés es responder de manera objetiva las preguntas relacionadas a un fragmento de la realidad, su principal ámbito es la realidad social y natural (p.16)

## **2.2. Variables de Operacionalización**

### **2.2.1 Variable Síndrome de Burnout**

#### **Definición conceptual**

Maslach y Jackson (1986), precisan dicho síndrome "como un cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios". Se ha hallado en numerosos estudios que el síndrome aparece fundamentalmente cuando el oficio excede las ocho horas habituales, cuando no se ha cambiado de espacio de trabajo en extensos lapsos de tiempo y cuando la remuneración laboral es insuficiente.

## 2.2.2 Variable calidad de servicio educativo

### Definición conceptual

Conforme con Ruiz (2011): La calidad formativa es un paradigma que se busca, instituyéndose en la intención que encamina las actuaciones formativas, comprendidas como praxis deliberadas a vivencializar por los estudiantes en los salones y entidades como zonas interactivas, como micro comunidades de correlaciones organizadoras, fecundas y valiosas, entre los factores y componentes que la componen. (p. 20).

### Definición operacional variable síndrome de Burnout.

Para la investigación, se aplicará una encuesta incluyendo el cuestionario Maslach Burnout Inventory con 22 ítems. El cual establecerá El síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable síndrome de Burnout*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
<b>Agotamiento emocional</b>	Agotamiento emocional	1,2,3 6,8	(5) Pocas veces a la semana	Bueno [89-110]
	Tensión laboral Frustración laboral Exceso de trabajo Estrés laboral.	13 14,20 16	(4) Una vez a la semana (3) Pocas veces al mes (2) una vez al mes (1) pocas veces al año.	Regular [51-88] Malo [22-50]
<b>Despersonalización</b>	Maltrato al alumno	5,10,11		
	Insensibilidad	15 22		
	Desinterés			
	Culpabilidad Comprensión			
<b>Baja realización personal</b>	Resolución de problemas	4,7,21,9,		
	Influencia Positiva	19 12		
	Vitalidad Personal	17,18		
	Atmósfera laboral relajada			

## Definición operacional variable calidad del servicio educativo

Tabla 3

*Matriz de Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo*

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles o rangos
Tangibilidad	Son la parte física de la institución, sus instalaciones, equipos, personal, etc.	1,2,3,4,5,6,7	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo (1) <input type="checkbox"/> Moderadamente en desacuerdo (2) <input type="checkbox"/> Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Excelente (141 – 175) Buena (106 – 140) Regular (71 – 105) Deficiente (35 – 70)
Fiabilidad	Eficiencia en que se realiza un servicio prometido.	8,9,10,11,12,13,14,	<input type="checkbox"/> Moderadamente de acuerdo (4) <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo (5)	
Capacidad de respuesta	de Empeño en prestar un servicio inmediato al cliente	15,16,17,18,19		
Seguridad	Atención con cortesía y brindar confianza al cliente	20,21,22,23,24,25,26,27,28		
Empatía	Capacidad de interrelacionarse con de los clientes brindado una atención personalizada	29,30,31,32,33,34,35		

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### 2.3.1 Población

Bernal (2010), definió: “es el conjunto de todas las personas o individuos que por su naturaleza de tener similitudes entre si y es tal que se puede inferenciar sobre ello.” (p.164).

La población de esta investigación es finita porque se conoce la cantidad de participantes y estuvo constituida por 189 docentes en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña – 2018.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población es: “el conjunto de todos los casos que coinciden con una lista de especificaciones” (p. 174), en tal sentido debe establecerse en función a “sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

### **2.3.2. Muestra.**

Bernal (2010), puntualiza: que es la porción de la población la cual se elige, de la cual efectivamente se adquiere la data para el progreso del trabajo y acerca de la cual se consumarán la mediación y la expectación de variantes. (p.165). Por lo tanto se determinó que la muestra está constituido por 100 docentes en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña – 2018.

### **2.3.3. Muestreo.**

En la presente investigación se aplicó el método de muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple.

En correspondencia con Hernández, Fernández y Baptista (2006), en las muestras probabilísticas cada uno de los constituyentes de la población poseen la misma oportunidad de ser elegidos y se adquieren puntualizando las particularidades de la población y la magnitud de la muestra, y a través de una elección aleatoria o físico de las unidades de análisis. (p. 240 - 241).

En otras palabras, en el muestreo probabilística cada uno de los constituyentes de la población poseen la misma oportunidad de ser seleccionados; en este caso de los 189 docentes de la red 07 nivel primaria, Breña-2018 se obtuvo una muestra de 100 docentes en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1 Técnica de recolección de datos.**

En correspondencia con Hernández, Fernández y Baptista (2010), el procedimiento ejecutado en el presente trabajo fue la encuesta, fundamentada en interrogantes destinadas a una cantidad importante de individuos que utiliza cuestionarios para inquirir acerca de las particularidades que se quiere tasar o saber.

El procedimiento utilizado en esta investigación para calcular síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo fue evaluativa, que viene a ser una técnica formal de evaluación pues exigen la planeación y elaboración sofisticada del instrumento, los mismos que demandan un mayor grado de control (Díaz y Barriga, 2002).

Para Sánchez y Reyes (2015), “las técnicas son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación. Las técnicas varían y se seleccionan considerando el método de investigación que emplee”, (p. 163), por ende, el procedimiento utilizado en la presente investigación es para precisar la asociación existente entre el síndrome de Burnout y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.

#### **2.4.2. Instrumento.**

Sánchez y Reyes (2015), “son herramientas específicas que se emplean en el proceso de recogida de datos. Los instrumentos se seleccionan a partir de la técnica elegida”. (p.166).

El instrumento definido por Sánchez y Reyes (2015), es “un formato de preguntas dirigidas a conocer las hipótesis de estudio, en general hay de diferente tipo: de elección forzada, respuestas abiertas, dicotómicos de comparación y de alternativas múltiples. Y allí se define una escala para identificar la incidencia o no de las actitudes u opiniones de personas”. (p. 166).

Con arreglo al método de la investigación efectuada, la herramienta empleada para medir la variable 1 síndrome de Burnout fue un cuestionario que constata de ítems, aplicados a las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal y calidad en el servicio educativo en sus dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

### Ficha técnica variable 1 síndrome de Burnout

---

**Nombre:** Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes (MBI – ED)  
(MASLACH, c. Y Jackson, s.e. 1981; 1986)

---

**Objetivo:** Describir la incidencia del síndrome de Burnout

**Administración:** Individual y/o grupal

**Tiempo de duración:** 20 a 30 minutos aproximadamente.

---

**Contenido:** Está constituido por 22 preguntas, divididas en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal con escalas y valores establecida en Muy de acuerdo (5) Pocas veces a la semana (4) Una vez a la semana (3) Pocas veces al mes (2) una vez al mes (1) pocas veces al año. Los niveles son: Bueno [89-110] Regular[51-88] Malo [22-50]

### Ficha técnica variable 2 Calidad en el servicio educativo

Para medir la variable se utilizó un cuestionario basado en la Escala de Likert, diseñado por Grönroos (1999)

---

**Nombre:** Cuestionario de calidad en el servicio educativo

---

**Autora:** EGrönroos (1999)

**Objetivo:** Describir la percepción del desempeño laboral

**Administración:** Individual y/o grupal

**Tiempo de duración:** 20 a 30 minutos aproximadamente.

**Contenido:**

---

Está constituido por 35 preguntas, divididas en seis dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía con opciones de respuesta Politómica Totalmente en desacuerdo (1), Moderadamente en desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni acuerdo (3) Moderadamente de acuerdo (4) Frecuentemente de acuerdo (5) los niveles y rangos establecidos son Excelente (141 – 175) Buena (106 – 140) Regular (71 – 105) Deficiente (35 – 70)

---

## 2.5. Validez y confiabilidad de los instrumentos

### Validez

Con respecto a la validez de contenido de los instrumentos aplicados para calcular la vinculación existente entre síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña – 2018, se empleó el inventario del Síndrome de Burnout ya estandarizado.

Tabla 4

*Validez del Instrumento calidad en el servicio educativo según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Dra. Milagritos Leonor Rodríguez Rojas	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Dra. Roselyn Ornella Flores Castañeda.	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Dr. Ulises Córdova García.	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable

La tabla muestra que los expertos consideraron el instrumento como aplicables por contener ítems pertinentes, relevantes, claros y suficientes para garantizar la medición válida de la variable calidad en el servicio educativo.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

En correspondencia con Hernández, Fernández y Baptista (2010), exteriorizan que “la confiabilidad estadística de los instrumentos de medida, hace referencia a la seguridad en que al aplicarla pueda repetir a un mismo individuo, entidad o fenómeno produciendo resultados consistentes y con coherencia”. (p. 85).

Posterior a ello, se agregan los valores adquiridos, se encuentra la varianza total y se constituye el grado de fiabilidad existente. Para lo cual se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 77).

Dónde:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$



La confiabilidad de los instrumentos se ha apreciado por medio del Alpha de Cronbach y las resultas demuestran que existe una confiabilidad muy elevada, tanto en la gradación del Síndrome de Burnout ( $\alpha=0,926$ ), como en la gradación de Calidad en el servicio educativo ( $\alpha=0,978$ ); por lo tanto, en correspondencia con las resultas obtenidas se discurrió como legítimo los instrumentos para aplicar específicamente al personal docentes en el servicio educativo de la red 07 niveles primaria, Breña – 2018.

Conforme con Hernández, Fernandez y Batpista (2010), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Tabla 5

*Fiabilidad estadística de los instrumentos*

Resultado de análisis de confiabilidad de los instrumentos según Alpha de Cronbach		N° de ítems
Síndrome de Burnout	0,926	22
Calidad en el servicio educativo	0,978	35

## 2.5 Métodos de análisis de datos

El proceso para la recopilación de información realizó los pasos expuestos:

Se comenzó con el empleo de los instrumentos, siguiendo las instrucciones establecida en la ficha técnica. Se pidió a la entidad pública, el permiso correspondiente para la aplicación del cuestionario. Cada uno de los instrumentos tomó un tiempo aproximado de 15 minutos para ser contestado. Seguidamente, con la información adquirida se compuso la matriz de datos, se modificaron los valores de acuerdo a las gradaciones instauradas y se procedió con el apropiado estudio con el fin de ostentar las conclusiones y recomendaciones, y así disponer del reporte final.

### Análisis de los datos

Posterior al empleo de los cuestionarios para puntualizar la vinculación entre el Síndrome de Burnout y Calidad en el servicio educativo de los docentes de la red

07 nivel primaria, Breña-2018, se procedió a vaciar la información en una matriz de doble entrada construida en Excel. Posteriormente se totalizaron las respuestas por sujeto con la finalidad de ubicar cada puntaje en una escala diseñada para tal fin. Seguidamente se construyó la base de datos para efectuar el procesamiento de los datos mediante el uso del paquete estadístico SPSS-V23.

Para el estudio de los datos se apoyó en un componente descriptivo de las variantes y sus concernientes dimensiones por medio del cálculo de frecuencias simples y porcentuales, con el propósito de elaborar tablas de frecuencias y sus respectivas gráficas de barras. Igualmente, se construyeron tablas de contingencia para la intersección de las variables objeto de estudio.

La segunda fase consistió en un análisis correlacional por medio de la utilización de la prueba no paramétrica de asociación de Spearman para comprobar las conjeturas formuladas. Dicha prueba estadística concedió instaurar la existencia o no de vinculación entre las variantes en estudio, del mismo modo que el sentido y la magnitud de la misma en caso de haber reconocido una asociación reveladora. La fórmula del coeficiente de asociación de Spearman es:

$$r = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x-y y N es el número de sujetos del estudio.

Para el contraste de hipótesis se utilizó un nivel de significación ( $\alpha$ ) un valor igual a 0,05 para tomar la decisión de rechazar o no la hipótesis nula. Si el valor de significación o p-valor obtenido es mayor a 0,05 se acepta  $H_0$ , de lo contrario, no se acepta. Asimismo, para la interpretación del coeficiente de correlación se tomó en consideración el siguiente criterio:

- <  $\pm 0,20$  Correlación insignificante
- $\pm 0,21$  a  $\pm 0,40$  Correlación baja
- $\pm 0,41$  a  $\pm 0,70$  Correlación moderada
- $\pm 0,71$  a  $\pm 0,90$  Correlación alta
- $\pm 0,91$  a  $\pm 1,00$  Correlación muy alta

## **2.6. Aspectos éticos**

La información señalada en este estudio ha sido recolectada de la agrupación de investigación y se gestionaron de manera apropiada sin falsificaciones. Se encuestó a docentes que desearon participar del estudio. Para el recojo de información se tomó en cuenta principios fundamentales de ética:

- Principio de justicia: Los docentes que desearon participar del estudio fueron evaluados sin discriminación y tratados por igual con la misma consideración.
- Principio de maleficencia: No se sometieron a ningún riesgo que atente contra su integridad, los datos y resultados obtenidos no fueron divulgados a personas ajenas, la información se mantuvo en total confidencialidad.
- Principio de autonomía: La participación fue voluntaria y no se obligó a ningún trabajador a ayudar en el estudio, asimismo, se proporcionó un consentimiento informado.

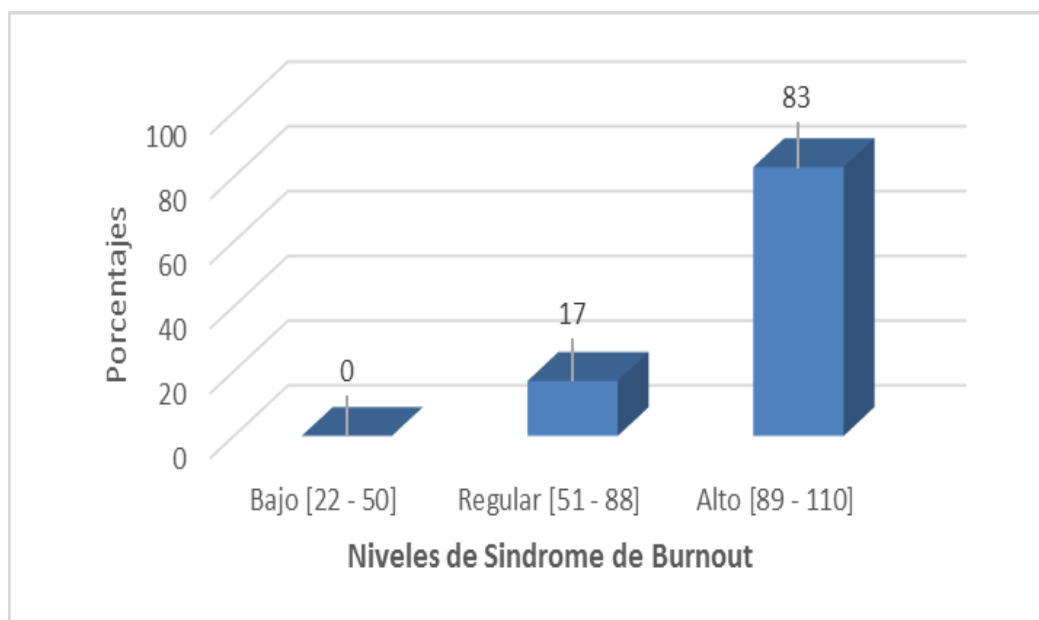
### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis descriptivo

Tabla 6

*Síndrome de Burnout en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [22 - 50]	0	0
	Regular [51 - 88]	17	17
	Alto [89 - 110]	83	83
	Total	100	100,0



*Figura 1. Niveles de Síndrome de Burnout en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.*

#### Interpretación

Como se puede observar en la Tabla 6 y Figura 1 el 0% de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018, ningún docente mantiene un nivel bajo de síndrome de Burnout, otro 17.0% un nivel regular, y el 83,0% respondió que el nivel de afectación o síndrome de Burnout en los docentes del servicio educativo es elevado.

Tabla 7

Síndrome de Burnout en su dimensión Agotamiento emocional en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [9 - 20]	0	0
	Regular [19 - 32]	7	7
	Alto [31 - 44]	93	93
	Total	100	100,0

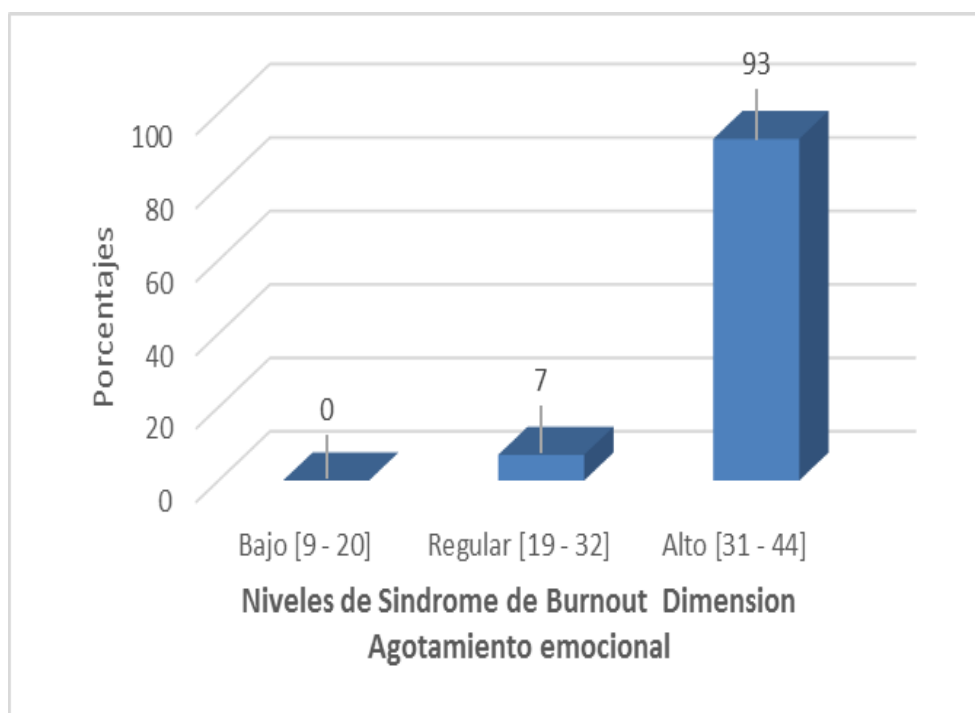


Figura 2. Síndrome de Burnout en su dimensión Agotamiento emocional en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

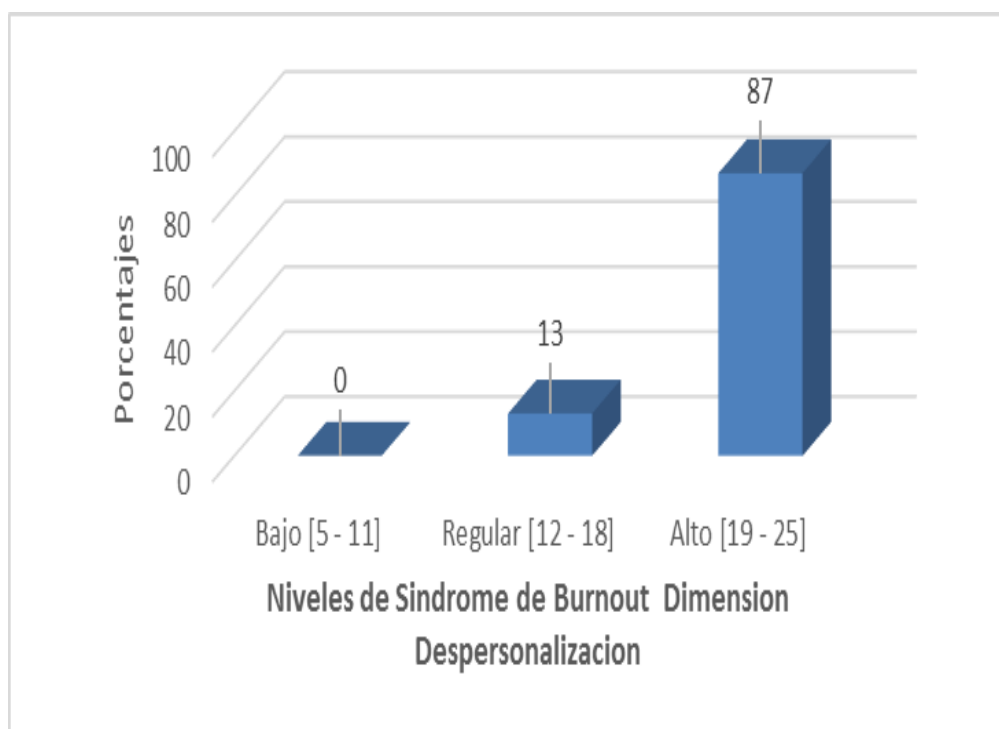
### Interpretación

Respecto a la dimensión Agotamiento emocional como parte del síndrome de Burnout se observa en la Tabla 7 y Figura 2 como el 0% de los docentes del servicio educativo de la Red 07 nivel primaria, Breña- 2018, no mantienen un nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión Agotamiento emocional, otro 7.0% un nivel regular, y el 93,0% respondió que el nivel de afectación en la dimensión Agotamiento emocional es elevado.

Tabla 8

*Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [5 - 11]	0	0
	Regular [12 - 18]	13	13
	Alto [19 - 25]	87	87
	Total	100	100,0



*Figura 3. Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.*

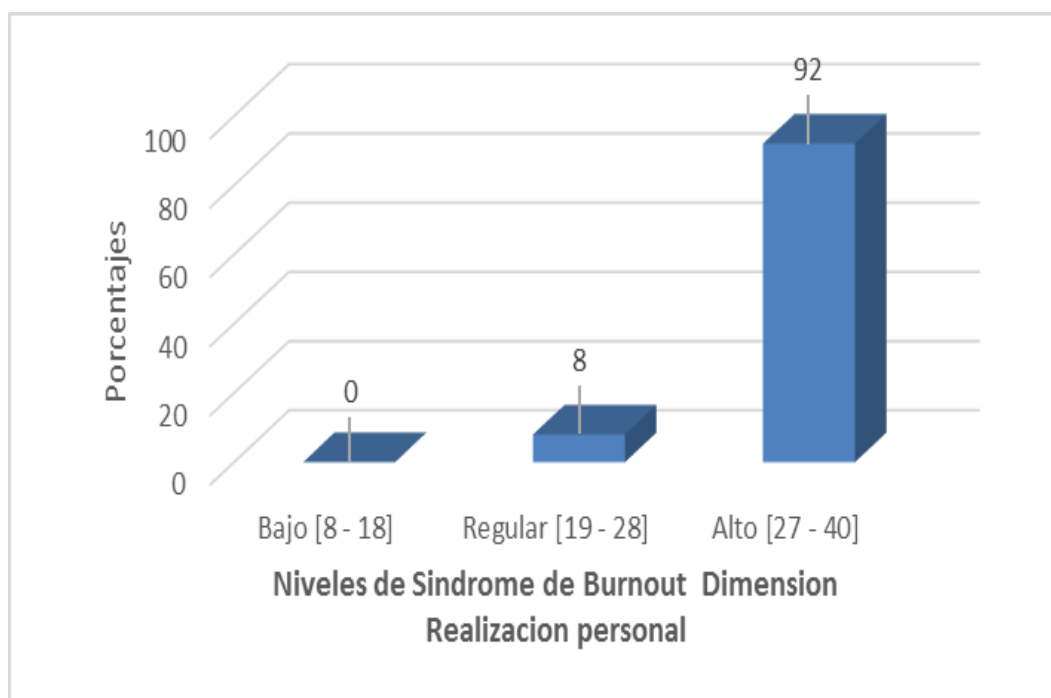
### **Interpretación**

Respecto a la dimensión Despersonalización como parte del síndrome de Burnout se observa en la Tabla 8 y Figura 3 como el 0% de los docentes del servicio educativo de la Red 07 nivel primaria, Breña, 2018, no mantienen un nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización, otro 13.0% un nivel regular, y el 87,0% respondió que el nivel de afectación en la dimensión Despersonalización es elevado.

Tabla 9

*Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [8 - 18]	0	0
	Regular [19 - 28]	8	8
	Alto [27 - 40]	92	92
	Total	100	100,0



*Figura 4. Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.*

### **Interpretación**

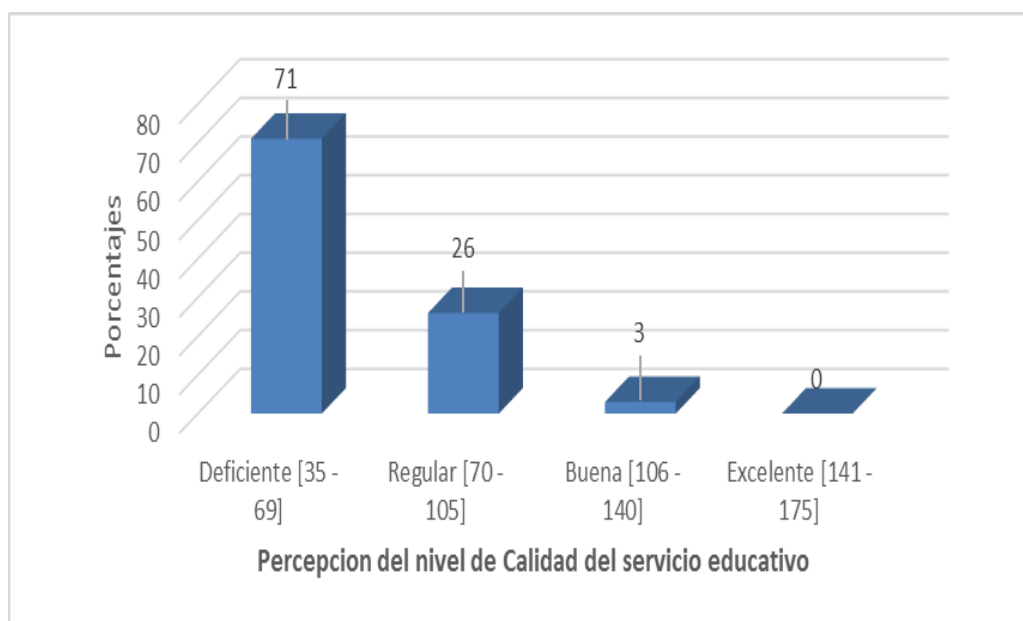
Respecto a la dimensión realización personal como parte del síndrome de Burnout se observa en la Tabla 9 y Figura 4 como el 0% de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña, 2018, no mantienen un nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal, otro 8.0% un nivel regular, y el 92,0% respondió que el nivel de afectación en la dimensión realización personal es elevado



Tabla 10

*Calidad del servicio educativo en los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente [35 - 69]	71	71
	Regular [70 - 105]	26	26
	Buena [106 - 140]	3	3
	Excelente [141 - 175]	0	0
	Total	100	100,0



*Figura 5. Calidad del servicio educativo en los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.*

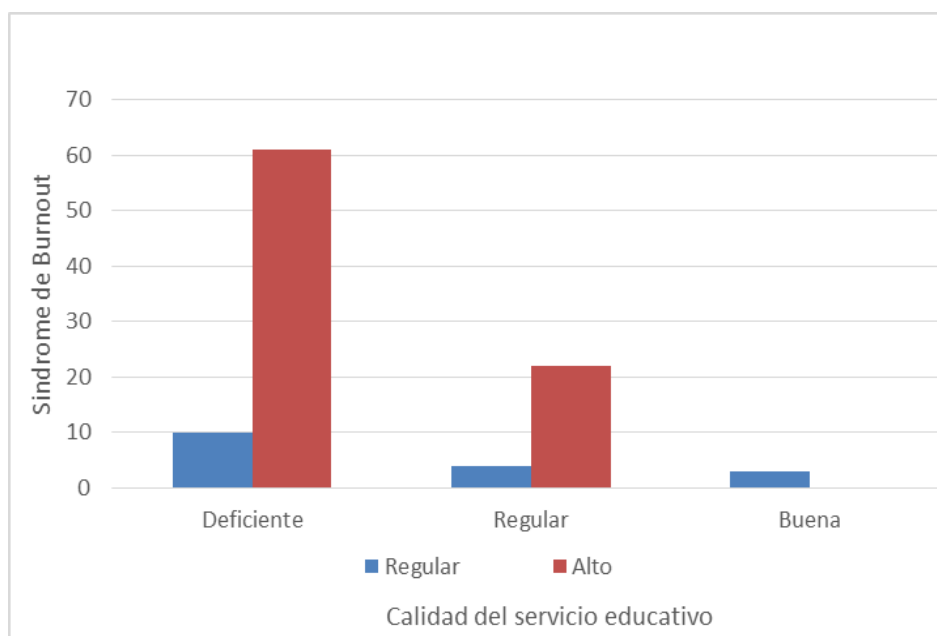
### **Interpretación**

De los datos señalados en la Tabla 10 y Figura 5 como un 71,0% de docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018, consideran que existe un nivel deficiente de la calidad del servicio educativo, otro 26.0% un nivel regular, el 3,0% respondió que dicho nivel de calidad es bueno y no hubo docentes cuya opinión consideren que se da un servicio excelente en la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

Tabla 11

*Tabla de contingencia Síndrome de Burnout \* Calidad en el servicio educativo en los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018*

		Calidad en el Servicio Educativo (agrupado)				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
Síndrome Burnout (agrupado)	Regular	Recuento	10	4	3	17
		% del total	10,0%	4,0%	3,0%	17,0%
	Alto	Recuento	61	22	0	83
		% del total	61,0%	22,0%	0,0%	83,0%
Total		Recuento	71	26	3	100
		% del total	71,0%	26,0%	3,0%	100,0%



*Figura 6. Tabla de contingencia Síndrome de Burnout \* Calidad en el servicio educativo en los docentes de la red 07 primaria, Breña-2018*

### Interpretación

Según se observa en la Tabla 11 con apoyo de la Figura 6 como un 61% de docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña, consideran que existe un alto nivel de Síndrome de Burnout y deficiente calidad del servicio educativo en tanto un 22% consideran que existe un nivel regular de Síndrome de Burnout y regular calidad del servicio educativo.

### 3.2. Análisis inferencial

Para contratar las hipótesis de la investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) por cuanto las variables estudiadas son de naturaleza cualitativa medidas en escala ordinal. El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x-y, y N es el número de enfermeras circunscritas en el estudio.

Para tomar la decisión de rechazar o no la hipótesis nula se eligió un nivel de significación del 1% o 5%. Si el valor de significación o p-valor obtenido es mayor a 0,01 o 0,05 no se rechaza  $H_0$ , de lo contrario, se rechaza.

Además, para la interpretación del coeficiente de correlación de se apoyó en el siguiente criterio:

- <  $\pm 0,20$  Correlación insignificante
- $\pm 0,21$  a  $\pm 0,40$  Correlación baja
- $\pm 0,41$  a  $\pm 0,70$  Correlación moderada
- $\pm 0,71$  a  $\pm 0,90$  Correlación alta
- $\pm 0,91$  a  $\pm 1,00$  Correlación muy alta

#### Hipótesis general

**Ho:** No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018

**Hi:** Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018

Tabla 12

*Coefficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018*

			Síndrome Burnout	Calidad Servicio Educativo
Rho de Spearman	Síndrome Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,447**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	-,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

De acuerdo con los datos señalados en la Tabla 12 existe una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout y Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $\rho = -0,447$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout y Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

### Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión Agotamiento emocional y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

**Hi:** Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión Agotamiento emocional y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

Tabla 13

*Coefficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout dimensión agotamiento emocional y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña, 2018.*

			Agotamiento emocional	Calidad Servicio Educativo
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,293**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	100	100
Calidad Servicio Educativo	Calidad Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	-,293**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

De acuerdo con los datos señalados en la Tabla 13 existe una correlación inversa baja entre Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y

Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $\rho = -0,293$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018..

### Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

**Hi:** Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

Tabla 14

*Coefficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout dimensión Despersonalización y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.*

			Desperson alización	Calidad Servicio Educativo
Rho Spearman	de Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,445**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	-,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

De acuerdo con los datos señalados en la Tabla 14 existe una correlación inversa Moderada entre Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización y Calidad del servicio educativo en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $\rho = -0,445$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre

Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización y Calidad del servicio educativo en los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

### Hipótesis específica 3

**Ho:** No existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión Realización Personal y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

**Hi:** Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión Realización Personal y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

Tabla 15

*Coeficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout dimensión Realización personal y Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.*

			Realización personal	Calidad Servicio Educativo
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	-,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

De acuerdo con los datos señalados en la Tabla 15 existe una correlación inversa Moderada entre Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal y Calidad del servicio educativo en los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña, 2018 ( $\rho = -0,404$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal y Calidad del servicio educativo los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

## **IV. Discusión**

En este capítulo se presentan los principales hallazgos de esta investigación y se comparan los mismos con los obtenidos por diversos autores, en estudios anteriores, incluidos en las referencias revisadas a lo largo del desarrollo del trabajo.

Según los resultados descriptivos de la variable Síndrome de Burnout en los docentes se obtuvo que el 0% de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018, mantienen un nivel bajo de síndrome de Burnout, otro 17.0% un nivel regular, y el 83,0% respondió que el nivel de afectación o síndrome de Burnout en el desempeño laboral es elevado, mientras que para la variable 2 Calidad del servicio educativo en los docentes del servicio educativo. Se obtuvo que solo un 71,0% de docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018, consideran que existe un nivel deficiente de la calidad del servicio educativo, otro 26.0% un nivel regular, el 3,0% respondió que dicho nivel de calidad es bueno y no hubo docentes cuya opinión consideren que se da un servicio excelente en la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

Como respaldo teórico en correspondencia con Gil-Monte (2001), menciona: “el agotamiento emocional es una situación de agotamiento de energía personal física o energía emocional propios, es agotarse de manera emocional debido al continuo contacto “día a día” y atendiendo a las personas a las que hay que atender”. (P. 2). Razón por la cual es posible indicar que, un profesional al estar extenuado, se desvía de la circunstancia y se vuelve intangible.

Por su parte Díaz (2010), la calidad educativa como el aspecto de la mejora permanente, debe presentar un sistema que permita que ambas partes, prestador y usuario, se comuniquen y actúen activamente en el logro de resultados. En todos los ejemplares de calidad o herramientas de diagnóstico de calidad, se dictaminan metódicamente los componentes más críticos para el buen ejercicio de toda la entidad, así se puede apreciar la mejoría. Así mismo, se sopesa al usuario y su complacencia con el producto o servicio otorgado, como parte activa y esencial dentro del procedimiento. (p. 25).

Según los resultados inferenciales referentes a la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad en el servicio educativo de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018. De acuerdo a la



Hipótesis general se estableció según el coeficiente de correlación de Spearman calculado a través del programa SPSS fue 0,510; el cual se ubica en el rango de correlación moderada positiva entre ambas variables.

En cuanto a los resultados establecidos en el coeficiente de correlación de Spearman entre el síndrome de Burnout y la calidad en el servicio educativo de los docentes del servicio educativo se obtuvo que existe una correlación inversa moderada entre las variables con un ( $p = -0,447$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout y Calidad del servicio educativo los docentes del servicio educativo de la Red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

En cuanto a la primera hipótesis específica sobre la relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y la calidad en el servicio educativo de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018. Se observa que existe una correlación inversa baja entre Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y Calidad del servicio educativo en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $p = -0,293$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y calidad del servicio educativo los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

En este mismo orden se toma los fundamentos teóricos basados por Maslach y Jackson (1981), opinan que: La extenuación emocional es un factor primordial de este síndrome y sucede al ser posible divisar la fatiga, irritabilidad o la amenaza metafísica y el descuido, precisada como la extenuación física o psicológica que es originada como resultado de una labor o de un esfuerzo, y se puede identificar por la inhabilidad de ejecutar labores corporales con una cadencia normal o con la habitual fuerza, y mediante una lentitud inmensa de los procedimientos especulativos, los mismos suelen ocasionar una falla de memoria.(p,89).

Respecto a la segunda hipótesis específica 2 entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y la calidad en el servicio educativo de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018. Se

observa que existe una correlación inversa moderada entre ambas con un coeficiente de correlación de Spearman de ( $p = -0,445$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre las variables.

En este mismo orden se toma los fundamentos teóricos basados por (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Es una modificación de la apreciación o la experiencia de uno mismo de tal modo que uno se siente "apartado" de los procedimientos mentales o corporales, como si uno fuese un espectador externo a los mismos (Association, 2004). Un sujeto que padece de despersonalización experimenta la sensación de que ha cambiado o que las cosas son carentes de sentido. Puede ser a veces una vivencia notablemente inquietante, en tanto que muchos experimentan que, indudablemente, las cosas no son reales o están en un sueño. La despersonalización infiere del afrontamiento evitativo del exceso de cantidad o atributiva del oficio con personas. (p, 45)

Conforme con Fernández. (2001), "ésta se manifiesta por irritación, mostrarse negativo y actitud fría e indiferente hacia las personas o colegas", (P. 2), la despersonalización describe a una sucesión de disposiciones de retraimiento, de cariz taciturnos y negativismo, que va acondicionando al sujeto y que aparecen para resguardarse de la extenuación.

Por otra parte, en cuanto a la tercera hipótesis específica entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y la calidad en el servicio educativo de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018. Se observa que existe una correlación inversa Moderada entre Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal y Calidad del servicio educativo en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $p = -0,404$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre ambas.

Al confrontar el trabajo realizado por Jiménez (2017), denominado Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en Instituciones Educativas Católicas de la UGEL 03 – Lima. Para el desarrollo de los datos se empleó el estadístico SPSS. Las resultas adquiridas posterior al procesamiento y estudio de los datos muestran que: se encuentra presente una

conexión indirecta o negativa entre el Síndrome de Burnout con el desempeño profesional pedagógico en Entidades Formativas de UGEL 03 – Lima. Comprobándose con el test de asociación ( $p\text{-valor} = .000 < .05$ ).

Asimismo, sustentado teóricamente por Maslach y Jackson (1981), el cual expresa lo siguiente “es un síndrome de excesivo cansancio del trabajador y falta de realización como persona que se da entre los empleados que interactúan con colegas en su labor”. (p.89).

A nivel teórico se establece que: en virtud de ello, Lombardi y Tomasi (2001), declaran que Maslach y Jackson vinculan esta noción con “la actitud de autoevaluarse de manera negativa, que se desarrolla de manera especial cuando el trabajador esta con contacto con colegas. En estos casos el trabajador tiende a sentirse infeliz y poco contento consigo mismo y con su trabajo profesional”. (P. 14).

Asimismo, llamada también sensación *de* ineficacia profesional donde la persona siente que no realiza adecuadamente las tareas y se autocalifica como incompetente en el oficio. Los empleados experimentan un sentimiento de disgusto consigo mismos y abatimiento con sus resultados profesionales. (Maslach y Jackson, 1981; Maslach Cristina, 2001).

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Se ha demostrado que en cuanto a la hipótesis general revela que el coeficiente de correlación de Spearman expone que existe una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018. ( $p = -0,447$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre ambas.
- Segunda:** Se ha demostrado que cuanto a la hipótesis específica 1 que existe una correlación inversa baja entre Síndrome de burnout en su dimensión agotamiento emocional y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018 ( $p = -0,293$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.
- Tercera:** Se ha demostrado que sobre la hipótesis específica 2 se observa que existe una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018 ( $p = -0,445$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización y Calidad del servicio de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.
- Cuarta:** Se ha demostrado que sobre la hipótesis específica 3 se observa que existe una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $p = -0,404$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal y Calidad del servicio de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Se recomienda a los docentes de la red educativa 07 a promover estrategias metodológicas, charlas y foros basados en el enfoque del manejo del estrés laboral para revertir la problemática en cuanto al aspecto de salud y problemática mental, a la vez dar a conocer el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo decreto supremo N° 005-2012-TR, en la cual reconoce la organización y orden de trabajo como condiciones susceptibles de producir riesgo laboral, por lo que se enfatiza la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.
- Segunda:** Se recomienda al Ministerio de Educación del Perú (MINEDU) a promover charlas del manejo del síndrome de Burnout entre docentes de la red 07 nivel primaria, Breña con el fin dar herramientas de manejo del estrés crónico, así como estrategias para conocer y afrontar este problema en los docentes.
- Tercera:** Se recomienda al Ministerio de Educación del Perú (MINEDU) a promover talleres de formación sobre la importancia de la calidad educativa basado en mapas de progreso de IPEBA con el fin de medir los estándares en el servicio educativo y para que las instituciones educativas sean acreditadas para brindar un mejor servicio.
- Cuarta:** A la Universidad César Vallejo, a fomentar estudios relacionados al cansancio y agotamiento mental llamado Síndrome de Burnout dada su incidencia en la sociedad y el poco conocimiento de parte de las instituciones educativas.

## **VII. Referencias**



- Alvarado, S. y Carreño, M. (2007). "La formación ciudadana: una estrategia para la construcción de justicia". *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, nº 5, Colombia.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme
- Ballón J. (2011), Autoestima materna y calidad de la relación de pareja en madres de nivel socioeconómico medio-alto de Lima Metropolitana Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima- Perú.
- Bernal (2006) Metodología de la investigación. México: Prentice-Hall.
- Bianchini, H. (2005) Manifestación de respuestas emocionales Medicina Legal Costa Rica
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica* (2a. ed.). Lima: Editorial San Marcos
- Corsi, J. (1998), "la violencia hacia la mujer en el contexto doméstico. Fundación Mujeres.
- Cueva, N. (2017) *Percepción de la calidad del servicio educativo según los alumnos del 5to año de secundaria de Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*" Tesis de maestría. Perú.
- Donayre, C. (2016) Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis de maestría. Perú.
- Gil-Monte, P (2001) Burnout síndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 19, núm. 2, 2003, pp. 181-197 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid, España.
- Gómez M y Bondjale T.(1994) Síndrome de Burnout o quemamiento de los profesionales. Prevención y tratamiento. La gestión del estrés. El cuidado de los cuidadores. Las Palmas: ICEPSS

- Grönroos, C. (1999). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588- 601.
- Harrison, W. (1983), *A social competence model of Burnout*. B.A Farber (eds.), *Stress and burnout in the human services professions*. (1985, 2ª ed., pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Huber, C. (1999) “Una réplica al estrés emocional crónico con tres elementos agotamiento emocional y físico, rendimiento laboral reducido y despersonalización”. Editorial planeta.
- Hugo Díaz (2010) *Evaluación de la calidad educativa: situaciones y desafíos*. Editorial planeta.
- Lombardi, M. y Tomasi, R (2001) *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería*. Trabajo de Maestría. UCV. Caracas – Venezuela.
- Mantilla, J. (2017). *Prevalencia del síndrome de Burnout y su relación con variables sociodemográficas y laborales en docentes de una entidad formativa de Otavalo. Provincia de Imbabura en el año 2016*. Tesis de maestría. Ecuador.
- Martell, L. (2014) “Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas”. Lima – Perú 2014. Tesis de maestría. Perú.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981) The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychology Press.
- Mercado, C. (2014). *Burnout y estilos de afrontamiento en docentes de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares*

*subvencionados de la provincia de Santiago. Universidad Nacional de Santiago – Chile. Tesis de maestría. Chile.*

Montestruque O. y Loreana M. (2018) “Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo Pontificia Universidad Católica Del Perú”.

Oramas A. (2013) *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes Cubanos de enseñanza primaria*. Escuela Nacional de Salud pública – Cuba.

Parasuraman, A. y Zeithaml, C. (2004) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol. 49(No. 5).

Riera D. (2007) Aplicación del Maslach Burnout inventory en profesionales y no profesionales de empresas públicas y privadas. N° 3. 2007. ISSN 1856-7878.

Rodríguez, E. y Sánchez, M. (2016), “Síndrome de Burnout y variables socio demográficas en docentes de una Universidad Privada de Lima”. Tesis de maestría. Perú.

Sanchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica aplicados a la psicología, educación y ciencias sociales*. Lima, Perú: Mantaro.

Tito, R. (2017) “Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en Instituciones Educativas Católicas de la UGEL 03 – Lima” Tesis de maestría. Perú.

Tumino, M., y Poitevin, E. (2014) Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2014, pp. 63-84 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España.

## **Anexos**

Anexo 1: Matriz de consistencia



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO DE LA RED 07 NIVEL PRIMARIA, BREÑA – 2018.**

**Autora Br. Manuel Pacheco Laura**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: SINDROME DE BURNOUT				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018?</p> <p>Problemas Específicos Problema Específico 1 ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de agotamiento emocional y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018?</p> <p>Problema Específico 2 ¿Qué relación existe entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de despersonalización y calidad en el servicio</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Objetivo Específico 1 Establecer la relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de agotamiento emocional y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.</p> <p>Objetivo Específico 2 Establecer la relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña – 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas Hipótesis Específica 1 Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de agotamiento emocional y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.</p> <p>Hipótesis</p>	Agotamiento Emocional	Agotamiento emocional Tensión laboral Frustración laboral Exceso de trabajo Estrés laboral.	1,2,3 6,8 13 14,20 16	(5) Pocas veces a la semana (4) Una vez a la semana (3) Pocas veces al mes (2) una vez al mes (1) pocas veces al año.	Alto [82-110]  Regular [51-88]  Bajo [22-50]
			Despersonalización	Maltrato al alumno Insensibilidad Desinterés Culpabilidad Comprensión  Resolución de problemas	5 10,11 15 22  4 7,21 9, 19 12		

<p>educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018?</p> <p>Problema Específico.3 ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de realización personal y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018?</p>	<p>despersonalización y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.</p> <p>Objetivo Específico 3 Establecer la relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de realización personal y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.</p>	<p>Específica.2 Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de despersonalización y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.</p> <p>Hipótesis Específica .3 Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout en su dimensión nivel de realización personal y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018.</p>	<p>Realización Personal</p>	<p>Influencia Positiva Vitalidad Personal Atmósfera laboral relajada</p>	<p>17,18</p>		
<b>VARIABLE 2: CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO</b>							
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rangos</b>	
		Tangibilidad	Parte física de la institución, instalaciones, equipos, personal, etc.	1 – 7	Totalmente en desacuerdo (1)	<p>Excelente (141 – 175) Buena (106 – 140) Regular (70 – 105) Deficiente (35 – 69)</p>	
		Fiabilidad	Eficiencia en que se realiza un servicio prometido.	8 – 14	Moderadamente en desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni acuerdo (3)		
		Capacidad de respuesta	Empeño en prestar un servicio inmediato al cliente	15 – 19	Moderadamente de acuerdo (4)		
			Atención con		Totalmente de acuerdo (5)		

			Seguridad	cortesía y brindar confianza al cliente	20-28		
			Empatía	Capacidad de interrelacionarse con de los clientes brindado una atención personalizada.	29 -35		
Tipo Y Diseño De Investigación		Población Y Muestra		Estadística A Utilizar			
<p>El presente trabajo de investigación pertenece a un tipo de investigación básica descriptiva y correlacional, basado en identificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010-p.46). Asimismo la presente investigación asumirá un diseño no experimental correlacional, de corte transversal La presente investigación asumirá un diseño no experimental correlacional, de corte transversal.</p>		<p>La población es finita porque se conoce la cantidad de participantes y estuvo constituida por 189 docentes en el servicio educativo de la red 07 niveles primaria, Breña – 2018.</p> <p>La muestra fue no probabilísticas y se seleccionaron 100 docentes de distitntos centros educativos de la red 07 del nivel primaria, de Breña-2018.</p>		<p>Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante.</p> <p>(a) Tablas de frecuencia. (b) Figuras. (c) Gráficos.</p> <p>En cuanto al análisis inferencial en la estadística inferencial se utilizará las pruebas no paramétricas correlación de Spearman. Para el procedimiento de datos se utilizará el programa SPSS 23.0 para Windows con el que se calculará la estadística descriptiva: estadígrafos de centralización y dispersión. Para estimar parámetros se hará prueba de hipótesis con pruebas estadísticas necesarias, ya que la escala del instrumento es ordinal.</p>			



**CUESTIONARIO DE BURNOUT DE MASLACH PARA DOCENTES (MBI – ED)  
(MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. 1981; 1986) (SEISDEDOS, 1997)**

Estimado(a) profesor(a): La presente autoevaluación es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información con respecto de su propio trabajo en el aula y su participación en el logro de sus objetivos institucionales. Instrucciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Tiempo De Experiencia Laboral: \_\_\_\_\_

Tiempo de trabajo en el servicio: \_\_\_\_\_

Condición Laboral\_\_\_\_\_

Lea cada frase y responda marcando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo a la escala siguiente Por lo cual le solicitamos sea sincero en marcar una alternativa.

Pocas veces al año	1
Una vez al mes	2
Pocas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Pocas veces a la semana	5

Gracias por sus aportes, que serán de gran utilidad.



<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2. Al final de la jornada me siento agotado					
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo					
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.					
5. Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos					
6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí					
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.					
8. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros					
9. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
10. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
11. Me encuentro con mucha vitalidad.					
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13. Me encuentro con mucha vitalidad					
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos					
16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés					
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases					
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.					
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo					
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo					
22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.					



## **CUESTIONARIO 2**

### **CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO**

Estimado estudiante, antes de nada, agradecer su apoyo para esta investigación, se le pide encarecidamente que responda los siguientes ítems. Instrucciones: Marque con una X según corresponda:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Moderadamente en desacuerdo (2)
- Ni desacuerdo ni acuerdo (3)
- Moderadamente de acuerdo (4)
- Frecuentemente de acuerdo (5)

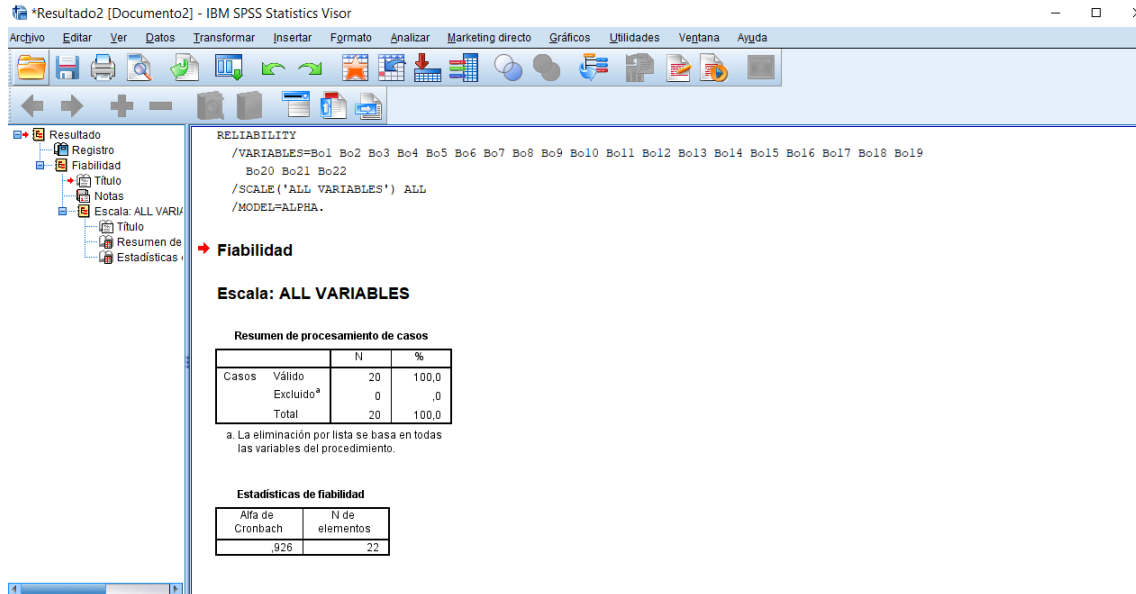
<b>DIMENSIONES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Tangibilidad</b>						
<b>1</b>	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños)					
<b>2</b>	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.					
<b>3</b>	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
<b>4</b>	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
<b>5</b>	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
<b>6</b>	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
<b>7</b>	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar					
<b>9</b>	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido					
<b>10</b>	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva					
<b>11</b>	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional					
<b>12</b>	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado					
<b>13</b>	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido					
<b>14</b>	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					

<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc					
<b>16</b>	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, e					
<b>17</b>	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.					
<b>18</b>	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes					
<b>19</b>	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>20</b>	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia					
<b>21</b>	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos					
<b>22</b>	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.					
<b>23</b>	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia					
<b>24</b>	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente					
<b>25</b>	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.					
<b>26</b>	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad					
<b>27</b>	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos					
<b>28</b>	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>29</b>	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
<b>30</b>	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes					
<b>31</b>	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
<b>32</b>	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
<b>33</b>	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante					
<b>34</b>	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes					
<b>35</b>	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					

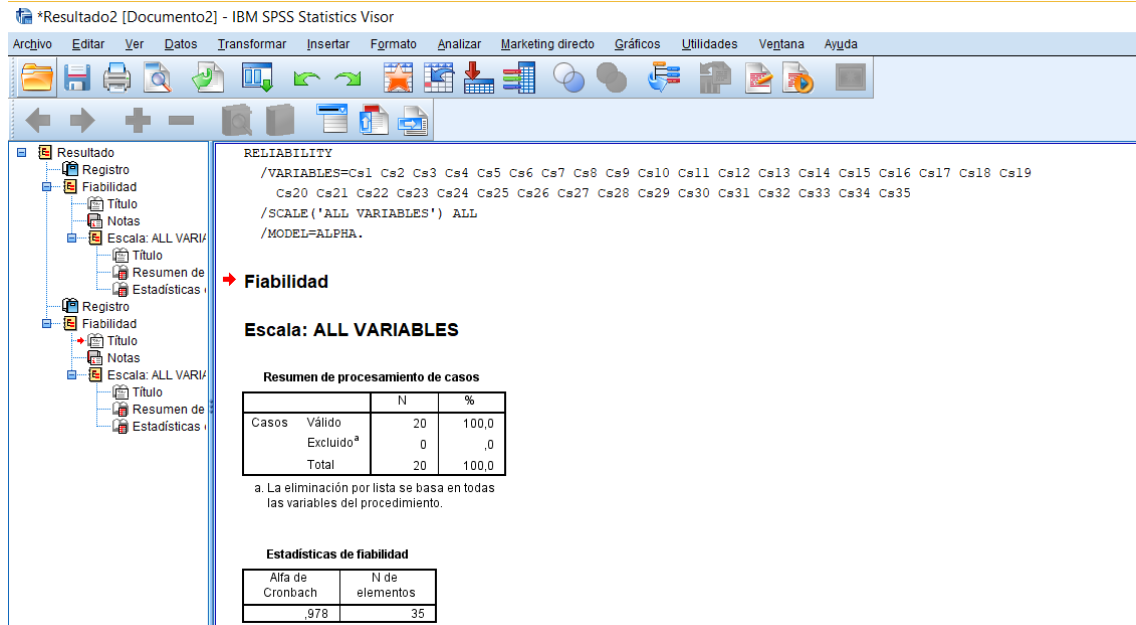
## Anexo 3: Confiabilidad

### RESULTADOS DE LA PRUEBA DE FIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH

#### VARIABLE SINDROME DE BURNOUT



#### VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO



Anexo 4: Validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Tangibilidad</b>							
1	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos ( talleres, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños)	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	✓		✓		✓		
3	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	✓		✓		✓		
4	Los sitios donde se imparten clases son atractivos, ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
5	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	✓		✓		✓		
6	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
7	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio que brinda.	✓		✓		✓		



40	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3
41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	
44	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
46	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
50	3	2	2	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
51	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	2	
52	3	2	2	5	2	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	
53	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	3	5	1	5	5	1	5	5	5	3	2	
54	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
55	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	2	
56	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	
57	1	2	2	5	2	5	5	5	5	2	5	3	4	5	4	5	1	5	5	4	3	2	
58	2	2	2	5	5	5	5	2	5	5	2	2	1	3	1	5	4	5	1	5	1	3	
59	3	5	1	1	5	5	1	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	
60	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
61	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	
62	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
63	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
64	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	
65	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5	5	5	5	5	3	2	
66	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	5	
67	3	4	5	5	2	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4	5	5	4	5	4	1	3	
68	1	1	2	1	2	5	5	5	2	2	5	3	4	5	4	5	1	5	5	4	5	4	
69	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	
70	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	
71	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	
72	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	5	4	5	3	3	
73	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	
74	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
76	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
77	2	4	2	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	5	4	4	4	
78	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	
79	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	
80	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	4	5	4	5	5	1	
81	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	



84	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	1	5	5	5	3	3
85	3	1	4	5	5	5	5	5	2	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	1
86	1	1	4	4	5	5	5	5	2	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3
87	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3
88	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3
89	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
90	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4
92	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3
93	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4
94	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
95	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	1
96	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
97	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2
98	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
99	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	1
100	4	4	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	1	4	4	4	5	5

**Variable: Calidad en el servicio educativo**

pers	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4	p2 5	p2 6	p2 7	p2 8	p2 9	p3 0	p3 1	p3 2	p3 3	p3 4	p3 5	
1	4	3	2	5	2	5	2	3	4	2	4	2	5	3	2	5	4	4	3	2	4	2	5	2	3	4	2	4	2	5	3	2	5	4	4	
2	3	2	5	2	5	2	5	5	3	2	3	4	2	4	2	3	4	3	2	4	2	5	2	4	5	3	2	3	5	2	5	2	3	4	4	
3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	3	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	5	3	5	5	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	5	3	2	5	5	3	3	5	3	4	4	4	
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	1	3	4	4	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	2	5	1	3	3	
14	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	
15	2	3	5	5	1	1	5	5	1	3	4	1	3	1	4	1	4	2	3	4	4	1	1	5	5	1	3	2	1	3	1	4	1	4	4	
16	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	
19	2	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	3	1	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	5	5	3	1	4	4	
20	4	3	1	5	3	1	3	5	1	3	4	3	4	1	4	4	2	4	3	1	2	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
21	1	2	3	5	5	5	3	5	1	1	4	1	4	3	4	4	3	1	2	3	4	5	4	3	2	1	1	2	1	5	3	4	2	3	3	
22	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	3	2	5	5	2	3	5	5	5	5	2	4	4	5	5	
23	2	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	2	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	

26	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
29	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	2	5	3	3	5	5	4	4	3	3
30	3	4	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	
31	4	2	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4
32	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
33	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
34	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
35	4	5	3	5	3	1	3	5	4	4	4	4	4	1	5	3	3	4	5	3	4	3	1	3	5	2	5	2	2	5	1	5	3	3	3
36	3	1	5	5	3	5	3	5	4	3	3	3	1	4	5	3	3	3	1	4	5	3	4	3	5	2	3	3	3	1	5	5	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
39	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	1	1	3	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
41	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
42	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
43	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
46	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
47	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
48	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
50	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
52	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	

54	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3		
57	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3	3		
58	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	3	2	2	4	4	4	4	4		
59	1	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5		
60	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	
61	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	4	4	4	4	
62	4	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	2	2	2	
63	3	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
64	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	2	5	3	5	5	5	5	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	1	2	1	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	
66	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	5	5	2	5	2	5	3	2	5	4	4	4	4	
67	3	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	5	5	2	5	5	2	5	2	3	4	4	4	4	4	
68	5	1	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	3	5	5	3	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	
70	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
72	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	2	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	
74	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	2	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	2	5	1	3	3	3	3	3	
79	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	2	3	5	5	1	1	5	5	1	4	4	1	4	1	4	1	4	2	4	4	4	1	1	4	5	1	5	2	1	5	1	4	1	4	4	4	4	
81	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

82	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5				
84	2	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	2	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	3	1	4	4					
85	4	3	1	5	3	1	5	5	1	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	1	2	4	1	4	2	1	5	2	5	2	1	2	2	2	2	2			
86	1	2	3	5	5	5	5	5	1	1	4	1	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2	1	1	2	1	5	3	4	2	3	3					
87	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5			
88	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5			
89	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
91	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	
92	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
93	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
94	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3		
95	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3		
96	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4					
97	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
98	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
99	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
100	4	5	3	5	3	1	3	5	2	4	2	2	4	1	5	3	3	4	5	3	4	3	1	3	5	2	5	2	2	5	1	5	3	3	3	3			

## Anexo 6: Artículo científico



### ARTÍCULO CIENTÍFICO

Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018AUTOR:

Br. Manuel Pacheco Laura

Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de la educación

**Resumen:** La tesis que se presenta en este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las Síndrome de Burnout y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño no experimental y correlacional de corte transversal. Se empleó la técnica de encuesta y un diseño de investigación correlacional. Se evaluaron a 100 docentes de instituciones educativas de red 07 nivel primaria, Breña. Para determinar ambas variables se empleará dos cuestionarios de escala de Likert con preguntas cerradas; con la finalidad de medir las actitudes que tienen los docentes en relación a las variables de estudio

. Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios propuestos en esta investigación, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para preguntas politómicas a una muestra piloto de 20 docentes de instituciones educativas de red 07 nivel primaria, Breña -2018. Se obtuvo como resultado Síndrome Burnout 0,926 para un instrumento con 22 ítems y para Calidad del servicio educativo de 0,978 para un instrumento de 35 ítems.

El resultado de la investigación de muestra que con respecto al coeficiente de correlación de Spearman que existe una correlación baja entre Síndrome Burnout y la Calidad en el servicio educativo ( $\rho = -0,447$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser menor a 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome Burnout y la Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

Palabras clave: Síndrome de Burnout y Calidad en el servicio educativo.

**Abstract** The main objective of the thesis presented in this research was to determine the relationship between the Burnout Syndrome and the quality of the educational service of the 07 primary level network, Breña-2018. The research carried out was of a quantitative approach, basic type of descriptive level, non-experimental design and cross-sectional correlation. The survey technique and a correlational research design were used. We evaluated 100 teachers from educational institutions of the 07 primary level network, Breña-2018. To determine both variables, two Likert scale questionnaires with closed questions will be used; in order to measure the attitudes that teachers have in relation to the study variables. To establish the reliability of the questionnaires proposed in this research, the Cronbach's Alpha reliability test was applied, for polytomous questions to a pilot sample of 20 teachers from educational institutions of the 07 primary level network, Breña-2018. The result was Burnout Syndrome 0.926 for an instrument with 22 items and for Educational Service Quality of 0.978 for a 35 item instrument. The result of the investigation shows that with respect to the Spearman correlation coefficient that there is a low correlation between Burnout Syndrome and the Quality of the educational service ( $\rho = -0.447$ ), in turn the calculated p-value was less than 0.000 for which the null hypothesis is rejected, that is to say that there is a relationship between Burnout Syndrome and the quality of the educational service of educational institutions of the network 07 primary level, Breña-2018.

Keywords: Burnout syndrome and Quality of service educational.

**Introducción.** En estos momentos actuales mundialmente el Síndrome de Burnout, o síndrome del “quemado”, el cual se visualiza como un agobio grave y carencia de recursos para afrontar este problema en los docentes. Fue Maslach mediante su prueba MBI quien describe al Burnout como un síndrome tridimensional. Es relevante que toda institución educativa tenga calidad de servicio, la cual debe de ser una política institucional propia sobre todo de aquellas que son de gestión pública que atienden a niños del nivel primaria. En los últimos años no han habido resultados satisfactorios del aprendizaje de los estudiantes según el reporte de las evaluaciones nacionales e internacionales. Por ello, es necesario diseñar otras políticas educativas que permitan medir otros elementos de la calidad educativa y de servicio de las entidades, empleando estándares de medición a nivel

internacional. El avance de un país depende de la calidad de la educación, siendo el Perú actualmente uno de los países que destina menores recursos a la educación pública. Así mismo en el sector privado existe incremento de oferta del servicio educativo mas no ofrece calidad en el servicio debido a que tiene la idea de ofrecer una buena infraestructura y diversos talleres extracurriculares con los cuales erróneamente brindar una buena calidad en el servicio. Además, en el país no se está tomando en cuenta los mapas de progreso de IPEBA para medir los estándares en el servicio educativo para que las instituciones educativas sean acreditadas para brindar un mejor servicio educativo. Actualmente se viene promoviendo una mayor participación de padres y docentes, dejándose de lado la correcta manera de entender la educación de calidad como un derecho inherente de las y los educandos en su trascurso de adiestramiento como futuros ciudadanos. Alvarado y Carreño (2007), En tal sentido es necesario reconocer que los estudiantes son el sujeto de la educación, es pertinente entonces sopesar el ángulo de derechos; en nuestro enfoque de observación, y si así se entiende, por lo general, “identificar los principios que rigen las maneras de proceder socialmente, a partir de criterios de justicia que identifiquen y den oportunidades de desarrollo para todas y todos”. (p. 54). **Antecedentes Internacionales.** Mercado (2014), elaboró un ensayo acerca de “Burnout y estilos de afrontamiento en docentes de enseñanza de establecimientos municipales subvencionados de la provincia de Santiago. Universidad Nacional de Santiago – Chile”. Su propósito fundamental fue examinar la conexión presente entre las variantes de Burnout y las técnicas de enfrentamiento las cuales emplean los docentes que dan clases a alumnos en escuelas comunales favorecidos en el territorio de Santiago. La clase de estudio que se empleó fue de cantidad, multivariada y colateral. Su diseño fue relacional. Los resultados adquiridas denotan claramente una conexión entre los variados modos de enfrentamiento aplicados por los profesores y las extensiones de Burnout. Concluyendo de esta manera que los múltiples tipos de afrontamiento se podrían utilizar sin problema como intermediarios entre los escenarios que ocasionen nerviosismo y alteraciones de salud mental como el Burnout. **Antecedentes Nacionales.** Donayre (2016), llevó a cabo el trabajo “Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular que aplican programas internacionales en una Institución Educativa Bilingüe”. En la Pontificia Universidad Católica del Perú, para conseguir el título Magister en Educación. Tiene de objetivo examinar cómo se percibe el estrés laboral dentro del salón o fuera de este. El proceso empleado es de tipo cualitativo, inductivo y detallado. En esta investigación se logró



demostrar como resulta que la molestia derivada de los distintos deberes y ocupaciones que deben ser llevadas a cabo los docentes dentro de la institución, y de las cuales exteriorizaron distintas realidades problemáticas que demostraban estrés laboral. Alcanzando la deducción que el disgusto ocasionado por las múltiples obligaciones y actividades traían consigo nerviosismo profesional. **Síndrome de Burnout** Maslach y Jackson (1986), precisan dicho síndrome “como un cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios”. Se ha hallado en numerosos estudios que el síndrome aparece fundamentalmente cuando el oficio excede las ocho horas habituales, cuando no se ha cambiado de espacio de trabajo en extensos lapsos de tiempo y cuando la remuneración laboral es insuficiente. **calidad de servicio educativo** Conforme con Ruiz (2011): La calidad formativa es un paradigma que se busca, instituyéndose en la intención que encamina las actuaciones formativas, comprendidas como praxis deliberadas a vivencializar por los estudiantes en los salones y entidades como zonas interactivas, como micro comunidades de correlaciones organizadoras, fecundas y valiosas, entre los factores y componentes que la componen. (p. 20). **Problema general.** ¿Qué relación existe entre síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018? **Objetivo General.** Determinar la relación existente entre Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña - 2018. **Metodología.** La técnica que se utilizó fue la técnica hipotética deductiva, ya que se inició desde la expectación del fenómeno a analizar, en base a las cuales se formularon los problemas y conjeturas pertinentes y que, posterior al análisis adecuado, se confirmó y evidenció la veracidad de los enunciados concluidos.. **Tipo de estudio.** Dicha investigación fue de tipo básica, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010). Se describe básica, debido a que el objetivo principal es la búsqueda de conocimiento innovador y aspectos que no necesariamente tengan un fin aplicativo; es decir, principalmente conocer los fenómenos. (p.38). **Diseño de investigación.** El presente trabajo de análisis es un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional de un enfoque de tipo cuantitativo.. **Población.** La población de esta investigación es finita porque se conoce la cantidad de participantes y estuvo constituida por 189 docentes en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña – 2018. **Muestra** En la presente investigación se aplicó el método de muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple.. **Técnica.** En correspondencia con Hernández, Fernández y Baptista (2010), el procedimiento ejecutado en el presente

trabajo fue la encuesta, fundamentada en interrogantes destinadas a una cantidad importante de individuos que utiliza cuestionarios para inquirir acerca de las particularidades que se quiere tasar o saber **.Resultados.** Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018

Tabla 1 Coeficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018Tabla 2

			Síndrome Burnout	Calidad Servicio Educativo
Rho de Spearman	Síndrome Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,447**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Calidad Educativo	Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	-,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con los datos señalados en la Tabla 12 existe una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout y Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $\rho = -0,447$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout y Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

Tabla 2

Coeficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout dimensión agotamiento emocional y Calidad del servicio educativo

			Agotamiento emocional	Calidad Servicio Educativo
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,293**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	100	100
Calidad Servicio Educativo	Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	-,293**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con los datos señalados en la Tabla 13 existe una correlación inversa baja entre Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $\rho = -0,293$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018..

Tabla 3

Coeficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout dimensión  
Despersonalización y Calidad del servicio educativo

			Desperson alización	Calidad Servicio Educativo
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,445**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Calidad Educativo	Servicio	Coefficiente de correlación	-,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con los datos señalados en la Tabla 14 existe una correlación inversa Moderada entre Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización y Calidad del servicio educativo en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $\rho = -0,445$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización y Calidad del servicio educativo en los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

Tabla 4

*Coeficiente de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout dimensión Realización personal y Calidad en el servicio*

			Realización personal	Calidad Servicio Educativo
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Calidad Educativo	Servicio	Coefficiente de correlación	-,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con los datos señalados en la Tabla 15 existe una correlación inversa Moderada entre Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal y Calidad del servicio educativo en los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña, 2018 ( $\rho = -0,404$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal y Calidad del servicio educativo los docentes de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

## Discusión

Según los resultados descriptivos de la variable Síndrome de Burnout en los docentes se obtuvo que el 0% de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018, mantienen un nivel bajo de síndrome de Burnout, otro 17.0% un nivel regular, y el 83,0% respondió que el nivel de afectación o síndrome de Burnout en el desempeño

laboral es elevado, mientras que para la variable 2 Calidad del servicio educativo en los docentes del servicio educativo. Se obtuvo que solo un 71,0% de docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018, consideran que existe un nivel deficiente de la calidad del servicio educativo, otro 26.0% un nivel regular, el 3,0% respondió que dicho nivel de calidad es bueno y no hubo docentes cuya opinión consideren que se da un servicio excelente en la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

Como respaldo teórico en correspondencia con Gil-Monte (2001), menciona: “el agotamiento emocional es una situación de agotamiento de energía personal física o energía emocional propios, es agotarse de manera emocional debido al continuo contacto “día a día” y atendiendo a las personas a las que hay que atender”. (P. 2). Razón por la cual es posible indicar que, un profesional al estar extenuado, se desvía de la circunstancia y se vuelve intangible.

Por su parte Díaz (2010), la calidad educativa como el aspecto de la mejora permanente, debe presentar un sistema que permita que ambas partes, prestador y usuario, se comuniquen y actúen activamente en el logro de resultados. En todos los ejemplares de calidad o herramientas de diagnóstico de calidad, se dictaminan metódicamente los componentes más críticos para el buen ejercicio de toda la entidad, así se puede apreciar la mejoría. Así mismo, se sopesa al usuario y su complacencia con el producto o servicio otorgado, como parte activa y esencial dentro del procedimiento. (p. 25).

Según los resultados inferenciales referentes a la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad en el servicio educativo de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018. De acuerdo a la Hipótesis general se estableció según el coeficiente de correlación de Spearman calculado a través del programa SPSS fue 0,510; el cual se ubica en el rango de correlación moderada positiva entre ambas variables.

En cuanto a los resultados establecidos en el coeficiente de correlación de Spearman entre el síndrome de Burnout y la calidad en el servicio educativo de los docentes del servicio educativo se obtuvo que existe una correlación inversa moderada entre las variables con un ( $p = -0,447$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout y Calidad del servicio educativo los docentes del servicio educativo de la Red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

En cuanto a la primera hipótesis específica sobre la relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y la calidad en el servicio educativo de

los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018. Se observa que existe una correlación inversa baja entre Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y Calidad del servicio educativo en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $p = -0,293$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y calidad del servicio educativo los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018.

En este mismo orden se toma los fundamentos teóricos basados por Maslach y Jackson (1981), opinan que: La extenuación emocional es un factor primordial de este síndrome y sucede al ser posible divisar la fatiga, irritabilidad o la amenaza metafísica y el descuido, precisada como la extenuación física o psicológica que es originada como resultado de una labor o de un esfuerzo, y se puede identificar por la inhabilidad de ejecutar labores corporales con una cadencia normal o con la habitual fuerza, y mediante una lentitud inmensa de los procedimientos especulativos, los mismos suelen ocasionar una falla de memoria.(p,89).

Respecto a la segunda hipótesis específica 2 entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y la calidad en el servicio educativo de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018. Se observa que existe una correlación inversa moderada entre ambas con un coeficiente de correlación de Spearman de ( $p = -0,445$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre las variables.

En este mismo orden se toma los fundamentos teóricos basados por (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Es una modificación de la apreciación o la experiencia de uno mismo de tal modo que uno se siente "apartado" de los procedimientos mentales o corporales, como si uno fuese un espectador externo a los mismos (Association, 2004). Un sujeto que padece de despersonalización experimenta la sensación de que ha cambiado o que las cosas son carentes de sentido. Puede ser a veces una vivencia notablemente inquietante, en tanto que muchos experimentan que, indudablemente, las cosas no son reales o están en un sueño. La despersonalización infiere del afrontamiento evitativo del exceso de cantidad o atributiva del oficio con personas. (p, 45)

Conforme con Fernández. (2001), “ésta se manifiesta por irritación, mostrarse negativo y actitud fría e indiferente hacia las personas o colegas”, (P. 2), la despersonalización describe a una sucesión de disposiciones de retraimiento, de cariz taciturnos y negativismo, que va acondicionando al sujeto y que aparecen para resguardarse de la extenuación.

Por otra parte, en cuanto a la tercera hipótesis específica entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y la calidad en el servicio educativo de los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018. Se observa que existe una correlación inversa Moderada entre Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal y Calidad del servicio educativo en los docentes del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $p = -0,404$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre ambas.

Al confrontar el trabajo realizado por Jiménez (2017), denominado Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en Instituciones Educativas Católicas de la UGEL 03 – Lima. Para el desarrollo de los datos se empleó el estadístico SPSS. Las resultas adquiridas posterior al procesamiento y estudio de los datos muestran que: se encuentra presente una conexión indirecta o negativa entre el Síndrome de Burnout con el desempeño profesional pedagógico en Entidades Formativas de UGEL 03 – Lima. Comprobándose con el test de asociación ( $p\text{-valor} = .000 < .05$ ).

Asimismo, sustentado teóricamente por Maslach y Jackson (1981), el cual expresa lo siguiente “es un síndrome de excesivo cansancio del trabajador y falta de realización como persona que se da entre los empleados que interactúan con colegas en su labor”. (p.89).

A nivel teórico se establece que: en virtud de ello, Lombardi y Tomasi (2001), declaran que Maslach y Jackson vinculan esta noción con “la actitud de autoevaluarse de manera negativa, que se desarrolla de manera especial cuando el trabajador esta con contacto con colegas. En estos casos el trabajador tiende a sentirse infeliz y poco contento consigo mismo y con su trabajo profesional”. (P. 14).

Asimismo, llamada también sensación de ineficacia profesional donde la persona siente que no realiza adecuadamente las tareas y se autocalifica como incompetente en el oficio. Los empleados experimentan un sentimiento de disgusto consigo mismos y abatimiento con sus

resultados profesionales. (Maslach y Jackson, 1981; Maslach Cristina, 2001).

**Primera:** Se ha demostrado que en cuanto a la hipótesis general revela que el coeficiente de correlación de Spearman expone que existe una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018. ( $p = -0,447$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre ambas.

**Segunda:** Se ha demostrado que cuanto a la hipótesis específica 1 que existe una correlación inversa baja entre Síndrome de burnout en su dimensión agotamiento emocional y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018 ( $p = -0,293$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y Calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

**Tercera:** Se ha demostrado que sobre la hipótesis específica 2 se observa que existe una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018 ( $p = -0,445$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión Despersonalización y Calidad del servicio de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

**Cuarta:** Se ha demostrado que sobre la hipótesis específica 3 se observa que existe una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal y Calidad del servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018 ( $p = -0,404$ ), a su vez el p-valor calculado resultó ser 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal y Calidad del servicio de la red 07 nivel primaria, Breña- 2018.

## Referencias

- Alvarado, S. y Carreño, M. (2007). “La formación ciudadana: una estrategia para la construcción de justicia”. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, n° 5, Colombia.
- Donayre, C. (2016) Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis de maestría. Perú.

- Gil-Monte, P (2001) Burnout síndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 19, núm. 2, 2003, pp. 181-197 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid, España.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6<sup>o</sup> Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Lombardi, M. y Tomasi, R (2001) *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería*. Trabajo de Maestría. UCV. Caracas – Venezuela.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981) The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychology Press.
- Mercado, C. (2014). *Burnout y estilos de afrontamiento en docentes de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares subvencionados de la provincia de Santiago*. Universidad Nacional de Santiago – Chile. Tesis de maestría. Chile.





### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Milagritos Leonor Rodríguez Rojas, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “ Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018 ” del estudiante :Manuel Pacheco Laura habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 21% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Enero del 2019



  
Milagritos Leonor Rodríguez Rojas

DNI: 21069112

Feedback Studio - Google Chrome

https://evturnbin.com/app/carta/ev/71angres85e160e10364942146ca-1056351011

feedback studio Manuel Pacheco Laura Síndrome de Burnout y calidad en el servicio -- /0 6 de 13

**Resumen de coincidencias**

**21 %**

1	repositorio ucv.edu.pe	10 %
2	Entregado a Universidad	5 %
3	esaber.ucv.pe	1 %
4	core.ac.uk	1 %
5	docplayer.es	<1 %
6	Entregado a Universidad	<1 %
7	cybertesis.unmsm.edu...	<1 %

21

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la**  
red U7 nivel primaria, Ibrebo-2013

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Administración de la Educación

**AUTOR:**  
Dr. Manuel Pacheco Luna

**ASESOR:**  
Dra. Margarita Lorenz Rodríguez

**PROGRAMA:**  
Administración

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Calidad y calidad educativa

**LEMA: PUNTO**

2013

Página: 1 de 85    Número de palabras: 21045

Text-only Report    High Resolution    Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PACHECO LAURA, MANUEL

D.N.I. : 09452166  
Domicilio : AV. Vista Alegre M2-1 L-13 C-2 sta. Isabel SURCO  
Teléfono : Fijo : 249-3679 Móvil : 932 581381  
E-mail : Manuel.pacheco.laura@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO  
Mención : ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PACHECO LAURA, MANUEL

Título de la tesis:

SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD EN EL SERVICIO  
EDUCATIVO DE LA RED DE NIVEL PRIMARIA, BREÑA-2018

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 09-05-19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PACHECO LAURA, MANUEL

INFORME TITULADO:

SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD EN EL SERVICIO  
EDUCATIVO DE LA RED 07 NIVEL PRIMARIA, BREÑA - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de Enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN