



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El síndrome de Burnout y el clima organizacional en la  
Institución Educativa N° 51014 Romeritos del Distrito de  
Wanchaq – Cusco.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA:**

Br. Huanaci Quispe, Marcelina

**ASESOR:**

Dr. Zegarra Salas, Wilbert

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ – 2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

-----  
Dra Marmanillo Manga Rosa María.  
Presidente

-----  
Dr. Cusihuaman Hermoza Melquiades  
Secretario

-----  
Dr. Zegarra Salas Wilbert  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi madre, por su incondicional soporte y darme la fuerza para lograr mis metas, a Víctor Aarón, por ser el la persona que motiva mi vida, para no rendirme en los estudios y llegar a ser un ejemplo para él.

Marcelina

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad “Cesar Vallejo” por darme la oportunidad de haber cumplido una de mis metas y anhelos como es de optar el grado de magister en Educación con mención en Administración de la Educación con el trabajo de investigación titulado “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 51014 “ROMERITOS” DEL DISTRITO DE WANCHAQ – CUSCO

Mi reconocimiento al Doctor Wilbert Zegarra Salas y a todos los docentes de esta a reconocida Universidad, quienes acompañaron nuestros aprendizajes e influyeron positivamente en nuestra formación profesional.

Al Director y los docentes de la Institución Educativa “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco, por su colaboración, brindando la información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación. A los expertos, quienes han refrendado los instrumento de investigación, por sus consejos para optimizar el presente trabajo.

El autor

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL TESIS


Yo, MARCELINA HUANACI QUISPE, estudiante ( ), egresado (X), docente ( ), del Programa MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 23808153, con la tesis titulada:

“El síndrome de Burnout y el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 Romeritos del Distrito de Wanchaq – Cusco”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoría
- 2) La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.
- 5) Si, la tesis fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, 01 de diciembre de 2018

  
MARCELINA HUANACI QUISPE  
23808153

## **PRESENTACIÓN**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento el trabajo de investigación titulada “el síndrome de Burnout y clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del distrito de Wanchaq – Cusco 2018. Con el propósito de establecer como el síndrome de Burnout influye en el clima organizacional de la Institución Educativa Romeritos

El presente trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestro en Educación con mención en Administración de la Educación.

Confiado en cumplir con las exigencias de aceptación.

La autora

## ÍNDICE

|  |     |
|--|-----|
| <b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....                                   | ii  |
| <b>DEDICATORIA</b> .....   | iii |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                                      | iv  |
| <b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....                         | v   |
| <b>PRESENTACIÓN</b> .....  | vi  |
| <b>ÍNDICE</b> .....  | vii |
| <b>RESUMEN</b> .....   | ix  |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | x   |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....                                     | 11  |
| <b>1.1 Realidad problemática</b> .....                           | 11  |
| <b>1.2 Trabajos previos</b> .....                                | 13  |
| <b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b> .....                    | 19  |
| <b>1.3.1 Síndrome de burnout</b> .....                           | 19  |
| <b>1.3.2 Clima organizacional</b> .....                          | 27  |
| <b>1.4 Formulación del problema</b> .....                        | 33  |
| <b>1.5 Justificación del estudio</b> .....                       | 34  |
| <b>1.6 Hipótesis:</b> .....                                      | 36  |
| <b>1.7 Objetivos:</b> .....                                      | 37  |
| <b>II. MÉTODO</b> .....  | 38  |
| <b>2.1 Diseño de investigación</b> .....                         | 38  |
| <b>2.2 Variables, operacionalización</b> .....                   | 39  |
| <b>2.2.1 Variables</b> .....                                     | 39  |
| <b>2.2.2 Operacionalización</b> .....                            | 40  |
| <b>2.3 Población, muestra y muestreo</b> .....                   | 42  |
| <b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> ..... | 42  |
| <b>2.5 Metodología para el análisis de datos</b> .....           | 50  |
| <b>III. RESULTADOS</b> .....                                     | 53  |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b> .....                                       | 81  |
| <b>V. CONCLUSIONES</b> .....                                     | 85  |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....                                 | 87  |

## **ANEXOS**

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validez de los instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio
- ✓ Otras evidencias



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo establecer en qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con el clima organizacional en la Institución Educativa “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco.

La investigación es de tipo descriptivo, no experimental de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo. Para esta investigación se aplicó dos cuestionarios, a 35 docentes pertenecientes a esta institución; el cuestionario de Maslach con 22 preguntas y la de Litwing y Stringer con 40 preguntas. Ambos cuestionarios fueron analizados y aprobados por especialistas del área. Estas encuestas tienen la finalidad de recoger información sobre la apreciación que tienen los docentes sobre el clima organizacional y el síndrome de burnout en la Institución Educativa Romeritos del distrito de Wanchaq – Cusco.

En cuanto a los resultados del presente trabajo de investigación se confirma el objetivo de estudio, demostrándose que existe correlación entre las variables del síndrome de burnout y el clima organizacional, según estadístico de prueba Tau-B de Kendall, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,6 valor que muestra una asociación alta entre dichas variables.

### **Palabras clave.**

Síndrome de burnout – clima organizacional

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to establish the extent of the burnout syndrome related to the organizational climate in the Romeritos educational institution in the district of Wanchaq Cusco.

The research of a descriptive, non-experimental al type of correlation with a quantitative focus for this research, 2 questionnaires with 22 questions and the Litwing and Stringer questionnaires with 40 question both questionnaires were analyzed and approved by area specialist. These surveys have the purpose to collect information on the appreciation that teachers have about the organizational climate and the burnout syndrome in the educational institution Romeritos district of Wanchaq Cusco.

According to the results of this research work, the study hypothesis is confirmed. THE BURNOUT SYNDROME is directly and significantly related to the organizational climate in educational institution N° 51014 "Romeritos" , demonstrating that there is a correlation between the variables according to the test statistic TAU-B KENDALL whose coefficient of relationship reaches the value of 0,6 value that shows a high association between these variables.

### **Keywords**

Burnout Syndrome and organizational Climate

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Realidad problemática

Desde que apareció el hombre en nuestro planeta, ha vivido formando agrupaciones dentro de las cuales ha desarrollado diversas actividades. En la actualidad seguimos desarrollándonos dentro de diferentes tipos de organizaciones de manera dinámica, relacionándonos con personas, manejando recursos tangibles e intangibles para satisfacer las necesidades de nuestro entorno. Pero lo más importante de una organización es la comunicación y el hecho de actuar en grupo, con unidad para el logro de objetivos comunes, respetando reglas de convivencia. (Chiavenato, 1999).

En este sentido Litwin y Stringer (1968) citado por García, M (2009) indica que el clima organizacional, que está formada por las diferentes interpretaciones subjetivas y objetivas de los aspectos estructurales, el ambiente físico y social en la cual se relaciona y que influye de manera directa en los integrantes de la organización.

En la actualidad vivimos dentro de un mundo de cambios acelerados, con los cuales tenemos que ir a la par, acomodando nuestros horarios, los requerimientos del trabajo, la actualización permanente de los nuevos conocimientos, la presión económica, tecnológica y familiar, los cuales pueden originar graves problemas en las personas.

Esta situación está afectando a los integrantes de la organización, especialmente a personas que tienen trato directo con otras personas, entre ellos están los docentes. Hernández, (2003, p.103) nos dice al respecto que "...las altas demandas del trabajo generan no solo un cuadro general de tensión emocional que tiende a generar malestar subjetivo y a expresarse en síntomas somáticos..." estos malestares se manifiestan en las agruras, alteraciones del sueño, mal humor, cefaleas, la negatividad, coléricos, etc. Que llevan a la persona a colapso físico y mental y desmotivándolo para enfrentar un día más de trabajo. Esta situación lo sufren inmensas cantidades de personas en la tierra y que no es reconocida como una afección.

Hernández, (2003), nos dice que el año de 1974 Herbert Freudenberger escribe por primera vez sobre el estrés laboral, posteriormente fue ampliado estos estudios por Catherine Maslach y Susana Jackson quienes lo denominan como Síndrome de Bournout el cual es un padecimiento que sufren algunos profesionales que tienen que soportar cargas emocionales muy fuertes que les producen tensión lo cual afecta gravemente en su salud física, psicológica y por ende en su desenvolvimiento laboral.

En nuestro país, la situación del docente es bastante crítica pues están sometidos a nuevas exigencias en la atención a sus alumnos, nuevas metas, buscando la mejora de la calidad educativa, cambios curriculares permanentemente, evaluaciones de ascenso, uso efectivo del tiempo, uso de las TIC, capacitaciones, bajos sueldos, monitoreo y acompañamiento, círculos de inter aprendizaje, programación de sus sesiones de clase, elaboración de materiales y recursos, documentos administrativos etc. dándole poco tiempo para su desarrollo personal, familiar y recreativo, conllevándole a un pesimismo y desaliento durante el desarrollo de su labor.

Estos aspectos, hacen que los docentes, en forma generalizada, expresen diversas opiniones en relación a las condiciones en las que despliegan su labor, afectando de esta manera sus relaciones interpersonales, su salud emocional y afectando el clima organizacional de la Institución donde laboran.

La Institución Educativa Romeritos, no está exenta de esta problemática, ya que contamos con docentes con muchos años de servicio profesional, que por los bajos incentivos económicos, trabajan en otras instituciones educativas privadas en el turno contrario a su labor docente. Lo cual hace que se sientan agotados por la sobrecarga laboral, dejando de lado a su familia, actividades recreativas, crecimiento personal, dando como resultado la apatía, falta de comunicación, agotamiento físico y emocional, mal humor, actitud negativa frente al trabajo lo cual repercute directamente en su crecimiento personal, desarrollo de sus potencialidades y en la atención de los estudiantes y padres de familia.

## 1.2 Trabajos previos

De acuerdo a las indagaciones ejecutadas en la biblioteca de la Universidad, páginas del ciberespacio se han encontrado trabajos relacionados al tema de investigación, los cuales los tomo como antecedentes y los clasifico en investigaciones locales, nacionales e internacionales.

Entre los antecedentes internacionales se considera la propuesta de Mafla (2015) en su trabajo de investigación titulado “Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa pública de la ciudad de Quito en el año 2015” tiene por objetivo, Establecer la relación entre Burnout y Clima laboral en los docentes de la Unidad Educativa “Abelardo Flores”; definió el estudio como una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de diseño no experimental y transversal.

Llegando a las siguientes conclusiones: en los resultados obtenidos se evidencia que las tres dimensiones de burnout tienen alta incidencia en los docentes que presentan signos característicos de este síndrome como de cansancio emocional y despersonalización relacionados al género, edad y años de servicio, sin embargo en la dimensión de realización personal los resultados son positivos, pues los docentes se valoran a sí mismos y la labor que desempeñan. En relación al clima laboral en las dimensiones de estructura, recompensa, relación e identidad se evidencia el nivel de aceptación y su satisfacción de trabajar en esa Institución Educativa. Concluyendo de que existe la presencia de burnout en los docentes de la Institución Educativa estudiada pero que no influye en el clima laboral.

Esta investigación es de utilidad, pues demuestra que existe estrés docente en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización lo cual no influye en su valoración personal y sus deseos de superarse. Lo cual es un

factor importante, pues un docente que no se prepara continuamente influye negativamente en la atención de los estudiantes.

También se revisó el trabajo presentado por Oramas (2013) en su trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria” tiene por objetivo, averiguar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria; definió el estudio como una investigación de tipo descriptivo con un diseño transversal.

Llegando a la siguiente conclusión: que el 88% de docentes presenta el estrés laboral predominando la dimensión de agotamiento emocional y en niveles deseables la despersonalización y realización personal. Todo ello por desarrollar su trabajo con salarios bajos y muchas exigencias a los recursos que poseen.

Este investigador también nos demuestra que el estrés docente no solo se produce en nuestro país, sino que también se da en docentes de otros países, los problemas que originan este estrés son las mismas: altas exigencias, cambios de modelos de educación, sueldos bajos, obligaciones que asignan sus superiores, etc.

Otro trabajo que es utilizado como antecedente es la tesis titulada Bernal y Ramírez (2011) en la investigación titulada “Impacto del Burnout en el bienestar y clima de las organizaciones” tiene por objetivo, ofrecer sugerencias para su intervención sobre el síndrome de burnout a través del estudio sobre sus causas y consecuencias a nivel social, emocional, cultural y productivo; definió el estudio como una investigación de tipo descriptivo.

Llegando a la siguiente conclusión: se evidencia el desequilibrio en las organizaciones estudiadas (Bogotá-Colombia y Madrid España), lo cual permite brindar una serie de recomendaciones y herramientas que contribuya reducir los niveles de burnout, así como estabilizar el clima organizacional para acrecentar la eficiencia de la organización y los trabajadores.

Estos autores hicieron la comparación de los niveles de burnout en una empresa de servicios latino americana con una europea y su influencia en el clima organizacional llegando a la conclusión de que se evidencia más en mujeres que en varones, en jóvenes más que en personas adultas, en personas que tiene mayores grados de estudio, lo cual influye directamente en el deterioro del clima laboral de ambas empresas.

Además de los trabajos internacionales también se revisó antecedentes nacionales como el de Farfán (2009) realizó el estudio de investigación “Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares” tiene por objetivo determinar la relación existente entre clima laboral y el síndrome de burnout en docentes de educación secundaria de centros educativos nacionales y particulares, definió el estudio como una investigación de tipo sustantiva (describir y explicar), diseño correlacional concluyendo que: No existen contrastes significativos entre el clima laboral entre docentes de colegios estatales y los colegios particulares en relación a que si son tomados en cuenta en la toma de decisiones, la percepción de la planificación y eficacia en la realización de las tareas; En cuanto al síndrome de burnout concluye que si existen diferencias significativas en las tres dimensiones en los profesores de colegios estatales y particulares. Encontrándose mayor predominio en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización en los profesores de los colegios estatales; lo que significa que hay un mayor número de profesores con burnout en los colegios estatales. Finalmente se tiene como resultados que los profesores de colegios particulares presentan mayor realización personal.

Esta investigación ratifica la presencia del síndrome de burnout en los docentes tanto de Instituciones Educativas nacionales como particulares, mostrando la diferencia en la dimensión de realización personal, pues los docentes de Instituciones Educativas particulares por estar siempre en nivel de competitividad y evaluación tienden a seguir preparándose académicamente para poder acceder a sus puestos de trabajo.

Por su parte Salvador (2016) en su trabajo de investigación “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo” tiene por objetivo Establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo; definió el estudio como una investigación de tipo sustantiva de diseño descriptivo correlacional concluyendo que existe correspondencia significativa contrapuesta entre las dimensión de agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en los docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo. Además se observa que no existe aproximación significativa entre la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout y las dimensiones del Clima Laboral. por lo cual el autor indica que existe estrés laboral en los docentes y que el clima laboral no contribuye a que el docente se identifique con su IE.

Este trabajo es un aporte significativo pues aquí se demuestra como el estrés docente influye negativamente en el clima laboral de la institución educativa, provocando divergencias entre los docentes y haciendo que estos no se identifiquen con la institución donde laboran. Esto último es importante, pues un docente que no se involucra con su I.E no apoya en el logro de objetivos y metas institucionales, por lo tanto la organización se estanca.

Los autores Esplana y Nuñez (2017) en su trabajo de investigación titulado “Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho Huancavelica- 2017” tiene por objetivo, determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho Huancavelica; definió el estudio como una investigación de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental transaccional.

Concluyendo que: los docentes encuestados presentan el síndrome de burnout porque, en las dimensiones de agotamiento personal, despersonalización y realización personal presentan un alto porcentaje de



respuestas que indican que los docentes padecen estrés laboral y a su vez presentan un clima organizacional débil, por lo que se descuida en cuanto al trato a los estudiantes, los docentes se sienten emocionalmente agotados, y mostrando conformismo en su desarrollo profesional. Afirmando que existe una relación directa entre las dos variables del estudio

Una vez más se demuestra que el burnout es un problema que afecta a los docentes y por lo tanto a la organización laboral, pues al tener docentes estresados se observa que no existe compromiso laboral, esto adicionado con un ambiente que no es atrayente, estimulante, destruye el ambiente laboral provocando situaciones de intolerancia, desmotivación y baja atención a los estudiantes que son nuestra razón de ser.

Es importante que también se revisen trabajos locales, entre los que se consideró a Fluker (2014) en su trabajo de investigación titulado “Influencia del síndrome de burnout sobre el clima institucional en docentes de la facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco- 2014” tiene por objetivo, Establecer la influencia del clima institucional sobre el síndrome de Burnout en docentes de la facultad de Medicina Humana UNSAAC. Del Cusco. Definió el estudio como una investigación de tipo cuantitativo con un diseño no experimental.

Concluyendo que: el síndrome de burnout es un tipo de estrés laboral crónico hallándose en la investigación con predominancia la dimensión de realización personal y en niveles medio y bajos las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización. En lo que se refiere al clima institucional en la facultad de medicina de la UNSAAC es desaprobada por más del 50% de la muestra, teniendo en cuenta las dimensiones de autonomía que ayuda en la solución de problemas, toma de decisiones y el reconocimiento del trabajo bien realizado como positivas y como negativas las dimensiones de cohesión, confianza y cooperación, la equidad, innovación y apoyo entre los docentes de la facultad lo cual indica que los encuestados lo perciben como un factor negativo que influye en el síndrome de burnout

En este trabajo se observa que no existe unión, compañerismo, trabajo cooperativo, la imparcialidad en la toma de decisiones, lo cual hace que en el ambiente de trabajo prime el individualismo, sin desarrollo de las capacidades del trabajador influye en el estrés que presentan los docentes universitarios especialmente en la dimensión de realización personal en la cual se sienten frustrados, sin capacidad de enfrentar nuevos desafíos de acuerdo a su formación profesional.

Por otro lado Herrera (2017) en su trabajo de investigación titulado “El síndrome de burnout y su relación con el desarrollo del clima institucional de la Institución Educativa Agustín Gamarra del distrito de Anta – Cusco”. Cuyo objetivo es determinar la relación del síndrome de burnout en docentes con el desarrollo del clima institucional de la Institución Educativa Agustín Gamarra del distrito de Anta definió el estudio como una investigación de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional.

Llegando a las siguientes conclusiones: Para la primera variable el 60 % de los encuestados presenta el burnout entre bajo y moderado y el 11 % en niveles altos, lo cual es una alerta para los directivos e integrantes de la IE. Pues sus docentes muestran un alto grado de estrés que afecta sus relaciones interpersonales y el trato hacia los alumnos. En la variable de clima institucional se evidencia que el 47% de los docentes no se encuentran contentos con sus directivos y hay miramientos entre pares. La autora confirma que existe correlación entre las variables del síndrome de burnout y el clima institucional según los resultados estadísticos utilizados.

Los hallazgos en esta investigación, confirman que existe correspondencia entre las dimensiones del síndrome de Burnout con las dimensiones del clima institucional lo cual es importante que lo conozcan los directivos de dicha institución educativa para que busquen alternativas de solución y evitar que el estrés docente influya negativamente en el desarrollo del clima laboral. Así mismo se confirma que el estrés profesional se da también en docentes que laboran en ciudades como en provincias o distritos, niveles primarios, secundaria inicial o superior.

Y Benavente (2015) con el trabajo de investigación “Efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la universidad nacional de san Antonio Abad del Cusco”. Tiene por objetivo de estudio, Investigar el la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Definiendo el estudio como una indagación de tipo aplicativo ya que está orientado a un objetivo concreto, es cuantitativo porque mide la información que obtiene, con un diseño no experimental puesto que ejecuta la indagación sin manipular las variables de estudio, de corte transaccional donde se recopila la información en un momento y tiempo único analizando la analogía de las variables dependientes con respecto a la variable independiente.

Las conclusiones que obtuvo este investigador fueron: El resultado de Clima organizacional con Satisfacción Laboral del personal administrativo de la UNSAAC no es significativa, pero el efecto del Clima organizacional en el Desempeño organizacional es muy significativa y el resultado de la Satisfacción Laboral en el Desempeño Organizacional no presenta efectos significativos. También indica que el clima organizacional está estrechamente relacionado con el desempeño laboral en las dimensiones de riesgo y calidez, apoyo, conflicto, identidad, supervisión, motivación laboral y de poca relación con las dimensiones de estructura, oportunidad de desarrollo y recompensa.

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

#### **1.3.1 Síndrome de burnout**

Al hablar del síndrome de burnout realizaremos primero una retrospectiva histórica del término que se le conoció como estrés, el cual fue mencionado el año de 1936 por Hans Selye quien habló sobre las consecuencias orgánicas y mentales producidas en humanos y animales por ciertos desencadenantes, reconociendo también que el

estrés es un factor que ayuda a ajustar el comportamiento o respuesta de un individuo frente a un estímulo. (Axayacalt; Celis; Farias; Moreno; Suárez; 2006)

En el año 1974 el psiquiatra Herbert J. Freudenberger, introdujo por primera vez el termino burnout después de observar a sus voluntarios, que después de un tiempo de trabajo mostraban síntomas de agotamiento, agresividad, ansiedad, depresión. Reconociendo que el burnout es sentirse cansado, sin energías, frustrado, debido al requerimiento excesivo en el trabajo. Posteriormente en los años 80 la psicóloga Cristina Maslach define el síndrome de burnout o síndrome del cansancio profesional, y junto al psicólogo Michael P. Leiter elaboran un cuestionario para medir este síndrome el cual es conocido como el cuestionario de Maslach. (Axayacalt; Celis; Farias; Moreno; Suárez; 2006).

Al traducir el termino burnout encontramos que esta significa estar quemado, y este término se aplica a aquellas personas cuyo entorno laboral ha excedido su capacidad de recobrase ante una situación. Gil (2001) define al síndrome de quemarse por el trabajo como una reacción a estresores laborales, mientras que Maslach (2009, p. 37) define El burnout profesional como "...un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo"

Álvarez y Fernández (1991, p 258) nos dicen que el burnout surge "...como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo o staff y los clientes". Mientras que Moreno, Gonzales, y Garrosa (2001 p.60) aclara el significado de esta concepción indicando que es una..." disfunción personal y profesional en un contexto laboral".

Por lo tanto el síndrome de burnout es un problema que presentan los individuos que prestan servicios y que están en relación directa con

otras personas, como son los médicos, enfermeras, policías, docentes. Pero también se ha observado que otro tipo de profesionales también están sufriendo de este tipo de padecimientos y sus respuestas se reflejan en las conductas, emociones, formas de reaccionar, lo cual afecta su desempeño laboral.

#### A. Dimensiones del burnout

Maslach (2009) indica que este síndrome es multidimensional, pues se da en tres dimensiones que son:

- Agotamiento: los implicados muestran cansancio físico y emocional, pérdida de energía, sin ganas de ir al trabajo, con el sentimiento predominante de no desempeñarse bien en la labor, que no reciben apoyo suficiente, que les falta poco para retirarse, sienten que se les exige demasiado. En concreto se muestran bastante irritables y con la sensación de no poder dar más.
- Despersonalización: Los rasgos comentados anteriormente los lleva a aislarse de sus compañeros de trabajo y de la población que atiende por lo cual tienden a dar respuestas frías, distantes, ofensivas, y de maltrato, siendo indiferente ante a los problemas y al poco involucramiento de las actividades del lugar donde desarrolla su labor, buscando culpables de sus infortunios
- Realización: esta dimensión se da en el aspecto profesional y personal. Estos trabajadores muestran sus inseguridades evaluándose negativamente, comparándose con sus demás compañeros, sintiéndose insatisfechos por su realización profesional, sin ganas de actualizarse o capacitarse , sintiéndose atascados, lo cual incide directamente en su realización personal, pues este trabajador se retira de sus actividades familiares, deportivas y sociales, llegando muchas veces a casa solo a dormir, mirar la televisión etc. Para alejarse de su problema.

## B. Causas que desencadenan el síndrome de burnout.

Tanon (2003) indica que el burnout presenta los siguientes desencadenantes:

- El ambiente físico: las condiciones físicas y ambientales del lugar donde desarrollan su labor los cuales influyen positiva o negativamente en su desenvolvimiento.
- Desarrollo de funciones: las presiones por el logro de metas a cumplir, reglamento de la institución, relaciones interpersonales con sus compañeros y personas a quienes brinda el servicio, desarrollo de la profesión, actualizaciones dentro de la función que desempeñan, trabajos inconclusos, la jornada laboral, el sueldo, horas extra, relaciones con sus superiores y la pluri ocupación en horario contrario a su trabajo habitual.
- Uso de nuevas tecnologías: Al menos para las personas que nacieron en el siglo anterior ir a la par con las nuevas tecnologías es un factor bastante estresante, pues se les dificulta su manejo y que conlleva a que el trabajador rehuya a sus obligaciones con el uso de estas tecnologías.
- Desencadenantes fuera de la organización: se refiere a la carga familiar del trabajador y las múltiples preocupaciones que esta acarrea; la comunitaria, formada por los problemas sociales y culturales del entorno y finalmente la salud que depende del cuidado y estilo de vida que lleva el trabajador.

El burnout surge de la interacción del trabajador con el lugar donde desarrolla su labor, sus compañeros y con las personas para los que trabaja, las tecnologías y la carga emocional, física, socio cultural y económico a los que está sometido el trabajador.

## C. Sintomatología del síndrome de burnout

Álvarez y Fernández (1991, p.258) nos dicen que el burnout "...no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, larvada incluso, con un incremento progresivo en la severidad". Las personas que la padecen presentan las siguientes señales o indicios:

- **Psicosomáticos:** se refiere a los trastornos físicos inducidos por la mente como el cansancio, dolores de cabeza, dificultad para dormir, acidez, úlceras y desordenes estomacales, tensión muscular, sudoraciones, pérdida o incremento de apetito, palpitaciones, etc. Álvarez y Fernández (1991).

- **Conductuales:** son aquellas que perturban la conducta como consumo de alcohol, fármacos, juegos de azar, ausentismo laboral, incremento de conductas violentas. Álvarez y Fernández (1991).

- **Emocionales:** Cambios de ánimo, desasosiego, irritación, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes e involuntarios, autoestima baja, deseos de renunciar al trabajo, depresión, susceptibilidad, vacilaciones, discrepancia, ganas de llorar, aislamiento, desengaño profesional, etc. Álvarez y Fernández (1991).

- **Defensivos:** son mecanismos que se utiliza para esconder sus sentimientos como la ausencia de emociones, escucha selectiva, cambio de afectos, ironía Álvarez y Fernández (1991).

Estos síntomas tienen resultados perjudiciales para la organización y para la persona, pues reduce la vida de calidad en el ámbito personal y familiar, repercutiendo en la salud física y psicológica del trabajador, aumentando los problemas y tensiones que suceden dentro del seno familiar; en la institución donde se labora deriva en una deficiente comunicación entre compañeros de labor y directivos, atención deficiente del cliente, falta de productividad y especialmente repercute sobre el logro de metas y resultados de la organización.

D. Evolución del síndrome de burnout

Existen diversas teorías acerca de cómo evoluciona el burnout, para el presente estudio se tomara en cuenta lo descrito por Cherniss (1980) citado por Moreno, Gonzales y Garosa (2001) que dice que el burnout evoluciona en etapas que son:

- Fase de entusiasmo: cuando el trabajador muestra una actitud asertiva, con iniciativa, a los cambios, dando cara o afrontando los problemas que se le presentan, siendo directo, dialogando y escuchando, manejando o controlando sus sentimientos .Este tipo de burnout se presenta generalmente en la primera fase de la carrera o profesión.
- Fase de estancamiento: Cuando nacen dudas, se siente que todos los días son lo mismo, la rutina. Aquí el trabajador se cuestiona si debe seguir o no, inicia el aislamiento personal, la oposición a las propuestas.
- Fase de frustración: En esta etapa se hace más evidente el fastidio, la irritabilidad y los deseos de dejar la labor por sentir el fracaso personal, los problemas psicosomáticos se intensifican hasta volverse crónicos.
- Fase de apatía: llamado también fase de resignación, pasividad, entra en una etapa de conformismo, en la cual acepta todo, reacciona inadecuadamente ante situaciones que le exigen respuestas más positivas, de frialdad y poco interés hacia las personas que atiende.
- Fase de quemado: El padecimiento se presenta de manera pronunciada, el trabajador se aísla, sufre dolencias físicas y emocionales, sintiendo que no puede más.

En el presente estudio tomaremos en cuenta este segundo tipo de burnout, pues es el que afecta más a la población trabajadora, haciendo que su labor se desluzca, muy a pesar de que sea un buen



profesional o trabajador y que en nuestra realidad aun no es tomado en cuenta para dar un tipo de apoyo y mejorar esta sintomatologías.

#### E. Burnout y actividad docente

La educación es una de las primordiales preocupaciones de todos los países del mundo, existiendo un deterioro en la aplicación de las políticas educativas en los países de menor desarrollo como el Perú, donde los gobiernos de turno implementan políticas que duran solo por el periodo de gobierno o también políticas que no son adecuadas a nuestra realidad. Lo cual genera en los docentes desestabilidad y bastante preocupación pues no saben a qué atenerse.

Así mismo, la labor del docente, no concluye con la atención de los estudiantes las seis horas pedagógicas o cinco horas cronológicas sino que se prolonga en su domicilio donde tiene que preparar sus sesiones de clase para el día siguiente, preparar los materiales que se requieren para el desarrollo de su sesión, corregir evaluaciones, etc. También tiene que atender a los padres de familia con diferentes cargas emocionales. Lo cual incrementa su carga laboral. Arias y Jiménez (2013),

La situación descrita se agrava por los bajos sueldos que percibe, lo cual le obliga a trabajar en horarios contrarios (no solo como docente sino en otras ocupaciones) para poder llevar el sustento a su familia. Por ello el estrés docente nace de esta sobrecarga e desequilibrio laboral, en la cual muestra descontento sobre su labor, dando lugar a los problemas de salud (estomacales, migrañas, fatigas, etc.). Y finalmente se expresa en ausentismo de la labor, apatía, reacciones agresivas en contra de los alumnos, padres de familia, otros docentes y muchas veces en su vida familiar.

Otro factor que menciona Arias y Jiménez (2013), que producen estrés en el docente son las conductas de indisciplina de los estudiantes, dificultad en la conducción del aula; las condiciones de trabajo, poco

agradables, con organizaciones presionantes, salario insuficiente, sin oportunidades de progreso, reconocimiento a la labor que realizan, poca o nada participación en la toma de decisiones.

#### F. Consecuencias del burnout

La presencia del burnout trae consecuencias tanto personales como para la organización

- Consecuencias para el trabajador: Este síndrome se presenta en forma silenciosa, el trabajador no lo percibe y lo toma como cansancio. Se presenta debido a las diversas condiciones que enfrenta en la organización donde labora. Esto hace que advierta una serie de síntomas como físicos, emocionales y conductuales propios del síndrome.

Estos síntomas afectan la vida personal del trabajador, el entorno familiar y social debido a las interacciones negativas conduciéndolo al aislamiento y depresión.

- Consecuencias para la organización: el síndrome de burnout tiene consecuencias negativas que afectan la organización, va desde la falta de comunicación, rompimiento de las relaciones interpersonales, solicitudes de permiso por causas de salud, lo cual hace que reduzca la rendimiento laboral y por lo tanto afecta la disposición positiva para la prestación de servicios

Por otra parte, Bustamante (2016), Indica que el burnout puede ser “contagioso” ya que las personas que trabajan con personas desmotivadas, apáticas, agresivos, poco comunicativos, pueden generar que sus compañeros de trabajo también puedan absorber estas actitudes y en poco tiempo y actuar del mismo modo lo cual es perjudicial para la organización ya que no solo generara conflictos, sino que se ve afectado su desempeño y rendimiento laboral.

### 1.3.2 Clima organizacional

Una organización se define como un conjunto de personas, con funciones concretas y delimitadas, que se comunican, cumplen normas y están dispuestas a actuar de manera coordinada para realizar una labor y lograr metas específicas bajo el liderazgo de una persona que actúa como administrador (Perez y Solis (2009). Por otra parte la palabra clima se ha usado para referir la idea que tiene el individuo sobre el ambiente que prima en el lugar donde desempeña su labor.

Para hablar de clima organizacional tenemos que remontarnos a los años sesenta en la que Agiuri y Litwin (1968), en Dorta (2013). Lo definen como un atributo o rasgo del ambiente intrínseco organizacional que es distinguida por los miembros de una organización en la cual, influyen positiva o negativamente las conductas de integrantes.

En la década de los noventa el clima organizacional se estudia desde la visión y perspectiva del trabajador sobre su contexto laboral, sobre sus prácticas y el desarrollo de procesos que recaen en el comportamiento del trabajador. Rodríguez (2016)

Progresivamente se dieron grandes aportes en la construcción del concepto de clima organizacional, entre ellos figuran:

- Likert (2004), en Rodríguez (2016) indica que la conducta de los trabajadores depende de su percepción sobre las condiciones que brinda la organización, el proceder de los administradores, complementada por sus informaciones, esperanzas, valores y capacidades. Estas percepciones muchas veces son incorrectas pero lo que cuenta para el trabajador es como él ve las cosas
- Méndez (2006) en García (2009) destaca la importancia del individuo en el desarrollo de una labor en interacción social y que está influenciado por el conjunto de valores que posee cada trabajador, las

aptitudes y cualidades que poseen y creencias que profesan, así como también el contexto familiar y de salud que determinan dichos comportamientos del individuo y que son determinantes para el desarrollo de su labor dentro de una organización.

- Goncalves (2000) en García (2009) explica que la constitución y los componentes de la organización (formas de interactuar, estilo de liderazgo, tipo de organización, etc.) originan un ambiente específico dentro de la organización, tomando en cuenta las valoraciones de los miembros hacia los componentes de la organización. Estos factores provocan comportamientos específicos en el trabajador y que inciden directamente en la organización y el clima.

- Chiavenato (2011) dice que el clima organizacional alude al ambiente que impera entre los integrantes de la organización y está unido a la motivación de los trabajadores por ello se dice que el clima laboral es buena cuando proporciona bienestar a las necesidades particulares de los miembros de la organización y es negativa cuando no logra compensar estas necesidades.

- Rodríguez (2016). Considera que el clima organizacional, es un componente importante que debe tomarse muy en cuenta ya que influye la manera como el trabajador aprecia el ambiente físico, emocional, su propio rendimiento, su práctica y su bienestar dentro de la organización lo cual influye de modo positivo tanto en la organización como en el trabajador.

- Para efectos de esta investigación tomamos el concepto propuesto por Litwin y Stringer (1968) citado por García (2009) donde considera que el clima organizacional abarca las impresiones personales del trabajador a cerca del ambiente físico y de la forma de administración, las cualidades, modos de ser, valores, motivaciones, etc. de los integrantes de la organización,

Por las definiciones antes indicadas, se puede concluir que el clima organizacional son los diversos discernimientos de los integrantes de la organización acerca de las actividades que se realizan dentro de la organización laboral (relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, identidad, remuneración, reglamentos, etc.). Influenciado por los valores, motivación y actitudes personales lo que determina su conducta y actuación en la organización.

A. Factores que intervienen en la construcción del clima organizacional.

Schneider y Reicher (1983) afirman que el concepto que los trabajadores tienen sobre el clima organizacional lo construyen de acuerdo a aspectos tangibles e intangibles resultante de la percepción que tiene de la organización, del tipo de labor que realizan y /o los cargos que desarrollan.

Según los mismos autores, la construcción del clima organizacional es de acuerdo a:

- El interactuar de las personas dentro de un ámbito social define las características propias de ese grupo de personas y que lo distinguen de otra organización.
- Es característica propia de cada individuo desarrollar sus propias percepciones (procesos psicológicos) sobre las formas cómo interactúan dentro de la sociedad, las que son aceptadas, compartidas y /o rechazadas por la organización. De esta manera a partir de la percepción individual se identifica los elementos semejantes que da una determinada “forma” a una organización.
- Finalmente, los individuos expresan y aprecian los elementos semejantes y comparten significados en su proceso de dialogo social

Según a lo desarrollado se entiende que clima organizacional es el resultado de percepciones individuales dentro de un ambiente social,

las cuales son aceptadas o rechazadas y esto es lo que distingue a las diferentes organizaciones.

## B. Importancia del clima organizacional

Guillén (2000) menciona que la investigación del clima organizacional es trascendental, pues nos permite recoger información sobre la percepción de los trabajadores sobre los elementos internos y externos que afectan a la organización como: los componentes de la organización, como la distribución de tareas, técnicas de trabajo, ambientes donde se desarrolla la labor, el funcionamiento de los órganos de mando, la supervisión, situaciones laborales, formas de comunicación, relación laboral, etc. Que determinan la motivación y el rendimiento laboral.

La percepción del trabajador es importante, pues depende de ello para que contribuya de manera positiva o negativa en el clima laboral. El análisis del clima organizacional permitirá detectar a tiempo diferentes problemas que se despliegan al interior de la organización y que afectan el logro de metas institucionales.

Es importante conocer el clima de la organización pues afecta el compromiso e identidad del trabajador hacia la organización. Una organización con un buen clima tiene mejores probabilidades de lograr las metas u objetivos propuestos, Mientras que una organización cuyo clima es deficiente, no lograra las metas propuestas.

Por lo tanto, El clima organizacional influye sobre las motivaciones de los trabajadores y sobre sus formas de actuar, el cual repercute sobre la productividad, satisfacción de la organización.

## C. Dimensiones del clima organizacional

Litwin &Stringer (1968) citado por Rodríguez (2015) señalan que el clima organizacional es multidimensional que tiene como componentes

el liderazgo y prácticas de dirección, otros concernientes al sistema y estructura de la organización, y otros relacionados a las consecuencias de las conductas en el trabajo. En base a ello los autores proponen las siguientes dimensiones:

- Estructura: Representa la apreciación que poseen los trabajadores a cerca de los procedimientos, las normas, acuerdos, documentación, jerarquías, tramites y otras condiciones que afrontan en el desarrollo de su labor. En conclusión el acatamiento de las políticas institucionales.

- Responsabilidad: es la dimensión que destaca la impresión del trabajador sobre ser su propio jefe, asumiendo grandes responsabilidades en el desarrollo de su labor, estableciendo sus propias obligaciones. Es la percepción de los miembros de la organización sobre la independencia que tienen en la toma de determinaciones relacionadas a su trabajo.

- Recompensa: es la apreciación de los miembros de la organización sobre los estímulos recibidos (recompensa, gratificación) por el trabajo bien hecho. La organización puede resaltar dentro de sus políticas institucionales los estímulos más que las sanciones, esto mejora el clima.

- Desafío: Aceptación de los miembros de la organización de retos y riesgos en el desempeño de su labor para lograr las metas institucionales propuestas.

- Relaciones: apreciación de los miembros de la organización acerca de la presencia de un ambiente laboral agradable y de buenas relaciones entre trabajadores y entre jefes y trabajadores. Cuando existe confianza entre los integrantes de la organización, compañerismo, apoyo de las iniciativas grupales y personales genera un clima cálido, humano y fraterno que ayuda al desarrollo personal y por ende a que la organización tenga mejores productos.

- Cooperación sentimiento de los miembros de la organización sobre el apoyo mutuo que existe en la organización sin distinción de cargos. Contribución entre todos los miembros de la organización para superar dificultades y alcanzar metas.
- Estándares: Es la apreciación de los trabajadores acerca de las metas que se han fijado en la organización para buscar el mejor rendimiento o productividad.
- Conflictos: dentro de una organización siempre se van a existir los problemas. Lo más importante es saber resolver estos conflictos por medio de la aplicación de normas y escuchando diferentes puntos de vista para llegar a acuerdos. Es la percepción de los miembros de la organización en que son escuchados y aceptan sus opiniones discordantes sin temor a afrontar y dar soluciones a dificultades tan pronto surjan.
- Identidad: sentimiento de que uno es parte de la organización en la cual se le reconoce como un trabajador significativo e inapreciable.

#### D. Factores que intervienen en el clima organizacional

Dentro de una organización existen elementos que generan diferentes tipos de impacto. Cascio (1986), Loufat (2012), Davis y Newstrom (1999), Robbins (2004) citado por Montoya (2016) mencionan algunos factores intervinientes del clima como son:

- Factores de liderazgo y tipo de supervisión:

Comprende el tipo de liderazgo, los controles de calidad, la supervisión y seguimiento del trabajo, la estructura de la organización, comunicación, los estímulos, salarios y también trata a cerca de las relaciones interpersonales.

- Factores que están centrados en procesos administrativos y el potencial humano:



- La planeación organizacional: conociendo las particularidades y complacencia del trabajador, relacionándolo con la misión, visión, objetivos institucionales, políticas y presupuesto.
- Organización: concerniente a estructuras organizativas y diferentes componentes organizativos.
- Dirección: que comprende el liderazgo, formas de comunicación dentro de la organización, transacciones en conflictos, motivación del personal.
- Control: de los procesos, momentos, metas.
- Procesos del potencial humano: referidos a la selección del personal, evaluaciones de desempeño, capacitaciones, remuneraciones, estímulos por el trabajo bien hecho,
- Factores actitudinales: son las emociones que establecen la visión del trabajador sobre su entorno y su propio compromiso laboral
- Involucramiento: la manera como el trabajador se compromete con su labor desplegando gasto de energía y uso efectivo del tiempo.
- Motivación: energía intrínseca del trabajador que le permite involucrarse con los procesos de la organización para el logro de las metas propuestas
- Cultura organizacional: comportamientos parecidos dentro de la organización y que la caracterizan.
- Relaciones interpersonales: formas de relacionarse (afinidad, apego,) de los trabajadores que conllevan a mejorar el clima organizacional

#### **1.4 Formulación del problema**

Problema general

En qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 Romeritos del Distrito de Wanchaq – Cusco.

Problemas específicos

Cómo es el síndrome de Burnout en la Institución Educativa N° 51014 Romeritos del Distrito de Wanchaq – Cusco.

¿Cómo es el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 Romeritos del Distrito de Wanchaq – Cusco

¿En qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con las dimensiones del clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

## **1.5 Justificación del estudio**

En la actualidad, se habla tanto sobre el desempeño docente en el Perú, buscando siempre la mayor efectividad dentro de su labor docente, dejando de lado el contexto laboral y los factores por los cuales un docente no pueda desarrollarse adecuadamente. Por lo cual, considero que esta investigación es importante porque existe un problema vinculada a la labor docente en la que se pretende analizar los niveles de estrés laboral (síndrome de Burnout) y los elementos del clima organizacional experimentados por los docentes de la IE. Romeritos.

Esta investigación se justifica por las siguientes razones:

a) Justificación legal: la presente trabajo de investigación está sustentado en:

- Resolución Directoral N° 059- DG/HHV- 2013 del Ministerio de Salud. En la cual se considera el burnout como una enfermedad profesional con una considerable incidencia en las personas que prestan atención directa a otras personas, el cual debe ser atendido prioritariamente, pues es un problema de salud pública que causa estragos en la salud del trabajador

- Proyecto Educativo Nacional peruano cuyo objetivo primordial es forjar estudiantes que logren aprendizajes adecuados y de calidad, asegurar las condiciones básicas para el aprendizaje en las Instituciones Educativas (Consejo Nacional de Educación, 2007)

Por lo cual, para asegurar una educación de calidad necesitamos docentes motivados, sin niveles altos de estrés, con organizaciones laborales bien estructurados que tomen en cuenta a la persona como un ser humano.

b) Justificación social: El presente estudio aporta información actualizada sobre el clima organizacional y el nivel del síndrome de burnout en los docentes de la IE. Romeritos. Ambas variables nos darán información necesaria sobre las impresiones de los encuestados sobre el nivel de bienestar personal y profesional, necesidades de autorrealización y como resultado su bienestar anímico. Para analizarlas y proponer estrategias de prevención y solución, que incidirán en forma directa en los docentes de la I.E y de manera indirecta en los estudiantes (que son nuestro fin de trabajo) y los padres de familia.

a) Justificación teórica: Existe mucha literatura a cerca de estas dos variables, las cuales no se toman en cuenta, desarrollándose ambos conocimientos de manera empírica, separados, sin relación alguna, Con el presente estudio busco hacer conocer la problemática que enfrentamos muchos docentes a nivel nacional, local y distrital, ya que con las ultimas políticas nacionales que el gobierno está implementando el síndrome de burnout se está incrementando causando apatía, extenuación, desmotivación etc. que repercute negativamente en la salud psíquica y física de los docentes. Por otra parte los directivos de la IE. Deben promover un clima organizacional favorable en todas sus dimensiones lo cual debe propugnar a elevar su sentido de pertenencia, valorar sus propuestas y logros, hacerles partícipe de la toma de decisiones, tareas planificadas, etc. Todo esto influirá de manera positiva en el bienestar anímico y bienestar profesional del docente y por ende en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

a) Justificación metodológica: El presente trabajo de investigación es de carácter descriptivo – correlacional, en la cual se busca determinar el nivel de prevalencia del burnout en los docentes, así mismo determinar el clima organizacional para contrastar la relación que existe entre una y otra variable. Se aplicara dos instrumentos validados internacionalmente, como son el cuestionario de burnout de Maslach para medir la prevalencia del síndrome de burnout y cuestionario de Litwin & Stringer que permite medir los niveles del clima institucional; lo cual, según el criterio de los expertos, asegura su confiabilidad.

De acuerdo a las justificaciones anteriormente mencionadas considero que esta investigación es importante, no solo como un punto de partida para otras investigaciones a nivel local, sino tomando en cuenta la principal premisa de la educación peruana “estudiantes que reciben una educación de calidad” y un docente que padece del síndrome del profesional quemado, no podrá dar este tipo de educación, empeorando la situación ni no existe un buen clima organizacional.

## 1.6 Hipótesis:

Hipótesis General:

El Síndrome de Burnout se relaciona directa y significativamente con el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq - Cusco?

Hipótesis Específicos:

El impacto del síndrome de Burnout en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco es compleja

El clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco es regular.

El síndrome de Burnout se relacionan directa y significativamente con las dimensiones del clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco.

### **1.7 Objetivos:**

Objetivo General:

Determinar en qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq - Cusco?

Objetivos Específicos:

Describir como es el síndrome de Burnout en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

Describir como es el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

Determinar en qué medida el Síndrome de Burnout se relacionan con las dimensiones del clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

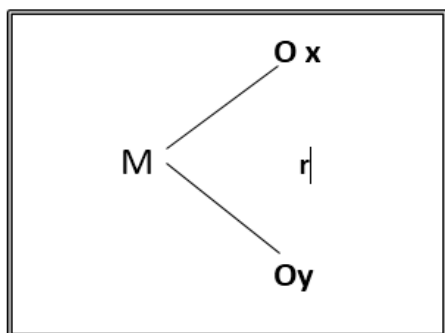
El tipo de investigación es descriptiva porque "... busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis". Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 92)

El diseño de la investigación es del tipo no experimental pues, es ordenada y práctica en la que las variables no se manipulan y las relaciones que se dan entre ellas se observan y concluyen tal como se ha desarrollado en su entorno. Hernández, Fernández y Baptista, (2014).

Así mismo esta investigación es del tipo correlacional porque tiene dos variables que se relacionan de manera significativa es decir se "...predice el valor aproximado que tendrá el comportamiento de un grupo de individuos en una variable, a partir de valor que tienen en las otras variables relacionadas" Carrasco Días (2006, p.42).

En este caso particular, se quiere describir y relacionar el síndrome de burnout en el clima organizacional de la Institución Educativa "Romeritos".

Correspondiendo el siguiente grafico



**M** → Representa a todos los docentes de la I.E Romeritos

**O x** → Observación Síndrome Burnout (encuesta)

**r** → Relación

**O y** → Observación Clima Organizacional

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Variables**

#### **Variable de estudio 1: Síndrome de Burnout**

El ser humano percibe como respuesta a los estresores modificaciones de conductas por la excesiva interrelación con las persona en un ambiente laboral, estos cambios se muestran negativas cuando las conductas se expresan en el momento de la relación con otros individuos , es así que Maslach al definir al burnout manifiesta que es una consecuencia extensa al estrés dentro del trabajo, lo considera como un síndrome psicológico que se inicia por una interacción conflictiva entre compañeros de trabajo y que se desencadena en una tensión crónica. Maslach C (2009 ) citado por Víctor Olivares Faúndez (2017)

#### **Variable de estudio 2: Clima Organizacional**

“El clima organizacional es la percepción de algunos efectos subjetivos en el medio ambiente laboral y que estas interfieren en las actitudes, creencias, valores y motivación personal quienes laboran en una organización” (Litwin y Stringer 1968 ) citado por García, M (2009, p. 4)

## 2.2.2 Operacionalización

### Variable de estudio 1: Síndrome De Burnout

| Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones   | Indicadores   |
|--|---|---|---|
| <p>“una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas. En la actualidad, Maslach define al burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo”. Maslach C (2009 ) citado por Víctor Olivares Faúndez (2017)</p> | <p>SINDROME DE BURNOUT<br/>Según la definición el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral que da especialmente en profesionales que brindan servicios y se presenta en tres dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento emocional</li> <li>- Despersonalización o cinismo</li> <li>- Baja realización personal o ineficacia</li> </ul> <p>Maslach C (2009, p. 38).</p> | <p>AGOTAMIENTO EMOCIONAL<br/>“Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos” Maslach C (2009, p. 38).</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestran actitudes de cansancio, desinterés, desgano, e indiferencia por el trabajo que desarrolla</li> <li>- Determinar el agotamiento emocional de los docentes</li> <li>- Establecer el grado de Tensión laboral</li> </ul> |
|  |   | <p>DESPERSONALIZACION<br/>“Representa el componente del contexto interpersonal del burnout. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo” Maslach C (2009, p. 38).</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el grado de actitudes de indolencia, alejamiento y desapego que existe entre docente y alumno.</li> <li>- Muestran desinterés, insensibilidad, apatía al realizar sus actividades</li> </ul>                        |
|  |   | <p>BAJA REALIZACION PERSONAL<br/>“Representa el componente de autoevaluación del burnout. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente” Maslach C (2009, p. 39).</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desmotivación por el trabajo que desempeñan</li> <li>- Establecer los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo</li> </ul>   |



## Variable de estudio 2: Clima organizacional

| Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones   | Indicadores   |
|--|---|---|---|
| <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>"el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización."</p> <p>(Litwin y Stringer 1968) citado por García, M (2009, p. 4)</p> | <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>Según esta definición el clima organizacional está formada por las diferentes interpretaciones subjetivas y objetivas de los aspectos estructurales (procesos y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo) que inciden directamente en los integrantes de la organización, lo cual influye directamente en la conducta del trabajador</p> <p>Lo cual se puede observar en sus dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad</p> <p>(Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M (2015 p. 23)</p> | <p><b>Estructura:</b> Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. (Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M (2015 p. 23)</p> | Percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones |
|  |   | <p><b>Responsabilidad</b> (empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. (Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M (2015 p. 23)</p>   | Como percibe el trabajador el desarrollo de su autonomía en la toma de decisiones institucionales       |
|  |   | <p><b>Recompensa:</b> Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. (Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M (2015 p. 23)</p>   | Discernimiento de los trabajadores sobre la recompensa recibida en su trabajo                           |
|  |   | <p><b>Desafío:</b> Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograrlos objetivos propuestos. (Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M (2015 p. 23)</p>   | Refleja el consentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen                 |
|  |   | <p><b>Relaciones:</b> Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M (2015 p. 23)</p>  | Percepciones sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales                 |
|  |   | <p><b>Cooperación:</b> Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M (2015 p. 23)</p>  | Presencia de espíritu de ayuda dentro de la organización  |
|  |   | <p><b>Estándares:</b> Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento. (Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M (2015 p. 23)</p>   | Normas de rendimiento en la empresa   |
|  |   | <p><b>Conflictos:</b> Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M (2015 p. 23)</p>   | Percepción del trabajador a cerca del manejo del conflicto  |
| <p><b>Identidad:</b> Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M (2015 p. 23)</p>   | Apreciación del trabajador sobre su identificación con la IE.   |   |   |

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población y muestra**

Está representada por todos los docentes (35) de ambos sexos, de educación básica regular (nivel primario y secundario) de la Institución Educativa Romeritos del distrito de Wanchaq – Cusco.

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

La técnica seleccionada para la recolección de datos en la presente investigación para medir ambas variables de estudio, es la técnica de la encuesta; y los instrumentos aplicados para medir cada variable son el inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) y el cuestionario para medir el clima organizacional propuesto por Litwin & Stringer.

### **2.4.1 Técnica: La encuesta**

La encuesta es una técnica de investigación utilizada que básicamente implica interrogar de manera verbal o escrita a las unidades de investigación (estudiantes, personal, profesionales, etc.) con la finalidad de obtener cierta información o datos necesarios para desarrollar la investigación.

Las encuestas son entrevistas indirectas aplicada a un conjunto de individuos, empleando como instrumento un cuestionario. El método de encuesta debe incluir un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que este instrumento está diseñado para obtener información específica del fenómeno o variable en estudio. (Naresh K. Malhotra. 2004)

### **2.4.2 Instrumentos**

**Cuestionario:** El cuestionario es un instrumento que se aplica para recoger información de un conjunto de individuos, es utilizada para saber opiniones, preferencias y/o puntos de vista. Está diseñada Consiste en base a un conjunto de preguntas (cerradas, abiertas o mixtas) administradas a una población de individuos en estudio (universo) o a un pequeño grupo que representa a ese universo (muestra).

### **Caracterización del instrumento**

El instrumento utilizado en la medición de las variables Síndrome de burnout y clima organizacional, se caracterizan de la siguiente manera:

El cuestionario MBI, permite calcular el estado de Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones:

- Agotamiento emocional,
- Despersonalización,
- Baja realización personal.

Este instrumento está constituido por 22 preguntas. El tiempo requerido para ser respondido es de 10 a 15 minutos.

Cada aseveración contiene una escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta.

La escala de medición de Likert o valorativa de los 22 ítems de burnout es:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5= Pocas veces a la semana

6 = Todos los días.

Las categorías en que se clasificaron cada ítem, son de acuerdo a las tres dimensiones establecidas por Maslach y Jackson:

- Cansancio emocional (CE)
- Despersonalización (DP)
- Realización personal (RP)

Las anteriores dimensiones, se clasificaron en bajo, medio y alto. La puntuación total de cada persona encuestada, se obtiene sumando los valores de los 22 ítems del instrumento, el resultado se clasifica o categoriza según los puntos de corte que se muestra para cada dimensión y los percentiles para la variable Síndrome de burnout, que se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla N° 3 Rango y categorización para la variable Satisfacción del cliente**

| <b>Variable/Dimensión</b> | <b>Rango</b> | <b>Categorización</b> |
|---------------------------|--------------|-----------------------|
| Síndrome de Burnout       | 93 - 103     | Alto                  |
|                           | 67 - 92      | Medio                 |
|                           | 0 - 66       | Bajo                  |
| Agotamiento emocional     | 27 - 54      | Alto                  |
|                           | 19 - 26      | Medio                 |
|                           | 0 - 18       | Bajo                  |
| Despersonalización        | 10 - 30      | Alto                  |
|                           | 6 - 9        | Medio                 |
|                           | 0 - 5        | Bajo                  |
| Realización personal      | 0 - 33       | Alto                  |
|                           | 34 - 39      | Medio                 |
|                           | 40 - 48      | Bajo                  |

Fuente: Elaboración propia.

El cuestionario para medir el clima organizacional, es un instrumento que en su encabezado consigna los datos generales de los encuestados. Seguidamente el instrumento presenta la escala valorativa de las respuestas a cada ítem que en total son 40 del tipo escala Likert. Los ítems en conjunto miden la variable clima organizacional, sin embargo las dimensiones de estudio se miden de la siguiente manera:

Del ítem 1 al 4 la dimensión Estructura.

Del ítem 5 al 9 la dimensión Responsabilidad

Del ítem 10 al 14 la dimensión Recompensa.

Del ítem 15 al 18 la dimensión Desafíos.

Del ítem 19 al 23 la dimensión Relaciones.

Del ítem 24 al 28 la dimensión Cooperación

Del ítem 29 al 32 la dimensión Estándares.

Del ítem 33 al 36 la dimensión Conflicto.

Del ítem 37 al 40 la dimensión Identidad.

La escala valorativa de las respuestas es la siguiente:

- Totalmente de acuerdo (4)
- Relativamente de acuerdo (3)
- Relativamente en desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

El tipo de aplicación del instrumento es personal y con un tiempo de aplicación de entre 20 a 30 minutos en cada caso.

La tabla de categorizaciones construido para organizar y clasificar las respuestas de esta variable de estudio es la siguiente:

**Tabla N° 4**

**Rango y categorización para la variable Clima organizacional**

| <b>Variable/Dimensión</b> | <b>Ítems</b> | <b>Rango</b> | <b>Categorización</b> |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Clima organizacional      | 40           | 130-160      | Muy Buena             |
|                           |              | 100-129      | Buena                 |
|                           |              | 70-99        | Regular               |
|                           |              | 40-69        | Muy mala              |
| Dim. 1 Estructura         | 4            | 13-16        | Muy Buena             |
|                           |              | 10-12        | Buena                 |
|                           |              | 7-9          | Regular               |
| Dim. 2 Responsabilidad    | 5            | 4-6          | Mala                  |
|                           |              | 17-20        | Muy Buena             |
|                           |              | 13-16        | Buena                 |

|                    |   |       |           |
|--------------------|---|-------|-----------|
|                    |   | 9-12  | Regular   |
|                    |   | 5-8   | Mala      |
| Dim. 3 Recompensa  | 5 | 17-20 | Muy Buena |
|                    |   | 13-16 | Buena     |
|                    |   | 9-12  | Regular   |
|                    |   | 5-8   | Muy mala  |
| Dim. 4 Desafío     | 4 | 13-16 | Muy Buena |
|                    |   | 10-12 | Buena     |
|                    |   | 7-9   | Regular   |
|                    |   | 4-6   | Mala      |
| Dim. 5 Relaciones  | 5 | 17-20 | Muy Buena |
|                    |   | 13-16 | Buena     |
|                    |   | 9-12  | Regular   |
|                    |   | 5-8   | Mala      |
| Dim. 6 Cooperación | 5 | 17-20 | Muy Buena |
|                    |   | 13-16 | Buena     |
|                    |   | 9-12  | Regular   |
|                    |   | 5-8   | Muy mala  |
| Dim. 7 Estándares  | 4 | 13-16 | Muy Buena |
|                    |   | 10-12 | Buena     |
|                    |   | 7-9   | Regular   |
|                    |   | 4-6   | Mala      |
| Dim. 8 Conflicto   | 4 | 13-16 | Muy Buena |
|                    |   | 10-12 | Buena     |
|                    |   | 7-9   | Regular   |
|                    |   | 4-6   | Mala      |
| Dim. 9 Identidad   | 4 | 13-16 | Muy Buena |
|                    |   | 10-12 | Buena     |
|                    |   | 7-9   | Regular   |
|                    |   | 4-6   | Mala      |

Fuente: Elaboración propia

### 2.4.3 Prueba de validez y confiabilidad de los instrumentos

Antes de la aplicación de los instrumentos de medición a la muestra de estudio, estos deben de ser evaluada en cuanto a su contenido, constructo, etc. El proceso de validación externa se realiza sometiendo el instrumento al juicio de expertos como parte del proceso para su estimación. Este proceso consiste en someter el instrumento al juicio de expertos quienes evalúan si el instrumento reúne características que guarden la rigurosidad metodológica y

estadística que permitan que la prueba pueda ser utilizada para los propósitos para la cual fue diseñada.

Arias. (2012. p. 135), señala que el juicio de expertos es un procedimiento de la metodología de la investigación en el que se comprueba si el instrumento mide lo que intenta medir, además de contrastar la eficacia o correspondencia con los objetivos específicos y variables de la investigación.

Similarmente en cuanto a la fiabilidad de la medición Jacob, (1994) refiere que esta es "la capacidad de obtener resultados consistentes en mediciones sucesivas del mismo fenómeno" (p. 363). Esto significa que los resultados obtenidos en mediciones reiteradas (del mismo concepto) deben de ser semejantes para que la medición se valore como fiable.

La consistencia interna viene hacer aquella medida basada en las correlaciones que se encuentra entre los ítems dentro de la misma prueba o instrumento. Esto quiere decir que si los distintos ítems del instrumento producen resultados similares en el supuesto general. Ya que una de las características técnicas que comprueban la utilidad de los resultados de un instrumento de medición es su grado de reproducibilidad, la misma que se refiere al hecho de que los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, y bajo ciertas situaciones, deberían ser similares si volviéramos a calcular el mismo rasgo en situaciones semejantes; es decir que en concreto se refiere a la confiabilidad del instrumento.

#### **2.4.4 Juicio de expertos sobre la validez del instrumento.**

La ponderación porcentual de la validación del juicio de expertos de los instrumentos evaluados de la presente investigación se resume en las siguientes tablas:

**Tabla N° 5**  
**Valoración del instrumento: Síndrome de Burnout**

| <b>N°</b> | <b>NOMBRE DEL EXPERTO</b>   | <b>% de Valoración</b> |
|-----------|-----------------------------|------------------------|
| 01        | Dra Uscamayta Guzman, Belen | 95%                    |
| 02        | Dr. Zegarra Salas Wilbert   | 90%                    |

|                 |                         |            |
|-----------------|-------------------------|------------|
| 03              | Mg. Herrera Ayte Carmen | 95%        |
| <b>Promedio</b> |                         | <b>93%</b> |

FUENTE: Elaboración en base a la validación de expertos

**Tabla N° 6**

**Valoración del instrumento: Clima organizacional**

| <b>N°</b>       | <b>NOMBRE DEL EXPERTO</b>   | <b>% de Valoración</b> |
|-----------------|-----------------------------|------------------------|
| 01              | Dra Uscamayta Guzman, Belen | 95%                    |
| 02              | Dr. Zegarra Salas Wilbert   | 90%                    |
| 03              | Mg. Herrera Ayte Carmen     | 95%                    |
| <b>Promedio</b> |                             | <b>93%</b>             |

FUENTE: Elaboración en base a la validación de expertos

Los resultados alcanzados por los expertos, de la evaluación realizada a cada instrumento, indican en cada caso, que los instrumentos validados tienen una ponderación de validez externa muy buena, esto de acuerdo al reglamento establecido para las Investigaciones de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

**A. Confiabilidad o consistencia interna.**

La confiabilidad es una condición para que exista validez. Es poco probable que un instrumento poco confiable resulte ser válido; pero, por otro lado, no es útil que un instrumento sea confiable si no mide lo que se pretende medir.

Al hallar el coeficiente alfa de Cronbach, lo que se hace es calcular la correlación entre cada ítem con cada uno de los otros, lo que resulta en una gran cantidad de coeficientes de correlación. El valor de coeficiente alfa de Cronbach es el promedio de todos esos coeficientes de correlación (Cozby, 2005).

La ecuación para determinar el alfa de Cronbach o consistencia interna es la siguiente:

$$\alpha = \left( \frac{K}{K - 1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$



Dónde:

$\alpha$  = Índice de confiabilidad interna de Cronbach

K = Número de preguntas o ítems del instrumento

$\sum S_i^2$  = sumatoria de las varianzas de cada ítem

$S_i^2$  = varianza total

**Tabla N° 7**

**Rangos para interpretar el coeficiente Alpha de Cronbach**

| <b>Rango</b> | <b>Magnitud</b> |
|--------------|-----------------|
| 0.01 – 0.20  | Muy baja        |
| 0.21 – 0.40  | Baja            |
| 0.41 – 0.60  | Moderada        |
| 0.61 – 0.80  | Alta            |
| 0.81 – 1.00  | Muy alta        |

Con los resultados obtenidos por cada uno de los instrumentos, se ha determinado el coeficiente de confiabilidad interna de los mismos, esto haciendo uso del software estadístico SPSS V22, cuyo resumen se presenta a continuación:

**Tabla N° 8**

**Coeficiente de confiabilidad de la variable Síndrome Burnout**

| <b>Dimensión / Variable</b>      | <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N° de elementos</b> |
|----------------------------------|-------------------------|------------------------|
| síndrome Burnout                 | ,879                    | 22                     |
| Dimensión1:Agotamiento emocional | ,852                    | 9                      |
| Dimensión 2: Despersonalización  | ,862                    | 5                      |
| Dimensión3: Realización personal | ,831                    | 8                      |

Los resultados presentados en la tabla 8, resumen los coeficientes de confiabilidad interna de la variable Síndrome de Burnout y sus tres dimensiones correspondientes. De él se demuestra que el instrumento aplicado tiene una consistencia interna muy alta.

**Tabla N° 9**

**Coefficiente de confiabilidad de la variable Clima organizacional**

| <b>Dimensión / Variable</b> | <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N° de elementos</b> |
|-----------------------------|-------------------------|------------------------|
| Clima organizacional        | ,869                    | 40                     |
| Dim. 1 Estructura           | ,813                    | 4                      |
| Dim. 2 Responsabilidad      | ,722                    | 5                      |
| Dim. 3 Recompensa           | ,732                    | 5                      |
| Dim. 4 Desafíos             | ,812                    | 4                      |
| Dim. 5 Relaciones           | ,808                    | 5                      |
| Dim. 6 Cooperación          | ,736                    | 5                      |
| Dim. 7 Estándares           | ,752                    | 4                      |
| Dim. 8 Conflicto            | ,805                    | 4                      |
| Dim. 9 Identidad            | ,822                    | 4                      |

La tabla 9, resume los resultados referidos a la confiabilidad interna para la variable 2 clima organizacional y sus nueve dimensiones correspondiente, los resultados demuestran que el instrumento evaluado tiene una consistencia interna entre alta y muy alta.

## **2.5 Metodología para el análisis de datos**

El análisis de los datos recogidos se hace en base a la estadística descriptiva e inferencial, por ser este los objetivos estadísticos de la investigación y por su propio diseño metodológico. El procesamiento de los datos significa utilizar herramientas informáticas como el Excel y el software estadístico SPSS V22, la primera con la finalidad de sistematizar, organizar, categorizar y presentar los resultados obtenidos en tablas y gráficos correspondiente con el propósito de poder interpretar, analizar e inferenciar a partir de ellos, los resultados encontrados.

La estadística inferencial se utiliza o recurre a ella para realizar las validaciones de las hipótesis de la investigación. En la investigación, se utiliza los estadígrafos no paramétricos como el Chi cuadrado de independencia y el coeficiente de asociación Tau b de Kendall para determinar si existe dependencia

o relación entre las variable en estudio, esto en base a que la prueba de normalidad aplicada mediante la técnica de Shapiro Wilk, ha determinado que los datos no siguen la distribución normal.

Mediante la prueba de chi cuadrado de independencia, se trata de evidenciar y demostrar estadísticamente que si dos campos categóricos son independientes o no. Si no son independientes, significa que están asociados o relacionados, pero esto no significa que uno es causa-efecto del otro tácitamente.

La ecuación utilizada para determinar la independencia de variables es la siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

Donde:

$X^2$  = Chi cuadrado de independencia

O = Frecuencia observada en cada celda

E = Frecuencia Esperada en cada celda

La prueba de tau b de Kendall se utiliza para medir el grado de asociación que existe entre las variables en estudio, y su ecuación es la siguiente:

$$\tau_b = \frac{(n_p - n_q)}{\sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}}$$

Dónde:

$T_b$ : Coeficiente tau b de Kendall

$n_p$ : Casos concordantes

$n_q$ : Casos discordantes

$n_{E(X)}$ : Casos empatados para la variable x

$n_{E(Y)}$ : Casos empatados para la variable y

**Tabla N° 10**

**Rangos para interpretar el valor de Tau b de Kendall**

| <b>Rango</b> | <b>Magnitud</b>     |
|--------------|---------------------|
| 0.00 a 0.190 | Muy baja asociación |
| 0.20 a 0.39  | Baja asociación     |
| 0.40 a 0.59  | Moderada asociación |
| 0.60 a 0.89  | Alta asociación     |
| 0.90 a 1.00  | Muy alta asociación |

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados para la variable Síndrome de Burnout

El presente numeral resume los resultados descriptivos que se hallaron en la investigación para la variable síndrome de Burnout, así como para sus correspondientes dimensiones de estudio que son los siguientes:

##### 3.1.1 Resultados de la variable Síndrome de Burnout

Tabla N° 11

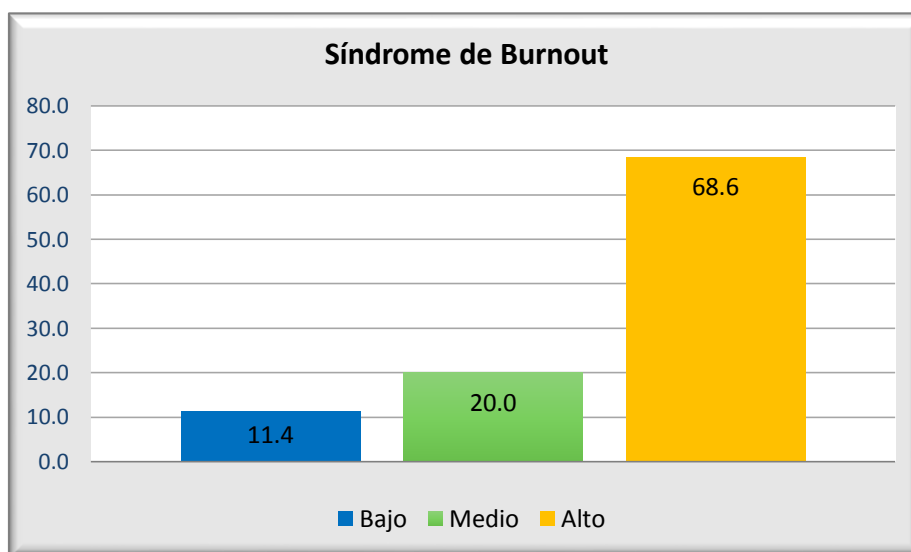
#### Síndrome de Burnout

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 4          | 11.4       |
| Medio | 7          | 20.0       |
| Alto  | 24         | 68.6       |
| Total | 35         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1

#### Síndrome de Burnout



#### Interpretación:

En la tabla y gráfico anterior, se observa los resultados hallados de la medición de la variable Síndrome de burnout. Así, se encuentra que el 11.4 % de la muestra

evidencia un nivel “bajo” de síndrome de burnout, el 20.0 % presenta un nivel “medio”, y el restante 68.6 % de la muestra presenta un nivel “alto” de síndrome de burnout. Estos resultados evidencian que al seno de la institución educativa en estudio, los docentes en su gran mayoría presentan la sintomatología del “quemado laboral”, es decir están altamente estresados interpersonal y laboralmente en su ambiente laboral. Es decir que los factores como el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal son grandes y altas en cuanto a las dos primeras dimensiones; y baja con respecto a la tercera, lo que se convierte en un síndrome psicológico negativo producto de la tensión crónica de la interacción conflictiva de los involucrados en su ambiente laboral.

### 3.1.2 Resultados dimensionales de la variable Síndrome de Burnout

**Tabla N° 12**

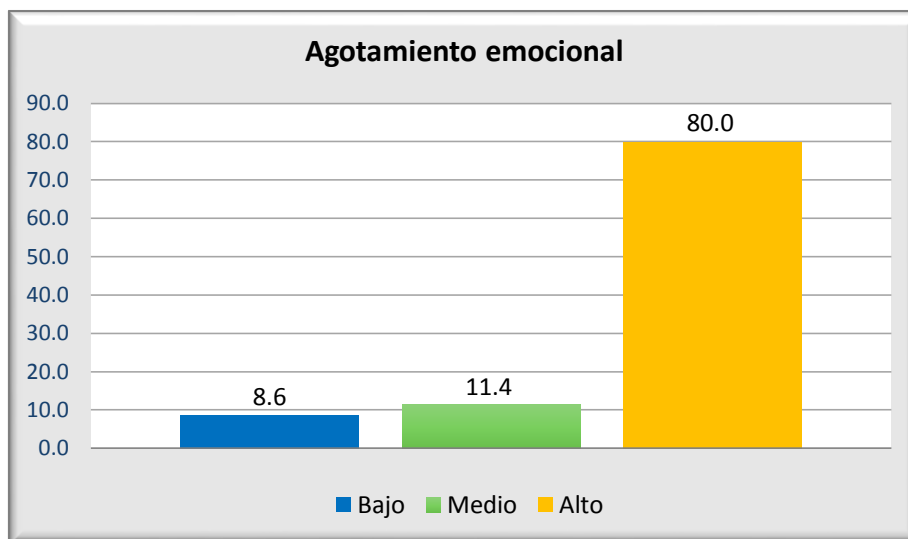
#### **Dimensión 1 Agotamiento emocional**

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Bajo         | 3                 | 8.6               |
| Medio        | 4                 | 11.4              |
| Alto         | 28                | 80.0              |
| Total        | 35                | 100.0             |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 2**

#### **Dimensión 1 Agotamiento emocional**



### Interpretación:

En la tabla y gráfico anterior, se observa los resultados hallados en la medición de la dimensión agotamiento emocional de la variable Síndrome de burnout. Estos resultados indican que el 8.6 % de la muestra presenta un nivel “bajo” de agotamiento emocional, el 11.4 % presenta un nivel “medio” de agotamiento emocional, y el restante 80.0 % de la muestra presenta un nivel “alto” de agotamiento emocional. Queda claro que el agotamiento emocional que presenta la muestra en estudio es críticamente alta. Es decir que la mayoría de la muestra en estudio evidencia un alto sentimiento de encontrarse sobre exigidos emocionalmente, en un ambiente que no les brinda recursos emocionales ni físicos que les permitan hacer frente a este aspecto que influye negativamente en su desarrollo integral.

**Tabla N° 13**

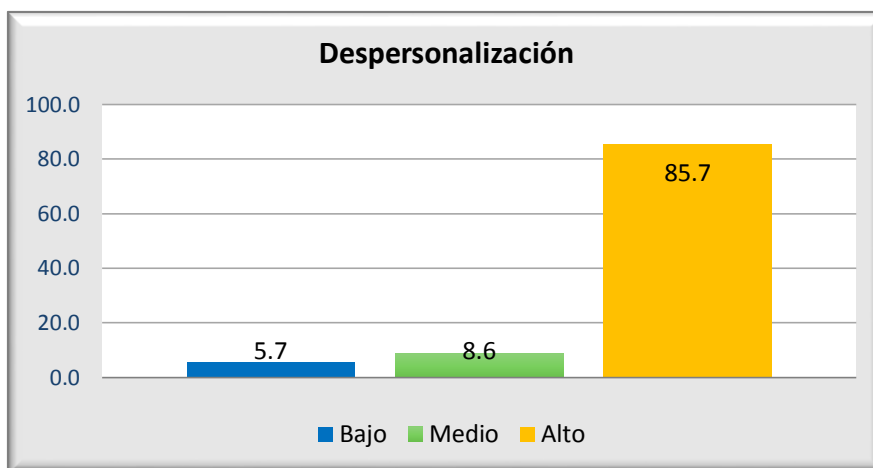
### Dimensión 2 Despersonalización

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 2          | 5.7        |
| Medio | 3          | 8.6        |
| Alto  | 30         | 85.7       |
| Total | 35         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 3**

## Dimensión 2 Despersonalización



### Interpretación:

En la tabla y gráfico anterior, se observa los resultados hallados en la medición de la dimensión despersonalización de la variable Síndrome de burnout. Estos resultados indican que el 5.7 % de la muestra presenta un nivel “bajo” de despersonalización, el 8.6 % presenta un nivel “medio” de despersonalización, y el restante 85.7 % de la muestra presenta un nivel “alto” de. Los resultados evidencian que existe un alto nivel de despersonalización de la muestra en estudio. Ello implica que a nivel interpersonal existe una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática de los docentes frente a diversos aspectos de su trabajo o desarrollo laboral, repercutiendo de manera negativa en su desempeño y desarrollo personal social, familiar, laboral, etc.

**Tabla N° 14**

### Dimensión 3 Realización personal

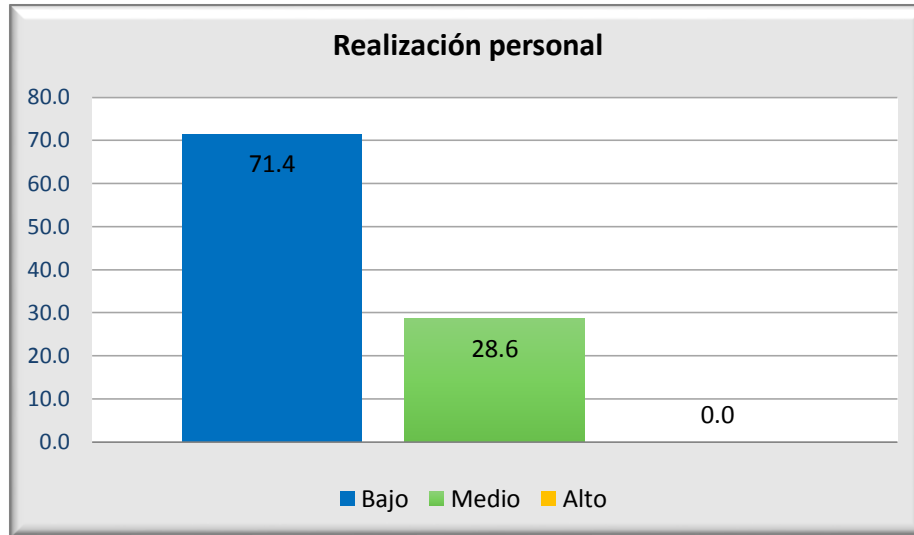
| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 25         | 71.4       |
| Medio | 10         | 28.6       |
| Alto  | 0          | 0.0        |
| Total | 35         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 4**

### Dimensión 3 Realización personal





### Interpretación:

En la tabla y gráfico anterior, se observa los resultados hallados en la medición de la dimensión realización personal de la variable Síndrome de burnout. Estos resultados indican que el 71.4 % de la muestra presenta un nivel “bajo” de realización personal, el 28.6 % presenta un nivel “medio” de realización personal, y ningún de los encuestados presenta un nivel “alto” de realización personal. Estos resultados encontrados demuestran que para la mayoría de los encuestados existe un alto bajo de realización personal, es decir que en ellos se evidencia de manera preponderante los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad laboral, lo que los disminuye en su desempeño eficaz en la labor que realizan, evidenciándose el apoyo que la institución debe prestar a nivel social, laboral, profesional, etc., pues todo ello influye y los limita al momento de buscar oportunidades para desarrollarse profesionalmente.

### 3.2. Resultados para la variable Clima organizacional

Los resultados descriptivos que se presentan sobre la variable clima organizacional y sus correspondientes dimensiones de estudio, son las siguientes:

#### 3.2.1 Resultados de la variable Clima organizacional

**Tabla N° 15**

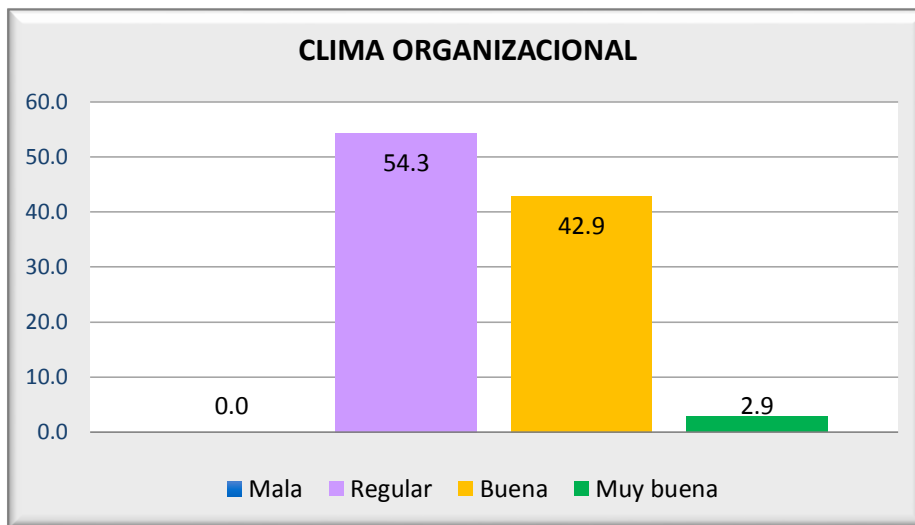
**Resultados de Clima organizacional**

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Mala         | 0                 | 0.0               |
| Regular      | 19                | 54.3              |
| Buena        | 15                | 42.9              |
| Muy buena    | 1                 | 2.9               |
| Total        | 35                | 100.0             |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 5**

**Resultados de Clima organizacional**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico anterior, se resumen los resultados hallados en la medición de la variable clima organizacional. En ese sentido, se observa que ninguno de los encuestados manifiestan que el clima organizacional es “malo”, el 54.3 % de los encuestados manifiesta que existe un clima organizacional en el nivel de “regular”, para el 42.9 % existe un “buen” clima organizacional, y finalmente solo el 2.9 % manifiesta que el existe un “muy buen” clima organizacional. En general estos resultados demuestran que para la mayoría de los encuestados el clima

organizacional tiene una percepción de ser “Regular”, es decir que las interpretaciones subjetivas y objetivas de los aspectos estructurales (procesos y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo) que inciden directamente en los integrantes de la organización, y que influyen directamente en la conducta del personal que labora en la institución, no se desarrolla adecuada y satisfactoriamente. Este aspecto no permite desarrollar ni fortalecer todos los indicadores y dimensiones que caracterizan a esta variable en estudio, en pro de lograr un buen clima organizacional que beneficie positivamente a toda la comunidad educativa en concreto.

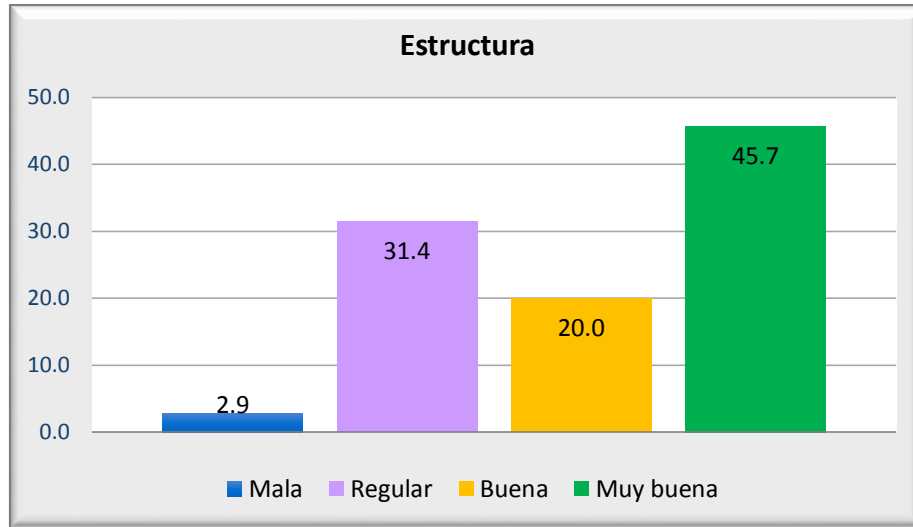
### 3.2.2 Resultado de las dimensiones de la variable Estructura

**Tabla N° 16**  
**Dimensión 1 Estructura**

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Mala         | 1                 | 2.9               |
| Regular      | 11                | 31.4              |
| Buena        | 7                 | 20.0              |
| Muy buena    | 16                | 45.7              |
| Total        | 35                | 100.0             |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 6**  
**Dimensión 1 Estructura**



### Interpretación:

En la tabla y gráfico anterior, se resumen los resultados hallados para la dimensión Estructura de la variable clima organizacional. Así, se observa que existen niveles alcanzados para esta dimensión y que son: Para el 2.9 % de los encuestados es “mala”, para el 31.4 % es “regular”, para el 20.0 % existe una “buena” estructura, y por último para el 45.7 % existe una “muy buena” estructura. Los resultados hallados para esta dimensión en estudio permiten señalar que en general, para la gran mayoría de los encuestados miembros de la institución, tienen una buena percepción con relación a las reglas, procedimientos, trámites y otros indicadores que se trabajan o ejecutan en la institución y que no sean limitación a su desempeño laboral. Es decir que estos entienden que en la institución no pone mucho énfasis en la burocracia, sino que el énfasis está en crear un ambiente de trabajo que permita a sus miembros desenvolverse eficiente, y adecuadamente.

**Tabla N° 17**

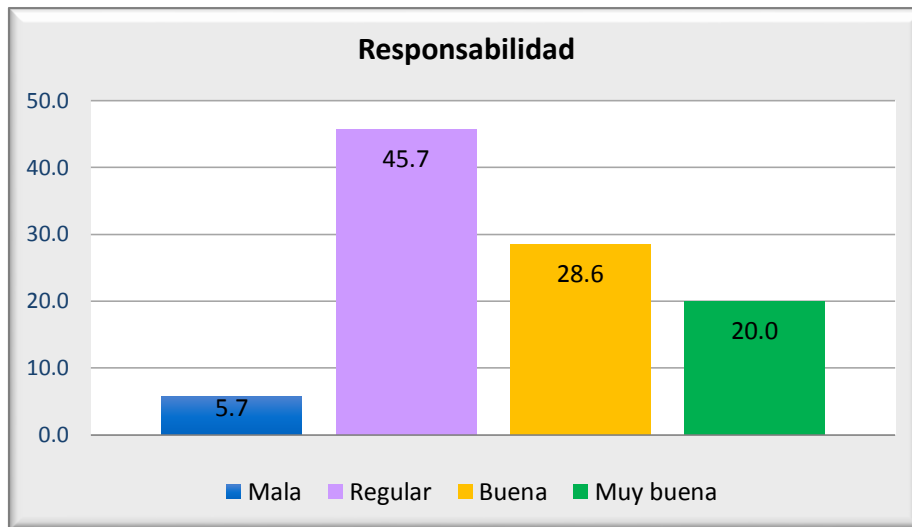
### Dimensión 2 Responsabilidad

| Nivel   | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Mala    | 2          | 5.7        |
| Regular | 16         | 45.7       |
| Buena   | 10         | 28.6       |

|           |    |       |
|-----------|----|-------|
| Muy buena | 7  | 20.0  |
| Total     | 35 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 7**  
**Dimensión 2 Responsabilidad**



**Interpretación:**

En la tabla y grafico anterior, se resumen los resultados hallados para la dimensión Responsabilidad de la variable clima organizacional. Así, se observa que existen diferentes niveles alcanzados para esta dimensión que son: Para el 5.7 % de los encuestados la responsabilidad es “mala”, para el 45.7 % es “regular”, para el 28.6 % existe una “buena” responsabilidad, y para el 20.0 % restante existe un “muy buen” nivel de responsabilidad. Los resultados presentados para esta dimensión en estudio nos permiten indicar que entendiendo que la responsabilidad es el sentimiento que tienen los integrantes de la institución con respecto a su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Se puede inferir que aproximadamente la mitad de la muestra en estudio opina que lo hacen con responsabilidad, pero que la otra mitad lo realiza de manera regular, lo que implica que sus decisiones podrían afectar negativamente a todos cuando las decisiones no se tomen con la responsabilidad correspondiente.

**Tabla N° 18**

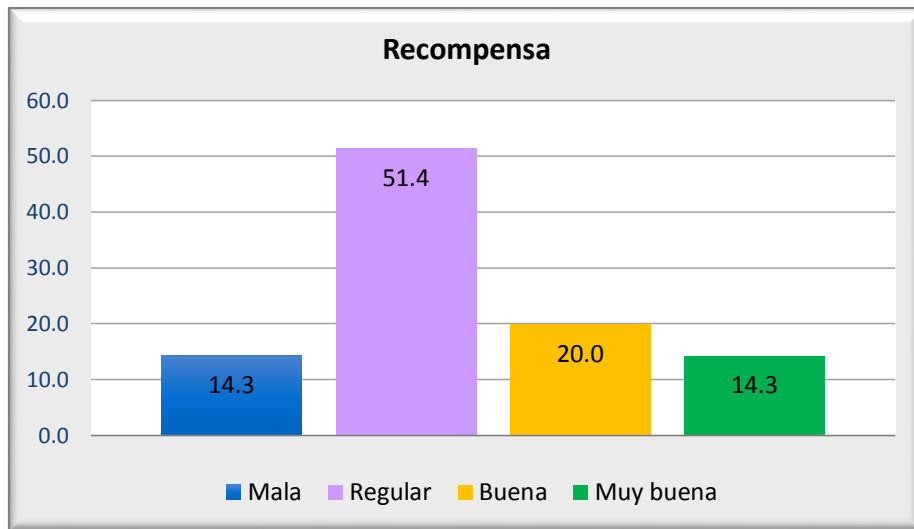
**Dimensión 3 Recompensa**

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Mala      | 5          | 14.3       |
| Regular   | 18         | 51.4       |
| Buena     | 7          | 20.0       |
| Muy buena | 5          | 14.3       |
| Total     | 35         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 8**

**Dimensión 2 Recompensa**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico anterior, se resumen los resultados hallados para la dimensión Recompensa de la variable clima organizacional. Así, se observa que existen diferentes niveles alcanzados para esta dimensión que son: Para el 14.3 % de los encuestados la recompensa es “mala”, para el 51.4 % es “regular”, para el 20.0 % existe una “buena” recompensa, y finalmente para el 14.3 % restante existe un “muy buen” nivel de recompensa recibido. Teniendo en cuenta que la recompensa está referida a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho o como la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo; la mayoría de los encuestados manifiestan que esta es regular en términos generales, un tercio aproximadamente

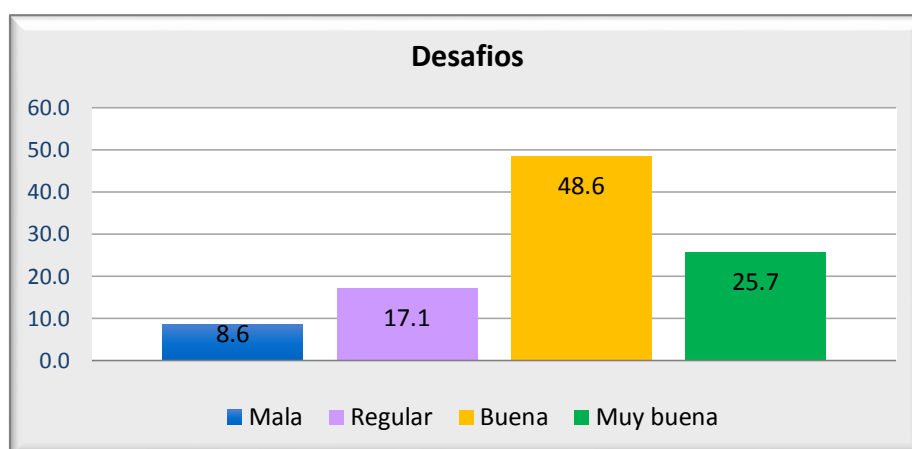
opina que es buena, y una parte significativa indica es mala, por lo que es evidente que la institución u organización mejore su sistema de recompensa en aras de que su personal responda con más eficiencia.

**Tabla N° 19**  
**Dimensión 4 Desafíos**

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Mala      | 3          | 8.6        |
| Regular   | 6          | 17.1       |
| Buena     | 17         | 48.6       |
| Muy buena | 9          | 25.7       |
| Total     | 35         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 9**  
**Dimensión 4 Desafíos**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico anterior, se resumen los resultados hallados para la dimensión Desafíos de la variable clima organizacional. En él, se observa que existen diferentes niveles alcanzados para esta dimensión que son: Para el 8.6 % de los encuestados el nivel de desafío laboral es “mala”, para el 17.1 % el nivel es “regular”, para el 48.6 % existe un “buen” nivel de desafío, y por último para el 25.7 % restante existe un “muy buen” nivel de desafío laboral organizacional. El desafío evaluado corresponde a la medición de aquel sentimiento que tienen los docentes de la institución frente a los desafíos que impone su trabajo. Es decir que es la medida en que la institución promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograrlos objetivos propuestos. En ese sentido, a percepción de la gran mayoría de

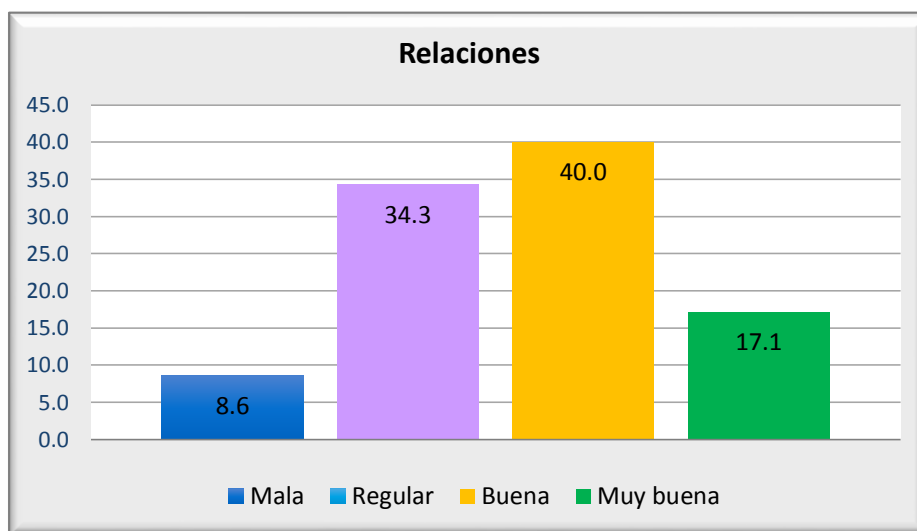
los encuestados, el nivel de desafíos que plantea la institución es buena, y también se observa que un porcentaje significativo manifiesta que el nivel de desafío que enfrentan es malo o regular, implicando indirectamente que la institución debe plantear retos que pongan a prueba de manera más efectiva su capacidad de los miembros de la institución.

**Tabla N° 20**  
**Dimensión 5 Relaciones**

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Mala      | 3          | 8.6        |
| Regular   | 12         | 34.3       |
| Buena     | 14         | 40.0       |
| Muy buena | 6          | 17.1       |
| Total     | 35         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 10**  
**Dimensión 5 Relaciones**



**Interpretación:**



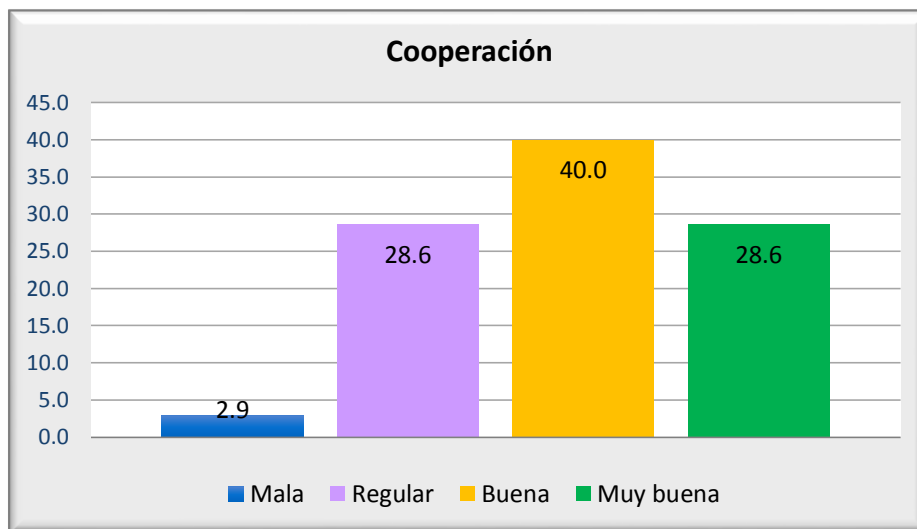
En la tabla y grafico anterior, se resumen los resultados encontrados para la dimensión Relaciones de la variable clima organizacional. En él, se observa que existen diferentes niveles alcanzados para esta dimensión que son: Para el 8.6 % de los encuestados el nivel de relaciones laborales es “mala”, para el 34.3 % el nivel es “regular”, para el 40.0 % existe un “buen” nivel de relaciones, y por último para el 17.1 % restante existe un “muy buen” nivel de relaciones laborales. Un porcentaje significativo de la muestra señala que existe un ambiente de trabajo bueno grato en el que se practican o existe buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre los directivos y el resto de la comunidad educativa, pero también hay un porcentaje significativo que opina que las prácticas de las relaciones sociales son regulares, es decir que no están plenamente satisfechos con su práctica, influyendo negativamente esta opinión en el desempeño laboral del personal y la institución en general.

**Tabla N° 21**  
**Dimensión 6 Cooperación**

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Mala         | 1                 | 2.9               |
| Regular      | 10                | 28.6              |
| Buena        | 14                | 40.0              |
| Muy buena    | 10                | 28.6              |
| Total        | 35                | 100.0             |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 11**  
**Dimensión 6 Cooperación**



**Interpretación:**

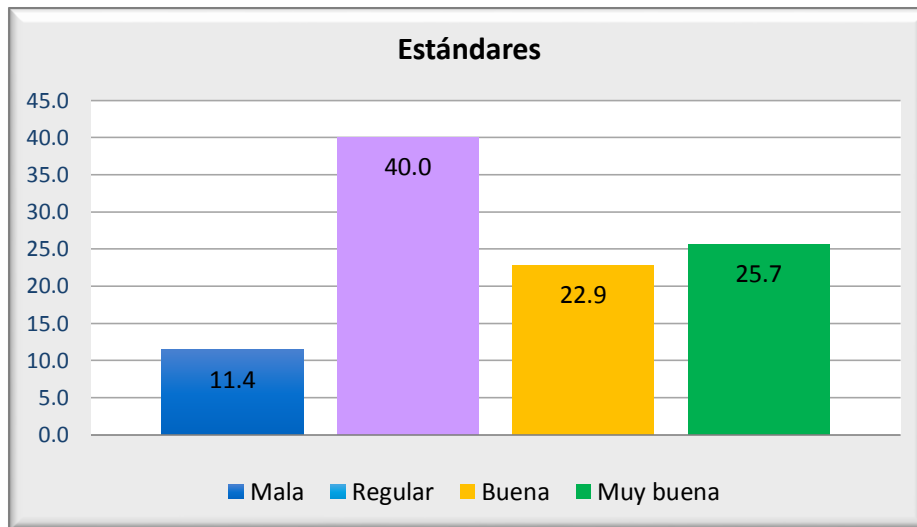
En la tabla y gráfico anterior, se resumen los resultados encontrados para la dimensión Cooperación de la variable clima organizacional. En él, se observa que existen diferentes niveles alcanzados para esta dimensión que son: Para el 2.9 % de los encuestados el nivel de cooperación es “mala”, para el 28.6 % el nivel es “regular”, para el 40.0 % existe un “buen” nivel de cooperación, y finalmente para el otro 28.6 % restante de los encuestados existe un “muy buen” nivel de cooperación entre los miembros de la institución. La cooperación es aquel sentimiento que demuestran y practican los miembros de la institución en el marco de un espíritu de ayuda mutua entre los directivos y los demás miembros o empleados de la institución. Aquí el énfasis está puesto en el apoyo mutuo, entre todos los niveles buscando el beneficio general, y lo que se observa de los resultados hallados respecto a esta dimensión es que para la gran mayoría de los encuestados si existe un nivel adecuado y aceptable de cooperación entre sus miembros.

**Tabla N° 22**  
**Dimensión 7 Estándares**

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Mala      | 4          | 11.4       |
| Regular   | 14         | 40.0       |
| Buena     | 8          | 22.9       |
| Muy buena | 9          | 25.7       |
| Total     | 35         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 12**  
**Dimensión 7 Estándares**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico anterior, se resumen los resultados encontrados para la dimensión Estándares de la variable clima organizacional. En él, se observa que existen diferentes niveles alcanzados para esta dimensión que son: Para el 11.4 % de los encuestados el nivel de Estándares institucionales es “mala”, para el 40.0 % el nivel es “regular”, para el 22.9 % existe un “buen” nivel de estándares institucionales, y por último para el restante 25.7 % de los encuestados existe un “muy buen” nivel de estándares institucionales. Los resultados obtenidos permiten señalar de manera general, que el énfasis que pone la institución sobre el cumplimiento de las normas de rendimiento personal, laboral, social, etc., para

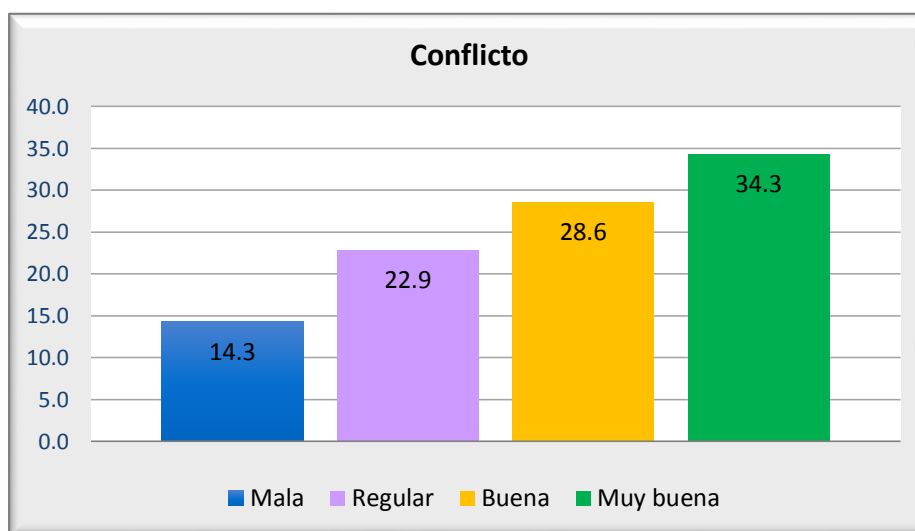
aproximadamente la mitad de sus miembros es regular, y para la otra mitad es buena; esto implica que la institución debe velar de manera más eficiente en el planteamiento y cumplimiento de sus estándares que rigen el desempeño institucional y laboral de sus miembros.

**Tabla N° 23**  
**Dimensión 8 Conflicto**

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Mala      | 5          | 14.3       |
| Regular   | 8          | 22.9       |
| Buena     | 10         | 28.6       |
| Muy buena | 12         | 34.3       |
| Total     | 35         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 13**  
**Dimensión 8 Conflicto**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico anterior, se resumen los resultados encontrados para la dimensión Conflicto de la variable clima organizacional. En él, se observa que existen diferentes niveles alcanzados para esta dimensión que son: Para el 14.3 % de los encuestados el nivel de enfrentar los Conflictos es “mala”, para el 22.9 % el

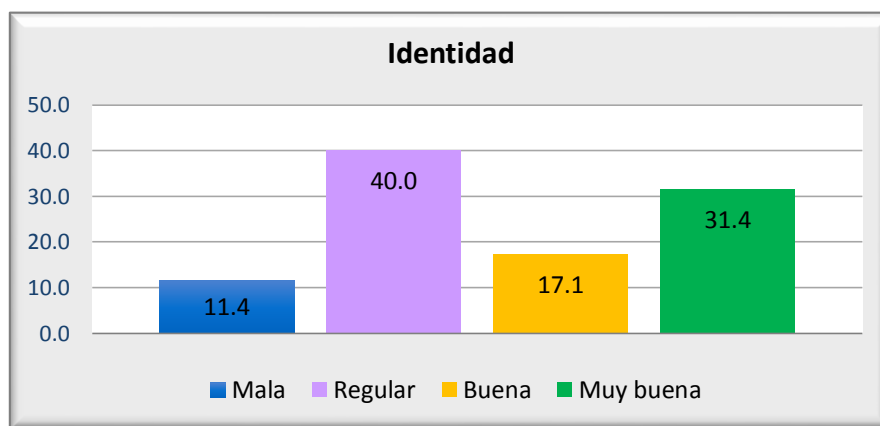
nivel es “regular”, para el 28.6 % existe un “buen” nivel de enfrentamiento de conflictos, y para el restante 34.3 % de los encuestados existe un “muy buen” nivel de resolución de conflictos. Los resultados hallados permiten afirmar que para más de la mitad de los encuestados existe un nivel bueno de aceptación de opiniones discrepantes a los cuales no temen enfrentar y darle solución inmediata a los problemas que se puedan generar tan pronto como se den. Pero existe también un grupo significativo, que señala los niveles encontrados para esta dimensión son entre malas y regulares, a quienes hay que tener muy en cuenta.

**Tabla N° 24**  
**Dimensión 9 Identidad**

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Mala      | 4          | 11.4       |
| Regular   | 14         | 40.0       |
| Buena     | 6          | 17.1       |
| Muy buena | 11         | 31.4       |
| Total     | 35         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 14**  
**Dimensión 9 Identidad**



**Interpretación:**

En la tabla y grafico anterior, se resumen los resultados encontrados para la dimensión Identidad de la variable clima organizacional. En él, se observa que existen diferentes niveles alcanzados para esta dimensión que son: Para el 11.4 % de los encuestados el nivel Identidad de los miembros de la institución es “mala”,

para el 40.0 % el nivel es “regular”, para el 17.1 % existe un “buen” nivel de identidad, y para el restante 31.4 % de los encuestados existe un “muy buen” nivel de identidad de los miembros para con la institución. Los resultados demuestran que nuevamente aquel sentimiento o grado de pertenencia de los miembros a la institución como una condición o elemento valioso e importante dentro del grupo de trabajo compartiendo los objetivos personales con los de la institución es para aproximadamente la mitad de los encuestados regular o malo; y para la otra mitad restante se encuentra entre bueno y muy bueno, es evidente que se necesita unificar criterios orientados a lograr conjuncionar los objetivos personales con los de la institución de manera efectiva en pro de un buen desarrollo personal e institucional.

### **3.3. Contraste de hipótesis**

En el proceso de validación de las hipótesis de estudio, es necesario conocer que estadígrafo de contraste se ha de utilizar, para lo que se tiene que realizar la prueba de normalidad.

#### **Prueba de normalidad.**

Para interpretar los resultados obtenidos mediante esta prueba, hay que considerar lo siguiente:

- Para muestras  $>50$  individuos se utiliza el estadístico de prueba de Kolmogorov – Smirnov
- Para muestras  $< 50$  individuos se utiliza el estadístico de prueba de Shapiro Wilk.

La muestra del presente estudio tiene por tamaño a 35 individuos, por lo tanto, los resultados encontrados a tomar en cuenta son los obtenidos mediante la técnica de Shapiro -Wilk, la decisión se toma en base al valor de la Significancia bilateral obtenida, tomando en cuenta lo siguiente:

- Si el p-valor determinado es  $\geq \alpha = 0.05$ , entonces se debe aceptar  $H_0$ , es decir que los datos provienen de una distribución normal.

- Si el p-valor asociado es  $< \alpha$ , entonces se debe aceptar H1, es decir los datos No provienen de una distribución normal

**Tabla N° 25**  
**Pruebas de Normalidad**

|                      | Pruebas de normalidad           |    |      |               |    |      |
|----------------------|---------------------------------|----|------|---------------|----|------|
|                      | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk  |    |      |
|                      | Estadístico                     | gl | Sig. | E estadístico | gl | Sig. |
| Síndrome de Burnout  | ,219                            | 35 | ,000 | ,870          | 35 | ,001 |
| Clima organizacional | ,191                            | 35 | ,002 | ,928          | 35 | ,024 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

En vista de que los valores de la significancia encontradas son todos menores a 0.05 para cada una de las variables de estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que los datos recogidos no siguen la distribución normal, por lo que los estadísticos de prueba de hipótesis a emplear son los no paramétricos, como es el chi cuadrado de independencia y el coeficiente Tau b de Kendall de asociación.

### 3.3.1. Prueba de validación de la hipótesis general

La prueba de validación de las hipótesis de estudio realizadas mediante el estadístico chi cuadrado de independencia, se realiza para probar la existencia de correlación entre las variables de estudio. Por otro lado, también se ha de realizar la prueba de Tau b de Kendall, para medir el nivel de asociación que existe entre las dos variables de estudio.

**Tabla N° 26**  
**Prueba de independencia chi cuadrado**

|  | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) | Significación exacta (2 caras) | Significación exacta (1 cara) |
|--|---------------------|----|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 10,203 <sup>a</sup> | 1  | ,000                      |                                |                               |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 10,681              | 1  | ,001                      |                                |                               |
| Razón de verosimilitud                 | 14,569              | 1  | ,000                      |                                |                               |
| Prueba exacta de Fisher                |                     |    |                           | ,001                           | ,000                          |
| Asociación lineal por lineal           | 12,826              | 1  | ,000                      |                                |                               |
| N de casos válidos                     | 35                  |    |                           |                                |                               |

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.03.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

### Interpretación y análisis:

|                           |  |                           |
|---------------------------|--|---------------------------|
| Hipótesis estadísticas    | <p>H<sub>0</sub>: El Síndrome de Burnout no se relaciona directa y significativamente con el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 "Romeritos" del Distrito de <u>Wanchaq</u> - Cusco.</p> <p>H<sub>1</sub>: El Síndrome de Burnout se relaciona directa y significativamente con el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 "Romeritos" del Distrito de <u>Wanchaq</u> - Cusco.</p> |                           |
| Nivel de significancia    | = 5 % = 0.05   |                           |
| Estadígrafo de contraste: | $X^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$  | Valor calculado<br>10,203 |
| Valor p calculado:        | p = 0,000  |                           |
| Conclusión                | Como el <i>p-valor</i> determinado es < 0,05, se acepta la hipótesis alterna y rechazar la nula, quiere decir que existe correlación o dependencia entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 "Romeritos" del Distrito de <u>Wanchaq</u> - Cusco. .   |                           |

Tabla N° 27

### Prueba de Asociación Tau b de Kendall Medidas simétricas



|                     |                  | Valor       | Error estándar<br>asintótico <sup>a</sup> | Aprox.<br>S <sup>b</sup> | Aprox.<br>Sig. |
|---------------------|------------------|-------------|---|--------------------------|----------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | <b>,614</b> | ,123                                      | 4,321                    | ,000           |
| N de casos válidos  |                  | 35          |   |                          |                |

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

### Interpretación y análisis:

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Hipótesis estadísticas   | H <sub>0</sub> : No existe asociación entre la variable síndrome de Burnout y clima organizacional<br>H <sub>1</sub> : Existe asociación entre la variable síndrome de Burnout y clima organizacional |
| Nivel de significancia   | = 5 % = 0.05  |
| Estadígrafo de contraste | $\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$  |
| Valor p calculado:       | p = 0,005   |
| Conclusión               | Como el p-valor < 0,05, se demuestra que existe asociación entre las variables de estudio en un nivel muy alto, ya que el valor determinado de asociación es = 0,614                                  |

### 3.3.1 Prueba de las sub hipótesis específicas de estudio

Las tres hipótesis específicas están formulada en el sentido de que existe correlación entre las dimensiones de la variable satisfacción del cliente y la variable fidelización del cliente. Los resultados encontrados son los siguientes:

#### 3.3.2.1. Validación de la tercera hipótesis específica.

La tercera hipótesis específica se orienta al hecho de que existe correlación entre la variable síndrome de Burnout y las 9 dimensiones de la variable clima organizacional, por lo que el enunciado para la prueba de las hipótesis específicas respectivas de manera general es:

|                        |  |
|------------------------|--|
| Hipótesis estadísticas | H <sub>0</sub> : El síndrome de Burnout no se relacionan directa y significativamente con las dimensiones del clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 "Romeritos" del Distrito de Wanchaq - Cusco. |
|------------------------|--|

H<sub>1</sub>: El síndrome de Burnout se relacionan directa y significativamente con las dimensiones del clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq - Cusco.

Nivel de significancia = 5 % = 0.05

Estadígrafo de contraste:  $\chi^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$   $\frac{\text{Chi 2 Teórico}}{3,84}$

Y en el caso de la prueba de asociación Tau b de Kendall, la formulación de las hipótesis a probar es la siguiente:

Hipótesis estadísticas H<sub>0</sub>: No existe asociación entre la variable Síndrome de Burnout y las dimensiones de la variable clima organizacional.

H<sub>1</sub>: Existe asociación entre la variable Síndrome de Burnout y las dimensiones de la variable clima organizacional.

Nivel de significancia = 5 % = 0.05

Estadígrafo de contraste  $\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$

**Tabla N° 28**

**Prueba de independencia chi cuadrado Variable 1 y la Dimensión 1 Estructura de la variable 2.**

|  | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) | Significación exacta (2 caras) | Significación exacta (1 cara) |
|--|-------|----|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 8,670 | 1  | ,003                      |                                |                               |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 6,652 | 1  | ,010                      |                                |                               |
| Razón de verosimilitud                 | 9,806 | 1  | ,002                      |                                |                               |
| Prueba exacta de Fisher                |       |    |                           | ,004                           | ,004                          |
| Asociación lineal por lineal           | 8,422 | 1  | ,004                      |                                |                               |
| N de casos válidos                     | 35    |    |                           |                                |                               |

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .503

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla N° 29**

**Prueba de Asociación Tau b de Kendall Medidas simétricas**

|                     |                  | Valor | Error estándar asintótico <sup>a</sup> | Aprox. S <sup>b</sup> | Aprox. Sig. |
|---------------------|------------------|-------|--|-----------------------|-------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,498  | ,125                                   | 3,561                 | ,000        |
| N de casos válidos  |                  | 35    |  |                       |             |

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

**Tabla N° 30**

**Prueba de independencia chi cuadrado Variable 1 y Dimensión 2  
Responsabilidad de la variable 2**

|  | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) | Significación exacta (2 caras) | Significación exacta (1 cara) |
|--|-------|----|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 9,665 | 1  | ,002                      |                                |                               |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 7,321 | 1  | ,007                      |                                |                               |
| Razón de verosimilitud                 | 9,373 | 1  | ,002                      |                                |                               |
| Prueba exacta de Fisher                |       |    |                           | ,004                           | ,004                          |
| Asociación lineal por lineal           | 9,389 | 1  | ,002                      |                                |                               |
| N de casos válidos                     |       | 35 |                           |                                |                               |

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.14

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla N° 31**

**Prueba de Asociación Tau b de Kendall Medidas simétricas**

|                     |                  | Valor | Error estándar asintótico <sup>a</sup> | Aprox. S <sup>b</sup> | Aprox. Sig. |
|---------------------|------------------|-------|--|-----------------------|-------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,525  | ,157                                   | 2,934                 | ,003        |
| N de casos válidos  |                  | 35    |  |                       |             |

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

**Tabla N° 32**

**Prueba de independencia chi cuadrado Variable 1 y Dimensión 3  
Recompensa de la variable 2**

|  | Valor | gl | Sig. asintótica<br>(2 caras) | Significación<br>exacta (2<br>caras) | Significación<br>exacta (1<br>cara) |
|--|-------|----|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 9,135 | 1  | ,003                         |                                      |                                     |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 6,703 | 1  | ,010                         |                                      |                                     |
| Razón de verosimilitud                 | 8,702 | 1  | ,003                         |                                      |                                     |
| Prueba exacta de Fisher                |       |    |                              | ,006                                 | ,006                                |
| Asociación lineal por lineal           | 8,874 | 1  | ,003                         |                                      |                                     |
| N de casos válidos                     | 35    |    |                              |                                      |                                     |

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .251

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla N° 33**

**Prueba de Asociación Tau b de Kendall Medidas simétricas**

|                     |                     | Valor | Error estándar<br>asintótico <sup>a</sup> | Aprox. S <sup>b</sup> | Aprox. Sig. |
|---------------------|---------------------|-------|---|-----------------------|-------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de<br>Kendall | ,511  | ,159                                      | 2,685                 | ,007        |
| N de casos válidos  |                     | 35    |   |                       |             |

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

**Tabla N° 34**

**Prueba de independencia chi cuadrado Variable 1 y Dimensión 4 Desafíos de  
la variable 2**

|  | Valor  | gl | Sig. a sintótica<br>(2 caras) | Significación<br>exacta (2<br>caras) | Significación<br>exacta (1<br>cara) |
|--|--------|----|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 12,077 | 1  | ,001                          |                                      |                                     |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 9,355  | 1  | ,002                          |                                      |                                     |
| Razón de verosimilitud                 | 11,715 | 1  | ,001                          |                                      |                                     |
| Prueba exacta de Fisher                |        |    |                               | ,001                                 | ,001                                |
| Asociación lineal por lineal           | 11,732 | 1  | ,001                          |                                      |                                     |
| N de casos válidos                     | 35     |    |                               |                                      |                                     |

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .283

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla N° 35**

**Prueba de Asociación Tau b de Kendall Medidas simétricas**

|                     |                  | Valor | Error estándar<br>asintótico <sup>a</sup> | Aprox. S <sup>b</sup> | Aprox. Sig. |
|---------------------|------------------|-------|---|-----------------------|-------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,587  | ,149                                      | 3,203                 | ,001        |
| N de casos válidos  |                  | 35    |   |                       |             |

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

**Tabla N° 36**

**Prueba de independencia chi cuadrado Variable 1 y Dimensión 5 Relaciones de la variable 2**

|  | Valor | gl | Sig. asintótica<br>(2 caras) | Significación<br>exacta (2<br>caras) | Significación<br>exacta (1<br>cara) |
|--|-------|----|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 9,135 | 1  | ,003                         |                                      |                                     |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 6,703 | 1  | ,010                         |                                      |                                     |
| Razón de verosimilitud                 | 8,702 | 1  | ,003                         |                                      |                                     |
| Prueba exacta de Fisher                |       |    |                              | ,006                                 | ,006                                |
| Asociación lineal por lineal           | 8,874 | 1  | ,003                         |                                      |                                     |
| N de casos válidos                     |       | 35 |                              |                                      |                                     |

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .251

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla N° 37**

**Prueba de Asociación Tau b de Kendall Medidas simétricas**

|                     |                  | Valor | Error estándar<br>asintótico <sup>a</sup> | Aprox. S <sup>b</sup> | Aprox. Sig. |
|---------------------|------------------|-------|---|-----------------------|-------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,511  | ,159                                      | 2,685                 | ,007        |
| N de casos válidos  |                  | 35    |   |                       |             |

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

**Tabla N° 38**

**Prueba de independencia chi cuadrado Variable 1 y Dimensión 6  
Cooperación de la variable 2**

|  | Valor | gl | Sig. asintótica<br>(2 caras) | Significación<br>exacta (2<br>caras) | Significación<br>exacta (1<br>cara) |
|--|-------|----|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 8,700 | 1  | ,003                         |                                      |                                     |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 6,620 | 1  | ,010                         |                                      |                                     |
| Razón de verosimilitud                 | 8,725 | 1  | ,003                         |                                      |                                     |
| Prueba exacta de Fisher                |       |    |                              | ,007                                 | ,005                                |
| Asociación lineal por lineal           | 8,452 | 1  | ,004                         |                                      |                                     |
| N de casos válidos                     | 35    |    |                              |                                      |                                     |

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .4.09

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla N° 39**

**Prueba de Asociación Tau b de Kendall Medidas simétricas**

|  | Valor | Error estándar<br>asintótico <sup>a</sup> | Aprox. S <sup>b</sup> | Aprox. Sig. |
|--|-------|---|-----------------------|-------------|
| Ordinal por ordinal<br>Tau-b de<br>Kendall | ,499  | ,153                                      | 3,005                 | ,003        |
| N de casos válidos                         | 35    |   |                       |             |

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

**Tabla N° 40**

**Prueba de independencia chi cuadrado Variable 1 y Dimensión 7 Estándares  
de la variable 2**

|  | Valor  | gl | Sig. asintótica<br>(2 caras) | Significación<br>exacta (2<br>caras) | Significación<br>exacta (1<br>cara) |
|--|--------|----|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 12,077 | 1  | ,001                         |                                      |                                     |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 9,355  | 1  | ,002                         |                                      |                                     |
| Razón de verosimilitud                 | 11,715 | 1  | ,001                         |                                      |                                     |
| Prueba exacta de Fisher                |        |    |                              | ,001                                 | ,001                                |
| Asociación lineal por lineal           | 11,732 | 1  | ,001                         |                                      |                                     |
| N de casos válidos                     | 35     |    |                              |                                      |                                     |

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .2.83

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla N° 41**

**Prueba de Asociación Tau b de Kendall Medidas simétricas**

|                     |                  | Valor | Error estándar<br>asintótico <sup>a</sup> | Aprox. S <sup>b</sup> | Aprox. Sig. |
|---------------------|------------------|-------|---|-----------------------|-------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,587  | ,149                                      | 3,203                 | ,001        |
| N de casos válidos  |                  | 35    |   |                       |             |

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

**Tabla N° 42**

**Prueba de independencia chi cuadrado Variable 1 y Dimensión 8 Conflicto de la variable 2**

|  | Valor  | gl | Sig. asintótica<br>(2 caras) | Significación<br>exacta (2<br>caras) | Significación<br>exacta (1<br>cara) |
|--|--------|----|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 10,522 | 1  | ,001                         |                                      |                                     |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 8,180  | 1  | ,004                         |                                      |                                     |
| Razón de verosimilitud                 | 10,486 | 1  | ,001                         |                                      |                                     |
| Prueba exacta de Fisher                |        |    |                              | ,002                                 | ,002                                |
| Asociación lineal por lineal           | 10,221 | 1  | ,001                         |                                      |                                     |
| N de casos válidos                     |        | 35 |                              |                                      |                                     |

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .377

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla N° 43**

**Prueba de Asociación Tau b de Kendall Medidas simétricas**

|                     |                  | Valor | Error estándar<br>asintótico <sup>a</sup> | Aprox. S <sup>b</sup> | Aprox. Sig. |
|---------------------|------------------|-------|---|-----------------------|-------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,548  | ,150                                      | 3,260                 | ,001        |
| N de casos válidos  |                  | 35    |   |                       |             |

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

**Tabla N° 44**

**Prueba de independencia chi cuadrado Variable 1 y Dimensión 9 Identidad de la variable 2**

|  | Valor | gl | Sig. asintótica<br>(2 caras) | Significación<br>exacta (2<br>caras) | Significación<br>exacta (1<br>cara) |
|--|-------|----|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 7,722 | 1  | ,005                         |                                      |                                     |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 5,696 | 1  | ,017                         |                                      |                                     |
| Razón de verosimilitud                 | 7,527 | 1  | ,006                         |                                      |                                     |
| Prueba exacta de Fisher                |       |    |                              | ,015                                 | ,009                                |
| Asociación lineal por lineal           | 7,501 | 1  | ,006                         |                                      |                                     |
| N de casos válidos                     | 35    |    |                              |                                      |                                     |

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .346

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla N° 45**

**Prueba de Asociación Tau b de Kendall Medidas simétricas**

|                     |                  | Valor | Error estándar<br>asintótico <sup>a</sup> | Aprox. S <sup>b</sup> | Aprox. Sig. |
|---------------------|------------------|-------|---|-----------------------|-------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,470  | ,160                                      | 2,674                 | ,007        |
| N de casos válidos  |                  | 35    |   |                       |             |

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.



#### IV. DISCUSIÓN

Los cambios acelerados en un contexto laboral y de trajinar activo dentro de las organizaciones y trabajos que permiten relacionarse con personas han generado en el hombre una variedad de enfermedades generalmente de carácter psicológico a efectos de la presión por el trabajo y/o de los actores institucionales, no permitiendo el desenvolvimiento adecuado del trabajador y respondiendo a las expectativas de los gerentes, directores, usuarios que en su mayoría son parte de la sociedad en general, el estrés o síndrome de burnout son afecciones al estado emocional del individuo desequilibrando comportamientos y trato con los demás y ante los demás que en muchos de los casos son indiferentes frente a estas alteraciones, sin embargo estos afectan al buen desenvolvimiento laboral del individuo y por ende al desorden organizacional especialmente a personas que tienen trato directo con otras personas, entre ellos están los docentes. Hernández, (2003, p.103) nos dice al respecto que "...las altas demandas del trabajo generan no solo un cuadro general de tensión emocional que tiende a generar malestar subjetivo y a expresarse en síntomas somáticos..." estos malestares se manifiestan en las agruras, alteraciones del sueño, mal humor, cefaleas, la negatividad, coléricos, etc. Que llevan a la persona a colapso físico y mental y desmotivándolo para enfrentar un día más de trabajo. Esta situación lo sufren millones de personas alrededor del mundo y que no es reconocida como una afección.

Hernández, (2003), nos dice que el año de 1974 Herbert Freudenberger escribe por primera vez sobre el estrés laboral, posteriormente fue ampliado estos estudios por Catherine Maslach y Susana Jackson quienes lo denominan como Síndrome de Bournout el cual es un padecimiento que sufren algunos profesionales que tienen que soportar cargas emocionales muy fuertes que les producen tensión lo cual afecta gravemente en su salud física, psicológica y por tanto en su desenvolvimiento laboral. Las organizaciones, instituciones que aglomeran individuos casi en su totalidad presentan anomalías de clima organizacional por el mismo hecho de sufrir tensiones que

no le permiten provocar un buen trato con los demás resquebrajando las buenas relaciones interpersonales y rompiendo el clima organizacional, en este sentido Litwin y Stringer (1968) citado por García, M (2009) indica que el clima organizacional, que está formada por las diferentes interpretaciones subjetivas y objetivas de los aspectos estructurales, el ambiente físico y social en la cual se relaciona y que influye de manera directa en los integrantes de la organización.

Debido a estos planteamientos es que el interés por estudiar El síndrome de Burnout y el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 Romeritos del distrito de Wanchaq – Cusco tema que creo es de mucha importancia la cual se encuentra en permanente percepción en el ámbito educacional e institucional.

En este sentido, se propuso el presente estudio para dar respuesta a la interrogante; ¿En qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq - Cusco?, luego de la construcción rigurosa de los instrumentos para recoger información sobre el síndrome de Burnout y el clima organizacional, proceso en el que se identificó la teoría que sustenta las variables, la determinación de las dimensiones, indicadores e ítems correspondientes a los instrumentos y posterior evaluación de su confiabilidad haciendo uso de la técnica de Cronbach obteniéndose así 0,879 como valor para el instrumento de la variable síndrome de Burnout y para el instrumento de Clima Organizacional 0,869 (tabla N° 8 y 9 respectivamente) lo cual indicó que la confiabilidad de los instrumentos es muy alta para ambas variables y sus respectivas dimensiones. Luego de este proceso que permite considerar que las conclusiones obtenidas son confiables.

Respecto a la hipótesis general cuyo enunciado es el síndrome de Burnout se relaciona directa y significativamente con el Clima Organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq - Cusco.

Puedo decir que se tuvo como resultados con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, confirmándose que si existe correlación entre ambas variables, cuyo coeficiente de correlación alcanzó el valor de 0,614, valor que muestra una correlación alta y directa entre dichas variables (tabla N° 27).

En cuanto a la sub hipótesis; Las dimensiones del síndrome de Burnout se relacionan directa y significativamente con las dimensiones de Clima Organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq - Cusco., puedo decir que se tuvo como resultados de las dimensiones: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación , estándares y conflicto con la variable síndrome de Burnout existe una correlación muy alto verificables en las tablas 28, 30, 32, 34, 36, 38, 40,42.

Estos datos se ven respaldados con las afirmaciones de Esplana y Nuñez (2017) en su trabajo de investigación titulado “Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho Huancavelica- 2017” Concluyendo que: los docentes encuestados presentan el síndrome de burnout porque, en las dimensiones de agotamiento personal, despersonalización y realización personal presentan un alto porcentaje de respuestas que indican que los docentes padecen estrés laboral y a su vez presentan un clima organizacional débil, por lo que se descuida en cuanto al trato a los estudiantes, los docentes se sienten emocionalmente agotados, y mostrando conformismo en su desarrollo profesional. Afirmando que existe una relación directa entre las dos variables del estudio

Una vez más se demuestra que el burnout es un problema que afecta a los docentes y por lo tanto a la organización laboral, pues al tener docentes estresados se observa que no existe compromiso laboral, esto adicionado con un ambiente que no es atrayente, estimulante, destruye el ambiente laboral

provocando situaciones de intolerancia, desmotivación y baja atención a los estudiantes que son nuestra razón de ser.

De igual manera se cuenta con el respaldo de los hallazgos propuestos por Álvarez y Fernández (1991, p 258) nos dicen que el burnout surge "...como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo o staff y los clientes". Mientras que Moreno, Gonzales, y Garrosa (2001 p.60) aclara el significado de esta concepción indicando que es una..." disfunción personal y profesional en un contexto laboral".

Por lo tanto el síndrome de burnout es un problema que presentan los individuos que prestan servicios y que están en relación directa con otras personas, como son los médicos, enfermeras, policías, docentes. Pero también se ha observado que otro tipo de profesionales también están sufriendo de este tipo de padecimientos y sus respuestas se reflejan en las conductas, emociones, formas de reaccionar, lo cual afecta su desempeño laboral.

Litwin y Stringer (1968) citado por García (2009) donde considera que el clima organizacional abarca las impresiones personales del trabajador a cerca del ambiente físico y de la forma de administración, las cualidades, modos de ser, valores, motivaciones, etc. de los integrantes de la organización,

Por las definiciones antes indicadas, se puede concluir que el clima organizacional son los diversos discernimientos de los integrantes de la organización acerca de las actividades que se realizan dentro de la organización laboral (relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, identidad, remuneración, reglamentos, etc.). Influenciado por los valores, motivación y actitudes personales lo que determina su conducta y actuación en la organización.

Finalmente considero que la investigación realizada es una contribución a las comunidades educativas de educación primaria y secundaria que permitirá

aportar a investigaciones futuras y traducirlas en nuevas propuestas para mejorar el clima organizacional y que estas ayuden a promover atención de salud a los problemas de estrés o síndrome de Burnout y a su vez permitan el crecimiento y desarrollo institucional por el buen del logro de aprendizajes de los estudiantes

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Concluido el análisis de los resultados del presente estudio de investigación, queda demostrado descriptiva y estadísticamente que existe correlación directa y significativa entre las variables de estudio Síndrome de Burnout y Clima organizacional. Implicando en general que el síndrome de burnout se presenta cuando muchos de los factores o indicadores que caracterizan al clima organizacional no se desarrollan debida y adecuadamente, afectando directamente el desarrollo y desempeño personal de los involucrados, que limita sus aspiraciones y desenvolvimiento efectivo en el ámbito laboral, familiar, social, etc.

**SEGUNDA:** Sobre la primera hipótesis específica que plantea que el impacto del síndrome de burnout en la institución educativa en estudio es alto, mediante la estadística descriptiva queda probado de esa manera, pues de acuerdo a la tabla N° 11 se demuestra que a percepción del 68.6 % de la muestra que es la mayoría, este es o se encuentra en un nivel de “Alto”, demostrándose lo manifestado en la formulación de la presente hipótesis específica. Estos resultados evidencian que al seno de la institución educativa en estudio, los docentes en su gran mayoría presentan la sintomatología del “quemado laboral”, es decir están altamente estresados interpersonal y laboralmente en su ambiente laboral. Es decir que los factores como el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal son grandes y altas en cuanto a las dos primeras dimensiones; y baja con respecto a la tercera, lo que se convierte en un síndrome

psicológico negativo producto de la tensión crónica de la interacción conflictiva de los involucrados en su ambiente laboral.

**TERCERA:** Con respecto a la segunda hipótesis específica, que formula que el clima organizacional en la institución educativa en estudio es regular, mediante la estadística descriptiva queda probado de esa manera, pues de acuerdo a la tabla N° 15 se demuestra que a percepción del 54.3 % de la muestra que es la mayoría, este es o se encuentra en un nivel de “Regular”, demostrándose lo manifestado en la formulación de la presente hipótesis específica, es decir que las interpretaciones subjetivas y objetivas de los aspectos estructurales (procesos y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo) que inciden directamente en los integrantes de la organización, y que influyen directamente en la conducta del personal que labora en la institución, no se desarrolla adecuada y satisfactoriamente. Este aspecto no permite desarrollar ni fortalecer todos los indicadores y dimensiones que caracterizan a esta variable en estudio, en pro de lograr un buen clima organizacional que beneficie positivamente a toda la comunidad educativa en concreto.

**CUARTA:** Con relación a la formulación de la tercera hipótesis específica, referida al hecho de que existe correlación directa y significativa entre la variable Síndrome de burnout y las nueve dimensiones de la variable clima organizacional; en cada uno de los nueve casos quedan probadas estadísticamente que existe relación directa y significativa entre dicha variable y las nueve dimensiones de la variable clima organizacional. Las pruebas de validación realizadas mediante el estadígrafo chi cuadrado de independencia, con un nivel de significancia del 5 % ( $\alpha = 0.05$ ) así lo confirman. Así mismo, mediante la prueba de Tau b de Kendall o prueba de asociación, se ha encontrado que en los nueve casos validados, existe un nivel de asociación entre buena y muy buena.

Del mismo modo, en el caso de los valores obtenidos para el nivel de asociación existente entre la variable Síndrome de Burnout y las nueve dimensiones de la

variable Clima organizacional, varían entre los niveles de buen y muy buen nivel de asociación, lo que se puede demostrar con los resultados presentados en las tablas N° 29, 31, 33, 35, 37, 39, 41, 43 y 45 respectivamente. Finalmente mediante estos dos métodos de prueba estadística, se demuestra la existencia de correlación entre la variable 1 y las nueve dimensiones en estudio de la variable 2 en la presente investigación.

## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda a los directivos, plana jerárquica de la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco, poner interés en estos dos aspectos que inciden en la labor docente ; el Síndrome de Burnout y Clima organizacional y así garantizar una buena relación entre el personal y por ende la disminución de enfermedades psicológicas como el burnout para que el personal de la institución pueda responder a las exigencias actuales de calidad de enseñanza y aprendizaje y a su vez se pueda optimizar también el desempeño docente.

**SEGUNDA:** Se sugiere también a los directivos, plana jerárquica de la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco, poner atención en los docentes y personal administrativo que presenten la sintomatología del “quemado laboral”, es decir están altamente estresados interpersonal y laboralmente en su ambiente de trabajo e intervengan buscando la atención necesaria con la ayuda de aliados institucionales como los centros de salud y gobiernos locales y así tomar acciones para la prevención de estas afecciones y de esta manera el personal pueda responder a las exigencias actuales de calidad de enseñanza y a su vez se pueda optimizar también el desempeño docente.

**TERCERA:** Se sugiere también a los directivos, plana jerárquica de la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco,

desarrollar talleres, espacios de reflexión, momentos de esparcimiento , jornadas pedagógicas teóricas y sobre todo prácticas que permitan en el personal institucional las buenas relaciones interpersonales en busca de la mejora del clima institucional/organizacional con el apoyo de los aliados institucionales como las ONGs, gobiernos locales, especialistas de la UGEL etc. y de esta manera el personal pueda responder a las exigencias actuales de calidad de enseñanza y a su vez se pueda optimizar también el desempeño docente.

**CUARTA:** Se recomienda a los directivos, plana jerárquica de la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco, la permanente evaluación del clima organizacional y la presencia de los síntomas de algunas afecciones psicológicas en salvaguarda de la integridad y salud del personal y tomar acciones inmediatas en busca de la solución, viabilizando la presencia de casos a los organismos correspondientes y de esa manera lograr calidad de enseñanza y a su vez se pueda optimizar también el desempeño docente y la buena convivencia institucional.



**Alvarado, O. (2003).** Gerencia y Marketing Educativo. Lima: Udegraf S.A

**Álvarez, E y Fernández, L (1991)** El síndrome de "burnout" o el desgaste profesional. Revista de la asociación española de neuropsiquiatría. Vol 11,Nº 39 Recuperado de:

<http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>

**Benavente, M (2015).** Efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la universidad nacional de San Antonio Abad del Cusco. Tesis de doctorado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

**Bernal, F y Ramírez, N (2011)** Impacto del burnout en el bienestar y clima de las organizaciones. Tesis de maestría. Universidad del Rosario

**Chiavenato, I. (1999)** "Administración de recursos humanos" (5ta ed). Editorial Mc Graw Hill

**Consejo Nacional de Educación, (2007)** Proyecto Educativo Nacional al 2021. Lima Perú Edit. Biblioteca Nacional del Perú

**Dorta, A (2013)** Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional. Centro de Desarrollo Gerencial. Un espacio para el aprendizaje Recuperado de:

<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

**Esplana, R y Núñez, E. (2017)** Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho Huancavelica. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Huancavelica.

- Farfán, M** (2009). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Fluker, M** (2014) Influencia del síndrome de burnout sobre el clima institucional en docentes de la facultad de medicina humana de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Tesis de maestría. Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”.
- Gil, P.** (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Revista Psicología Científica.com, 3(5). Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/profile/Pedro\\_Gil-Monte/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-aproximaciones-teoricas-para-su-explicacion-y-recomendaciones-para-la-intervencion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-aproximaciones-teoricas-para-su-explicacion-y-recomendaciones-para-la-intervencion.pdf)
- Hernández, J.** (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. Revista Cubana de Salud Pública, 29(2), 103-110. Recuperado de:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662003000200002&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662003000200002&lng=es&tlng=en)
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. 2010).** *Metodología de la investigación* (5ta. Ed). México. D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana
- Herrera, C** (2017) El Síndrome de Burnout en docentes y su relación con el desarrollo del clima institucional en la Institución Educativa “Agustín Gamarra” del distrito de Anta- Cusco. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo.

- Mafla, E** (2015). Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa pública de la ciudad de Quito en el año 2015. Tesis de maestría. Universidad Central del Ecuador
- Maslach, C.**(2009) Comprendiendo el Burnout. Ciencia & Trabajo N° 32. Recuperado de:  
<http://alonso.serret.mx/wp/wp-content/uploads/2015/08/BORNOUT.pdf>
- Maisch E.** (2011) Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. Recuperado de:  
<http://www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/1/opciones.htm>
- Montoya, D.A** (2016) Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015. Pontificia universidad católica del Perú.
- Olivares, V** (2017) Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Ciencia & trabajo 19(58), 59-63 Recuperado de:  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Oramas, A** (2013). Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. Tesis de Doctorado. Escuela Nacional De Salud Pública.
- Pérez, R y Solís P** (2009): "La Organización. Como función de la administración" en Contribuciones a la Economía, Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Salvador, J** (2016) Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Stephen, R.** (1999) Comportamiento Organizacional. (8ª.ed), Editorial Prentice Hall,. México. Recuperado de:

<https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

**Rodríguez, E** (2015) Factores del clima organizacional en una empresa manufacturera. Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Vol. 1 N° 25 . Recuperado de:

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n24/art03.pdf>

## **Anexos**

INSTRUMENTOS

### Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes

Estimado (a) colega:  
 El presente cuestionario de autoevaluación forma parte de un trabajo de investigación. Ud. Encontrará una serie de aseveraciones sobre el Síndrome de Burnout a la que rogamos responder con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es de carácter anónimo y reservado  
**Instrucciones:** Leer con atención cada una de las preguntas y marcar solo una alternativa con una (X) las respuestas que considere. Por favor no dejar ninguna pregunta sin responder.

| FECHA        |    | EDAD  |                           | SEXO.                  |                     | (F) (M)             |                          |                |
|--------------|----|---|---------------------------|------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------|
| ESTADO CIVIL |    | TIEMPO DE SERVICIOS   |                           | CONDICIÓN LABORAL      |                     |                     |                          |                |
|              |    | Nunca   | Una o varias veces al año | Una vez al mes o menos | Varias veces al mes | Una vez a la semana | Varias veces a la semana | Todos los días |
|              |    | 0   | 1                         | 2                      | 3                   | 4                   | 5                        | 6              |
| 1            | AE | Enseñar me agota emocionalmente   |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 2            | AE | Al finalizar la jornada me siento cansada (o)   |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 3            | AE | En las mañanas, cuando me levanto de la cama me siento cansada (o) y sin ganas de ir al trabajo             |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 4            | RP | Siento que puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes.                                     |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 5            | DS | A veces trato a mis estudiantes de manera impersonal como si fueran objetos                                 |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 6            | AE | Trabajar toda la jornada escolar con mis estudiantes me tensiona  |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 7            | RP | Resuelvo con facilidad los problemas que presentan los estudiantes  |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 8            | AE | Considero que el trabajo que realizo me está desgastando  |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 9            | RP | Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de mis estudiantes a través del desarrollo de mi trabajo |                           |                        |                     |                     |                          |                |

|    |    |   | Nunca | Una o varias veces al año | Una vez al mes o menos | Varias veces al mes | Una vez a la semana | Varias veces a la semana | Todos los días |
|----|----|---|-------|---------------------------|------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------|
|    |    |   | 0     | 1                         | 2                      | 3                   | 4                   | 5                        | 6              |
| 10 | DS | Siento que soy insensible con las personas  |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 11 | DS | Me preocupa que este trabajo me esté insensibilizando                                 |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 12 | RP | Considero que tengo mucha energía en mi trabajo                                       |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 13 | AE | Me siento frustrado por mi trabajo  |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 14 | AE | Siento que mi trabajo ocupa demasiado tiempo  |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 15 | DS | No me preocupa lo que les ocurra a mis estudiantes                                    |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 16 | AE | El trabajo en contacto directo con mis estudiantes me produce cansancio               |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 17 | RP | Siento que puedo crear un ambiente agradable con mis estudiantes                      |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 18 | RP | Me siento animado después de haber desarrollado mis sesiones de clase con mis alumnos |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 19 | RP | Creo que he desarrollado muchas acciones valiosas en este trabajo                     |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 20 | AE | Siento que estoy al límite de mis posibilidades en este trabajo.                      |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 21 | RP | Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales del trabajo           |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |
| 22 | DS | Me parece que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas                   |       |                           |                        |                     |                     |                          |                |

GRACIAS POR SU COLABORACION



## CUESTIONARIO SOBRE CLIMA INSTITUCIONAL

De Litwin & Stringer.

INSTRUCCIONES A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de la IE en que usted trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta que son las siguientes:

|                          |                             |                          |                       |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 1                        | 3                           | 2                        | 4                     |
| Totalmente en desacuerdo | Relativamente en desacuerdo | Relativamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

Deberá marcar con una "X" la alternativa que, según su opinión, describe con más exactitud la situación actual de la empresa. La veracidad y sinceridad de sus respuestas es de suma importancia.

| <b>Estructura</b>      |  |   |   |   |   |
|------------------------|--|---|---|---|---|
| 1                      | En esta I.E las tareas están claramente definidas  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2                      | En esta I.E las tareas están lógicamente estructuradas   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3                      | Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4                      | En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <b>RESPONSABILIDAD</b> |  |   |   |   |   |
| 5                      | Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume las responsabilidades en el trabajo  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6                      | En esta empresa, los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7                      | En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8                      | Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.                                 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9                      | En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que el mal hecho.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <b>RECOMPENSA</b>      |  |   |   |   |   |
| 10                     | En esta IE, mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11                     | Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12                     | Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13                     | En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14                     | Cuando cometo un error me sancionan  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <b>DESAFIOS</b>        |  |   |   |   |   |
| 15                     | La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.                                    | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16                     | .Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17                     | La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18                     | Los docentes de esta I.E. asumen retos en beneficio de los estudiantes   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <b>RELACIONES</b>      |  |   |   |   |   |
| 19                     | Entre el personal de esta IE predomina un ambiente de amistad.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20                     | Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 21                     | Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización   | 1 | 2 | 3 | 4 |



|                    |   |   |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|---|---|
| 22                 | Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.                          | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23                 | Las relaciones entre dirección y el personal tienden a ser agradables.                                | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <b>COOPERACION</b> |   |   |   |   |   |
| 24                 | Para la Dirección de la IE toda tarea puede ser mejor hecha.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 25                 | En la IE. Continuamente se insiste para que mejoremos nuestro trabajo individual y grupal             | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 26                 | La dirección piensa que si los docentes están contentos mejorara el desarrollo de su labor educativa. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 27                 | Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.                      | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 28                 | Me siento orgulloso de mi desempeño.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <b>ESTANDARES</b>  |   |   |   |   |   |
| 29                 | Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 30                 | Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización                                 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 31                 | Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.                    | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 32                 | La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.          | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <b>CONFLICTO</b>   |   |   |   |   |   |
| 33                 | En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 34                 | Los directores siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 35                 | Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes                             | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 36                 | Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.    | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <b>IDENTIDAD</b>   |   |   |   |   |   |
| 37                 | Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.                                 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 38                 | Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 39                 | .Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la Institución                          | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 40                 | En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses                                  | 1 | 2 | 3 | 4 |

Agradezco su colaboración

Anexo Validez de los Instrumentos

a) Experto 1.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** El síndrome de Burnout y clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

**1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Cuestionario para docentes  
(El síndrome de Burnout según Maslach )

Este cuestionario tiene la finalidad de medir los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo

**1.3 INVESTIGADOR :** Br Marcelina Huanaci Quiepe

| COMPONENTE | INDICADORES       | CRITERIOS  | Deficiente | Regular | Bueno   | Muy Bueno | Excelente |
|------------|-------------------|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
|            |                   |  | 0-20 %     | 21-40 % | 41-60 % | 61-80 %   | 81-100%   |
| Forma      | 1.REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios |            |         |         | X         |           |
|            | 2.CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                      |            |         |         |           | X         |
|            | 3.OBJETIVIDAD     | Está expresado en conducta observable.   |            |         |         |           | X         |
| Contenido  | 4.ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                           |            |         |         |           | X         |
|            | 5.SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.                                |            |         |         |           | X         |
|            | 6.INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.        |            |         |         |           | X         |
| Estructura | 7.ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |            |         |         |           | X         |
|            | 8.CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.        |            |         |         |           | X         |
|            | 9.COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables        |            |         |         |           | X         |
|            | 10.METODOLOGÍA    | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.                           |            |         |         |           | X         |

**2 APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

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

**3 PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 95%

**4 LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación  Debe corregirse

..... del 2018

  
ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
*Belén Uscamayta Guzmán*  
Dra. Belén Uscamayta Guzmán  
DOCENTE

Firma  
DNI : 23996454



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** El síndrome de Burnout y clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

**1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Cuestionario sobre clima organizacional (Según Litwin & Stringer,)

**1.3 INVESTIGADOR:** Br. Marcelina Huanaci Quispe

| COMPONENTE | INDICADORES        | CRITERIOS  | Deficiente | Regular | Bueno   | Muy Bueno | Excelente |
|------------|--------------------|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
|            |                    |  | 0-20 %     | 21-40 % | 41-60 % | 61-80 %   | 81-100%   |
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios |            |         |         | X         |           |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                      |            |         |         |           | X         |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conducta observable.   |            |         |         |           | X         |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                           |            |         |         |           | X         |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.                                |            |         |         |           | X         |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.        |            |         |         |           | X         |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |            |         |         |           | X         |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.        |            |         |         |           | X         |
|            | 9. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables        |            |         |         |           | X         |
|            | 10. METODOLOGÍA    | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.                           |            |         |         |           | X         |

**II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

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

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 952

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación  Debe corregirse

..... del 2018


 ESCUELA DE POSTGRADO  
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
  
 Dra. Belén Uscamayta Guzmán  
 DOCENTE

Firma  
 DNI : 23956494

b). Experto 2.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** El síndrome de Burnout y clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

**1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Cuestionario para docentes  
(El síndrome de Burnout según Maslach )

Este cuestionario tiene la finalidad de medir los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo

**1.3 INVESTIGADOR :** Br Marcelina Huanaci Quiepe

| COMPONENTE | INDICADORES        | CRITERIOS  | Deficiente | Regular | Bueno   | Muy Bueno | Excelente |
|------------|--------------------|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
|            |                    |  | 0-20 %     | 21-40 % | 41-60 % | 61-80 %   | 81-100%   |
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios |            |         |         | X         |           |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                      |            |         |         | X         |           |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conducta observable.   |            |         |         |           | X         |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                           |            |         |         |           | X         |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.                                |            |         |         |           | X         |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.        |            |         |         |           | X         |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |            |         |         |           | X         |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.        |            |         |         |           | X         |
|            | 9. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables        |            |         |         |           | X         |
|            | 10. METODOLOGÍA    | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.                           |            |         |         |           | X         |

**2 APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

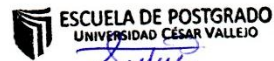
.....  
.....  
.....

**3 PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 90%

**4 LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación  Debe corregirse

..... del 2018



*Wilbert Zegarra Salas*  
**Dr. Wilbert Zegarra Salas**  
DCCENTE

Firma

DNI : 23859890

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** El síndrome de Burnout y clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

**1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Cuestionario sobre clima organizacional (Según Litwin & Stringer,)

**1.3 INVESTIGADOR:** Br. Marcelina Huanaci Quispe

| COMPONENTE | INDICADORES        | CRITERIOS  | Deficiente | Regular | Bueno   | Muy Bueno | Excelente |
|------------|--------------------|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
|            |                    |  | 0-20 %     | 21-40 % | 41-60 % | 61-80 %   | 81-100%   |
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios |            |         |         | X         |           |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                      |            |         |         | X         |           |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conducta observable.   |            |         |         |           | X         |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                           |            |         |         |           | X         |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.                                |            |         |         |           | X         |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.        |            |         |         |           | X         |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |            |         |         |           | X         |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.        |            |         |         |           | X         |
|            | 9. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables        |            |         |         |           | X         |
|            | 10. METODOLOGÍA    | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.                           |            |         |         |           | X         |

**II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

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

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 90%

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación  Debe corregirse

..... del 2018

  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
*Signature*  
**Dr. Wilbert Zegarra Salas**  
**DOCENTE**

Firma  
 DNI : 23295890



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** El síndrome de Burnout y clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

**1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Cuestionario para docentes  
(El síndrome de Burnout según Maslach )

Este cuestionario tiene la finalidad de medir los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo

**1.3 INVESTIGADOR :** Br Marcelina Huanaci Quispe

| COMPO<br>NENTE | INDICADORES       | CRITERIOS  | Deficiente | Regular | Bueno   | Muy<br>Bueno | Excelente |
|----------------|-------------------|--|------------|---------|---------|--------------|-----------|
|                |                   |  | 0-20 %     | 21-40 % | 41-60 % | 61-80 %      | 81-100%   |
| Forma          | 1.REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios |            |         |         | X            |           |
|                | 2.CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                      |            |         |         |              | X         |
|                | 3.OBJETIVIDAD     | Está expresado en conducta observable.   |            |         |         |              | X         |
| Contenido      | 4.ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                           |            |         |         |              | X         |
|                | 5.SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.                                |            |         |         |              | X         |
|                | 6.INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.        |            |         |         |              | X         |
| Estructura     | 7.ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |            |         |         |              | X         |
|                | 8.CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.        |            |         |         |              | X         |
|                | 9.COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables        |            |         |         |              | X         |
|                | 10.METODOLOGÍA    | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.                           |            |         |         |              | X         |

**2 APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

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

**3 PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 95%

**4 LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación  Debe corregirse

..... del 2018

  
 Myrta Herrera  
 DOCENTE  
 Firma  
 DNI : 40042539

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** El síndrome de Burnout y clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

**1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Cuestionario sobre clima organizacional (Según Litwin & Stringer,)

**1.3 INVESTIGADOR:** Br. Marcelina Huanaci Quispe

| COMPO<br>NENTE | INDICADORES       | CRITERIOS  | Deficiente | Regular | Bueno   | Muy<br>Bueno | Excelente |
|----------------|-------------------|--|------------|---------|---------|--------------|-----------|
|                |                   |  | 0-20 %     | 21-40 % | 41-60 % | 61-80 %      | 81-100%   |
| Forma          | 1.REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios |            |         |         | X            |           |
|                | 2.CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                      |            |         |         |              | X         |
|                | 3.OBJETIVIDAD     | Está expresado en conducta observable.   |            |         |         |              | X         |
| Contenido      | 4.ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                           |            |         |         |              | X         |
|                | 5.SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.                                |            |         |         |              | X         |
|                | 6.INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.        |            |         |         |              | X         |
| Estructura     | 7.ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |            |         |         |              | X         |
|                | 8.CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.        |            |         |         |              | X         |
|                | 9.COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables        |            |         |         |              | X         |
|                | 10.METODOLOGÍA    | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.                           |            |         |         |              | X         |

**II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

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

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 95%

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación  Debe corregirse

..... del 2018

  
 \_\_\_\_\_  
 DOCENTE

Firma  
 DNI : 40042539



## MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION

**TÍTULO:** El síndrome de Burnout y el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco

| PROBLEMA GENERAL   | OBJETIVO GENERAL   | HIPOTESIS GENERAL  | VARIABLES /DIMENSIONES   | METODOLOGIA  |
|--|--|--|--|--|
| ¿En qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq - Cusco? | Determinar en qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq - Cusco? | El Síndrome de Burnout se relaciona directa y significativamente con el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq - Cusco? | <b>VARIABLE 1</b><br>Síndrome de Burnout<br><br><b>VARIABLE 2</b><br>Clima laboral   | <b>Tipo de investigación:</b><br>Descriptivo correlacional.<br><br><b>Diseño de investigación</b><br>No experimental – correlacional<br><br><b>Población</b><br>37 Docentes de la IE. Romeritos del Distrito de Wanchaq – Cusco  |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS  | OBJETIVOS ESPECIFICOS  | HIPOTESIS ESPECIFICOS  | DIMENSIONES  | <b>Muestra</b><br>25 docentes de la IE. Romeritos del Distrito de Wanchaq – Cusco<br><br><b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos</b><br><u>Variable 1</u><br>Técnica : Encuesta<br>Instrumento:<br>Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes<br><u>Variable 2</u> |
| ¿Cómo es el síndrome de Burnout en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco?  | a) Describir como es el síndrome de Burnout en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco   | a) El impacto del síndrome de Burnout en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco es compleja   | <b>VARIABLE 1</b><br>*Agotamiento emocional<br>* Despersonalización<br>* Baja realización personal<br><br><b>VARIABLE 2</b><br>*Estructura,<br>* Responsabilidad,<br>* Recompensa,<br>* Desafío,<br>* Relaciones,<br>* Cooperación,<br>* Estándares,<br>* Conflicto, |  |
| b) ¿Cómo es el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco   | b) Describir como es el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco  | c) El clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco es regular   |  |  |



|   |  |  |             |   |
|---|--|--|-------------|---|
| c) ¿En qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con las dimensiones del clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco | d) Determinar en qué medida el Síndrome de Burnout se relacionan con las dimensiones del clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco | c) El síndrome de Burnout se relacionan directa y significativamente con las dimensiones del clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 “Romeritos” del Distrito de Wanchaq – Cusco | * Identidad | Técnica : Encuesta<br>Instrumento: Cuestionario sobre clima organizacional<br><br><b>Método de análisis de datos</b><br>Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS v 21.<br>Estadística inferencial para la prueba de hipótesis |
|---|--|--|-------------|---|

## Anexo 2

### Matriz de operacionalización de la variable N° 1: Síndrome de Burnout.

| Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones   | Indicadores   |
|---|---|---|---|
| <b>SINDROME DE BURNOUT</b><br>“una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas. En la actualidad, Maslach define al burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo”. | <b>SINDROME DE BURNOUT</b><br>Según la definición el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral que da especialmente en profesionales que brindan servicios y se presenta en tres dimensiones:<br>- Agotamiento emocional<br>- Despersonalización o cinismo<br>- Baja realización personal o ineficacia | <b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b><br>“Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos” Maslach C (2009, p. 38).   | - Muestran actitudes de cansancio, desinterés, desgano, e indiferencia por el trabajo que desarrolla<br>- Determinar el agotamiento emocional de los docentes<br>- Establecer el grado de Tensión laboral |
|   |   | <b>DESPERSONALIZACION</b><br>“Representa el componente del contexto interpersonal del burnout. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo” Maslach C (2009, p. 38). | - Determinar el grado de actitudes de indolencia, alejamiento y desapego que existe entre docente y alumno.<br>- Muestran desinterés, insensibilidad, apatía al realizar sus actividades                  |
|   |   | <b>BAJA REALIZACION PERSONAL</b><br>“Representa el componente de autoevaluación del burnout. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y   | - Desmotivación por el trabajo que desempeñan   |

|   |                          |  |  |
|---|--------------------------|--|--|
| Maslach C (2009 ) citado por Víctor Olivares Faúndez (2017) | Maslach C (2009, p. 38). | carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente” Maslach C (2009, p. 39). | - Establecer los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo |
|---|--------------------------|--|--|

### Matriz de operacionalización de la variable N° 2: clima organizacional

| Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones   | Indicadores   |
|---|---|---|---|
| CLIMA ORGANIZACIONAL<br>“el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan En una organización.” (Litwin | CLIMA ORGANIZACIONAL<br>Según esta definición el clima organizacional está formada por las diferentes interpretaciones subjetivas y objetivas de los aspectos estructurales (procesos y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo) que inciden directamente en los integrantes de la organización, lo cual influye directamente en la conducta del trabajador Lo cual se puede observar en sus dimensiones de estructura, | <b>Estructura:</b> Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. (Litwin y Stringer 1968) citado por Rodríguez M ( 2015 p. 23) | Percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones |
|   |   | <b>Responsabilidad (empowerment):</b> Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. (Litwin y Stringer 1968 ) citado por Rodríguez M ( 2015 p. 23)  | Como percibe el trabajador el desarrollo de su autonomía en la toma de decisiones institucionales       |
|   |   | <b>Recompensa:</b> Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. (Litwin y Stringer 1968 ) citado por Rodríguez M ( 2015 p. 23)  | Discernimiento de los trabajadores sobre la recompensa recibida en su trabajo                           |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| y Stringer 1968 )<br>citado por García, M<br>(2009, p. 4) | responsabilidad,<br>recompensa, desafío,<br>relaciones, cooperación,<br>estándares, conflicto,<br>identidad<br>" (Litwin<br>y Stringer 1968 ) citado<br>por Rodríguez M ( 2015 p.<br>23) | <b>Desafío:</b> Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograrlos objetivos propuestos. (Litwin y Stringer 1968 ) citado por Rodríguez M ( 2015 p. 23)      | Refleja el consentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen |
|   |  | <b>Relaciones:</b> Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Litwin y Stringer 1968 ) citado por Rodríguez M ( 2015 p. 23)   | Percepciones sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales |
|   |  | <b>Cooperación:</b> Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (Litwin y Stringer 1968 ) citado por Rodríguez M ( 2015 p. 23) | Presencia de espíritu de ayuda dentro de la organización                                |
|   |  | <b>Estándares:</b> Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento. . (Litwin y Stringer 1968 ) citado por Rodríguez M ( 2015 p. 23)  | Normas de rendimiento en la empresa   |
|   |  | <b>Conflictos:</b> Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (Litwin y Stringer 1968 ) citado por Rodríguez M ( 2015 p. 23)  | Percepción del trabajador a cerca del manejo del conflicto                              |
|   |  | <b>Identidad:</b> Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (Litwin y Stringer 1968 ) citado por Rodríguez M ( 2015 p. 23)                       | Apreciación del trabajador sobre su identificación con la IE.                           |

### Anexo 3

#### Matriz del instrumento para la recolección de datos de la variable N° 1: Síndrome de Burnout.

| DIMENSIONES               | INDICADORES   | PESO | N° DE ITEMS | ITEMS /REACTIVO  | VALORACION   |
|---------------------------|---|------|-------------|--|--|
| AGOTAMIENTO EMOCIONAL.    | Vivenciar el estar exhausto emocionalmente por demandas del trabajo   | 45%  | 10          | 1. Enseñar me agota emocionalmente<br>2. Al finalizar la jornada me siento cansada (o)<br>3. En las mañanas, cuando me levanto de la cama me siento cansada (o) y sin ganas de ir al trabajo   | Nunca (0)<br>Una o varias veces al año (1)<br>Una vez al mes o menos (2)<br>Varias veces al mes (3)<br>Una vez a la semana (4)<br>Varias veces a la semana (5)<br>Todos los días (6) |
|                           | Muestran actitudes de cansancio, desinterés, desganado, e indiferencia por el trabajo que desarrolla        |      |             | 4. Trabajar toda la jornada escolar con mis estudiantes me tensiona<br>5. Considero que el trabajo que realizo me está desgastando<br>6. Considero que el trabajo que realizo me está desgastando  |  |
|                           | Determinar el agotamiento emocional de los docentes<br>Establecer el grado de Tensión laboral               |      |             | 7. Me siento frustrado por mi trabajo<br>8. Siento que mi trabajo ocupa demasiado tiempo<br>9. El trabajo en contacto directo con mis estudiantes me produce cansancio<br>10. Siento que estoy al límite de mis posibilidades en este trabajo. |  |
| DESPERSONALIZACION        | - Determinar el grado de actitudes de indolencia, alejamiento y desapego que existe entre docente y alumno. | 19%  | 4           | 11. A veces trato a mis estudiantes de manera impersonal como si fueran objetos<br>12. Siento que soy insensible con las personas  | Nunca (0)<br>Una o varias veces al año (1)<br>Una vez al mes o menos (2)<br>Varias veces al mes (3)<br>Una vez a la semana (4)<br>Varias veces a la semana (5)<br>Todos los días (6) |
|                           | - Muestran desinterés, insensibilidad, apatía al realizar sus actividades                                   |      |             | 13. No me preocupa lo que les ocurra a mis estudiantes<br>14. Me parece que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas  |  |
| BAJA REALIZACION PERSONAL | - Desmotivación por el trabajo que desempeñan   | 36 % | 8           | 15. Siento que puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes<br>16. Resuelvo con facilidad los problemas que presentan los estudiantes   | Nunca (0)<br>Una o varias veces al año (1)   |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  | - Establecer los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo |  |  | <p>17. Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de mis estudiantes a través del desarrollo de mi trabajo</p> <p>18. Considero que tengo mucha energía en mi trabajo</p> <p>19. Siento que puedo crear un ambiente agradable con mis estudiantes</p> <p>20. Me siento animado después de haber desarrollado mis</p> <p>21. Creo que he desarrollado muchas acciones valiosas en este trabajo</p> <p>22. Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo</p> | <p>Una vez al mes o menos (2)</p> <p>Varias veces al mes (3)</p> <p>Una vez a la semana (4)</p> <p>Varias veces a la semana (5)</p> <p>Todos los días (6)</p> |
|--|--|--|--|--|---|

### Matriz del instrumento para la recolección de datos de la variable N° 2: Clima Organizacional

| DIMENSIONES            | INDICADORES   | PESO  | N° DE ITEMS | ITEMS /REACTIVO  | VALORACION  |
|------------------------|---|-------|-------------|--|---|
| <b>Estructura</b>      | Percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones | 10%   | 4           | <p>1. En esta I.E las tareas están claramente definidas</p> <p>2. En esta I.E las tareas están lógicamente estructuradas</p> <p>3. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización</p> <p>4. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas</p>   | <p>Totalmente de acuerdo (4)</p> <p>Relativamente de acuerdo (3)</p> <p>Relativamente en desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> |
| <b>RESPONSABILIDAD</b> | Como percibe el trabajador el desarrollo de su autonomía en la toma de decisiones institucionales       | 12,5% | 5           | <p>5. Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume las responsabilidades en el trabajo</p> <p>6. En esta empresa, los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.</p> <p>7. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.</p> <p>8. Cuando se nos presentan problemas en el trabajo los resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.</p> <p>9. En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que el mal hecho</p> | <p>Totalmente de acuerdo (4)</p> <p>Relativamente de acuerdo (3)</p> <p>Relativamente en desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> |

|             |   |       |   |  |   |
|-------------|---|-------|---|--|---|
| RECOMPENSA  | Discernimiento de los trabajadores sobre la recompensa recibida en su trabajo           | 12,5% | 5 | <p>10. En esta IE, mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.</p> <p>11. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas</p> <p>12. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo</p> <p>13. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo</p> <p>14. Cuando cometo un error me sancionan.</p> | <p>Totalmente de acuerdo (4)</p> <p>Relativamente de acuerdo (3)</p> <p>Relativamente en desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> |
| DESAFIOS    | Refleja el consentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen | 10%   | 4 | <p>15. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente</p> <p>16. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos</p> <p>17. Los docentes de esta IE. asumen retos en beneficio de los estudiantes.</p> <p>18. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad</p>  | <p>Totalmente de acuerdo (4)</p> <p>Relativamente de acuerdo (3)</p> <p>Relativamente en desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> |
| RELACIONES  | Percepciones sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales | 12,5% | 5 | <p>19. Entre el personal de esta IE predomina un ambiente de amistad</p> <p>20. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.</p> <p>21. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización</p> <p>22. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.</p> <p>23. Las relaciones entre dirección y el personal tienden a ser agradables</p>                                 | <p>Totalmente de acuerdo (4)</p> <p>Relativamente de acuerdo (3)</p> <p>Relativamente en desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> |
| COOPERACION | Presencia de espíritu de ayuda dentro de la organización                                | 12,5% | 5 | <p>24. Para la Dirección de la IE toda tarea puede ser mejor hecha.</p> <p>25. En la IE. Continuamente se insiste para que mejoremos nuestro trabajo individual y grupal</p> <p>26. La dirección piensa que si los docentes están contentos mejorara el desarrollo de su labor educativa.</p> <p>27. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño</p> <p>28. Me siento orgulloso de mi desempeño.</p>                                   | <p>Totalmente de acuerdo (4)</p> <p>Relativamente de acuerdo (3)</p> <p>Relativamente en desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> |

|            |   |      |   |   |   |
|------------|---|------|---|---|---|
| ESTANDARES | Normas de rendimiento en la empresa                           | 10%  | 4 | <p>29. Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores</p> <p>30. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización</p> <p>31. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra</p> <p>32. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.</p>   | <p>Totalmente de acuerdo (4)</p> <p>Relativamente de acuerdo (3)</p> <p>Relativamente en desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> |
| CONFLICTO  | Percepción del trabajador a cerca del manejo del conflicto    | 10%  | 4 | <p>33. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos</p> <p>34. Los directores siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos</p> <p>35. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes</p> <p>36. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.</p> | <p>Totalmente de acuerdo (4)</p> <p>Relativamente de acuerdo (3)</p> <p>Relativamente en desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> |
| IDENTIDAD  | Apreciación del trabajador sobre su identificación con la IE. | 10 % | 4 | <p>37. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización</p> <p>38. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.</p> <p>39. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución</p> <p>40. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses</p>   | <p>Totalmente de acuerdo (4)</p> <p>Relativamente de acuerdo (3)</p> <p>Relativamente en desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> |

**Anexo 4:** Constancia de aplicación de instrumentos de investigación



**DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN CUSCO**  
**UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DEL CUSCO**  
**I.E. Mx. "ROMERITOS"**



**El Director de la Institución Educativa Mx. N° 51014**  
**"Romeritos" Código Modular N° 0206128 del ámbito de la**  
**Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco, Región Cusco.**

**HACE CONSTAR**

Que, la estudiante de Maestría en Administración de la Educación de la "Universidad Cesar Vallejo" Marcelina Huanaci Quispe, identificada con DNI N° 23808153. Aplicó dos cuestionarios, para su estudio de investigación de tesis, a los docentes de esta Institución Educativa.

- Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes
- Cuestionario sobre clima institucional de Litwin & Stringer.

Se expide la presente constancia a petición de la interesada, para los fines que estime por conveniente.

Cusco 26 de noviembre del 2018.





Anexo7: Data.

| CUESTIONARIO DE MALASH para sindrome de burnout |                       |   |   |   |   |    |    |    |    |                    |    |    |    |    |   |                      |   |    |    |    |    |    |   |   |    |
|---|-----------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|---|----------------------|---|----|----|----|----|----|---|---|----|
| N°  | AGOTAMIENTO EMOCIONAL |   |   |   |   |    |    |    |    | DESPERSONALIZACION |    |    |    |    |   | REALIZACION PERSONAL |   |    |    |    |    |    |   |   |    |
|   | 1                     | 2 | 3 | 6 | 8 | 13 | 14 | 16 | 20 | 5                  | 10 | 11 | 15 | 22 | 4 | 7                    | 9 | 12 | 17 | 18 | 19 | 21 |   |   |    |
| 1   | 4                     | 3 | 4 | 5 | 6 | 6  | 2  | 1  | 5  | 36                 | 5  | 6  | 5  | 4  | 6 | 26                   | 6 | 3  | 5  | 6  | 5  | 5  | 6 | 6 | 42 |
| 2   | 5                     | 5 | 3 | 6 | 5 | 4  | 6  | 5  | 6  | 45                 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 24                   | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 6  | 6 | 6 | 42 |
| 3   | 4                     | 6 | 2 | 6 | 6 | 5  | 6  | 6  | 6  | 47                 | 3  | 5  | 3  | 6  | 6 | 23                   | 6 | 5  | 5  | 1  | 6  | 6  | 6 | 5 | 40 |
| 4   | 3                     | 5 | 4 | 3 | 6 | 4  | 5  | 4  | 5  | 39                 | 6  | 5  | 5  | 3  | 5 | 24                   | 6 | 6  | 6  | 6  | 1  | 6  | 6 | 6 | 43 |
| 5   | 4                     | 3 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 3  | 5  | 38                 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5 | 22                   | 6 | 6  | 6  | 6  | 6  | 5  | 6 | 6 | 47 |
| 6   | 5                     | 6 | 4 | 5 | 6 | 4  | 3  | 5  | 6  | 44                 | 6  | 4  | 5  | 5  | 5 | 25                   | 3 | 4  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6 | 6 | 43 |
| 7   | 5                     | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 6  | 4  | 5  | 42                 | 6  | 4  | 4  | 5  | 4 | 23                   | 6 | 6  | 6  | 6  | 5  | 6  | 6 | 5 | 46 |
| 8   | 3                     | 1 | 0 | 2 | 5 | 3  | 4  | 3  | 5  | 26                 | 3  | 2  | 5  | 4  | 3 | 17                   | 1 | 3  | 6  | 6  | 6  | 6  | 5 | 2 | 35 |
| 9   | 3                     | 3 | 6 | 5 | 4 | 4  | 6  | 5  | 6  | 42                 | 5  | 4  | 5  | 5  | 6 | 25                   | 6 | 5  | 6  | 5  | 6  | 5  | 5 | 2 | 40 |
| 10  | 4                     | 3 | 5 | 2 | 5 | 3  | 4  | 4  | 2  | 32                 | 5  | 4  | 3  | 4  | 6 | 22                   | 6 | 5  | 6  | 5  | 6  | 5  | 6 | 1 | 40 |
| 11  | 3                     | 4 | 3 | 4 | 5 | 4  | 6  | 5  | 5  | 39                 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5 | 22                   | 6 | 5  | 5  | 6  | 5  | 5  | 5 | 2 | 39 |
| 12  | 3                     | 5 | 5 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 5  | 36                 | 4  | 5  | 5  | 4  | 6 | 24                   | 5 | 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 5 | 6 | 45 |
| 13  | 5                     | 5 | 6 | 3 | 3 | 5  | 4  | 2  | 5  | 38                 | 5  | 4  | 3  | 4  | 3 | 19                   | 0 | 5  | 5  | 2  | 3  | 2  | 4 | 6 | 27 |
| 14  | 3                     | 5 | 6 | 4 | 3 | 5  | 5  | 4  | 5  | 40                 | 5  | 4  | 5  | 4  | 5 | 23                   | 6 | 6  | 6  | 3  | 6  | 6  | 6 | 6 | 45 |
| 15  | 4                     | 5 | 6 | 4 | 3 | 3  | 3  | 5  | 5  | 38                 | 5  | 6  | 3  | 2  | 4 | 20                   | 6 | 5  | 6  | 5  | 5  | 6  | 5 | 6 | 44 |
| 16  | 5                     | 5 | 3 | 4 | 4 | 4  | 6  | 4  | 1  | 36                 | 6  | 5  | 6  | 2  | 3 | 22                   | 3 | 3  | 5  | 6  | 5  | 5  | 5 | 1 | 33 |
| 17  | 5                     | 4 | 5 | 2 | 6 | 2  | 3  | 4  | 5  | 36                 | 3  | 4  | 5  | 5  | 3 | 20                   | 6 | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6 | 6 | 48 |
| 18  | 6                     | 4 | 5 | 3 | 3 | 4  | 2  | 5  | 5  | 37                 | 4  | 5  | 2  | 4  | 3 | 18                   | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5 | 5 | 39 |
| 19  | 4                     | 3 | 1 | 3 | 5 | 2  | 2  | 2  | 0  | 22                 | 3  | 4  | 2  | 3  | 5 | 17                   | 6 | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 5 | 6 | 47 |
| 20  | 1                     | 5 | 0 | 1 | 0 | 0  | 0  | 4  | 1  | 12                 | 1  | 2  | 1  | 1  | 0 | 5                    | 6 | 3  | 5  | 5  | 6  | 6  | 6 | 6 | 43 |
| 21  | 4                     | 6 | 5 | 6 | 6 | 5  | 6  | 5  | 5  | 48                 | 3  | 4  | 5  | 3  | 5 | 20                   | 4 | 3  | 4  | 1  | 6  | 5  | 6 | 4 | 33 |
| 22  | 1                     | 4 | 3 | 4 | 4 | 2  | 3  | 4  | 1  | 26                 | 3  | 1  | 2  | 3  | 1 | 10                   | 3 | 3  | 4  | 6  | 6  | 2  | 3 | 5 | 32 |
| 23  | 3                     | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 2  | 23                 | 3  | 4  | 1  | 3  | 0 | 11                   | 5 | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5 | 3 | 29 |
| 24  | 4                     | 6 | 4 | 5 | 5 | 4  | 3  | 5  | 6  | 42                 | 4  | 6  | 4  | 3  | 5 | 22                   | 2 | 4  | 4  | 4  | 5  | 6  | 6 | 5 | 36 |
| 25  | 5                     | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 3  | 4  | 38                 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5 | 23                   | 4 | 5  | 6  | 3  | 4  | 6  | 6 | 5 | 39 |
| 26  | 6                     | 5 | 4 | 4 | 2 | 2  | 0  | 3  | 2  | 28                 | 5  | 2  | 2  | 3  | 5 | 17                   | 3 | 5  | 5  | 6  | 6  | 4  | 5 | 5 | 39 |
| 27  | 1                     | 3 | 3 | 5 | 2 | 2  | 0  | 1  | 1  | 18                 | 0  | 0  | 1  | 1  | 0 | 2                    | 6 | 6  | 6  | 6  | 6  | 5  | 6 | 5 | 46 |
| 28  | 4                     | 2 | 1 | 2 | 5 | 5  | 3  | 2  | 4  | 28                 | 2  | 3  | 1  | 0  | 4 | 10                   | 5 | 6  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5 | 5 | 37 |
| 29  | 4                     | 3 | 4 | 3 | 5 | 6  | 4  | 6  | 4  | 39                 | 4  | 3  | 2  | 5  | 5 | 19                   | 5 | 4  | 6  | 6  | 5  | 6  | 5 | 6 | 43 |
| 30  | 4                     | 4 | 4 | 3 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 40                 | 4  | 5  | 5  | 4  | 5 | 23                   | 4 | 6  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4 | 6 | 38 |
| 31  | 4                     | 3 | 5 | 5 | 6 | 3  | 2  | 5  | 4  | 37                 | 3  | 3  | 4  | 4  | 5 | 19                   | 5 | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5 | 6 | 38 |
| 32  | 5                     | 4 | 5 | 0 | 3 | 2  | 3  | 3  | 0  | 25                 | 3  | 4  | 3  | 4  | 2 | 16                   | 3 | 4  | 4  | 5  | 6  | 6  | 6 | 5 | 39 |
| 33  | 6                     | 5 | 4 | 6 | 4 | 5  | 4  | 4  | 2  | 40                 | 5  | 4  | 4  | 4  | 3 | 20                   | 6 | 6  | 5  | 5  | 4  | 6  | 6 | 6 | 44 |
| 34  | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 5  | 4  | 2  | 1  | 27                 | 3  | 4  | 0  | 0  | 3 | 10                   | 4 | 6  | 6  | 4  | 6  | 6  | 4 | 6 | 42 |
| 35  | 3                     | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 4  | 3  | 4  | 36                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 21                   | 4 | 6  | 6  | 5  | 5  | 5  | 6 | 6 | 43 |

VARIABLE DE STUDIO 1  
 DIMENSIONES DE LA VARIABLE  
 NUMERO DE ENCUESTADOS  
 NUMERO DE ITEMS  
 CALIFICACION POR ITEMS

| CUESTIONARIO DE Litwin & Stringer |            |   |   |   |                 |   |   |   |   |            |    |    |    |    |          |    |    |    |            |    |    |    |    |             |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |    |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
|-----------------------------------|------------|---|---|---|-----------------|---|---|---|---|------------|----|----|----|----|----------|----|----|----|------------|----|----|----|----|-------------|----|----|----|------------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|----|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| N°                                | ESTRUCTURA |   |   |   | RESPONSABILIDAD |   |   |   |   | RECOMPENSA |    |    |    |    | DESAFIOS |    |    |    | RELACIONES |    |    |    |    | COOPERACION |    |    |    | ESTANDARES |    |    |    | CONFLICTO |    |    |    | IDENTIDAD |    |    |    |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
|                                   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5               | 6 | 7 | 8 | 9 | 10         | 11 | 12 | 13 | 14 | 15       | 16 | 17 | 18 | 19         | 20 | 21 | 22 | 23 | 24          | 25 | 26 | 27 | 28         | 29 | 30 | 31 | 32        | 33 | 34 | 35 | 36        | 37 | 38 | 39 | 40 |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
| 1                                 | 1          | 1 | 1 | 1 | 4               | 4 | 2 | 4 | 4 | 4          | 18 | 4  | 3  | 2  | 4        | 1  | 14 | 3  | 1          | 4  | 4  | 12 | 4  | 4           | 3  | 1  | 4  | 16         | 3  | 4  | 4  | 2         | 4  | 17 | 2  | 2         | 1  | 4  | 9  | 1  | 2 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 |
| 2                                 | 4          | 3 | 4 | 4 | 15              | 3 | 3 | 4 | 2 | 3          | 15 | 2  | 3  | 2  | 1        | 1  | 9  | 1  | 2          | 2  | 3  | 8  | 3  | 3           | 2  | 2  | 3  | 13         | 3  | 4  | 3  | 3         | 4  | 17 | 3  | 2         | 2  | 2  | 9  | 1  | 2 | 4 | 4 | 11 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9  |
| 3                                 | 2          | 2 | 2 | 3 | 9               | 1 | 3 | 2 | 4 | 3          | 13 | 2  | 2  | 1  | 3        | 3  | 11 | 3  | 3          | 3  | 2  | 11 | 3  | 3           | 3  | 3  | 3  | 15         | 3  | 3  | 3  | 2         | 3  | 14 | 2  | 2         | 2  | 3  | 9  | 3  | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |
| 4                                 | 2          | 2 | 2 | 2 | 8               | 2 | 2 | 4 | 4 | 2          | 14 | 2  | 3  | 3  | 4        | 3  | 15 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 3  | 3           | 3  | 3  | 3  | 15         | 3  | 3  | 3  | 3         | 3  | 15 | 3  | 3         | 3  | 3  | 12 | 3  | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 5                                 | 2          | 2 | 3 | 3 | 10              | 4 | 2 | 3 | 2 | 3          | 14 | 2  | 1  | 1  | 4        | 4  | 12 | 4  | 4          | 4  | 3  | 15 | 2  | 2           | 4  | 4  | 2  | 14         | 2  | 4  | 3  | 4         | 4  | 17 | 4  | 1         | 4  | 1  | 10 | 4  | 1 | 4 | 4 | 13 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 |
| 6                                 | 3          | 4 | 4 | 3 | 14              | 3 | 2 | 4 | 3 | 4          | 16 | 2  | 2  | 2  | 3        | 3  | 12 | 2  | 3          | 3  | 3  | 11 | 2  | 2           | 3  | 3  | 2  | 12         | 3  | 2  | 2  | 3         | 3  | 13 | 1  | 2         | 2  | 2  | 7  | 2  | 3 | 2 | 2 | 9  | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |
| 7                                 | 4          | 4 | 4 | 4 | 16              | 3 | 3 | 4 | 4 | 3          | 17 | 4  | 3  | 3  | 4        | 1  | 15 | 4  | 4          | 4  | 4  | 16 | 4  | 4           | 3  | 3  | 4  | 18         | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 20 | 3  | 2         | 2  | 3  | 10 | 3  | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 8                                 | 4          | 4 | 4 | 3 | 15              | 4 | 1 | 3 | 2 | 4          | 2  | 3  | 2  | 2  | 3        | 1  | 11 | 4  | 4          | 4  | 4  | 16 | 2  | 3           | 3  | 2  | 4  | 14         | 4  | 4  | 4  | 3         | 4  | 19 | 4  | 3         | 2  | 4  | 13 | 4  | 2 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 |
| 9                                 | 3          | 3 | 4 | 1 | 11              | 3 | 3 | 4 | 3 | 3          | 16 | 4  | 3  | 3  | 4        | 3  | 17 | 2  | 3          | 3  | 4  | 12 | 3  | 3           | 4  | 1  | 3  | 14         | 3  | 3  | 4  | 3         | 4  | 17 | 3  | 4         | 4  | 4  | 15 | 3  | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 10                                | 3          | 3 | 3 | 4 | 13              | 3 | 3 | 3 | 1 | 3          | 13 | 1  | 4  | 3  | 3        | 3  | 14 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 4  | 4           | 3  | 3  | 3  | 17         | 4  | 4  | 3  | 3         | 4  | 18 | 3  | 3         | 4  | 3  | 13 | 2  | 1 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 |
| 11                                | 1          | 3 | 4 | 4 | 12              | 1 | 1 | 1 | 1 | 2          | 6  | 1  | 1  | 3  | 2        | 1  | 8  | 1  | 1          | 1  | 1  | 4  | 1  | 1           | 1  | 1  | 3  | 7          | 2  | 2  | 3  | 4         | 4  | 15 | 2  | 2         | 3  | 3  | 10 | 4  | 1 | 4 | 3 | 12 | 1 | 1 | 4 | 4 | 10 |
| 12                                | 4          | 3 | 3 | 3 | 13              | 3 | 1 | 4 | 1 | 4          | 13 | 3  | 3  | 4  | 2        | 2  | 14 | 4  | 4          | 4  | 4  | 16 | 2  | 2           | 2  | 3  | 4  | 13         | 4  | 4  | 3  | 2         | 4  | 17 | 2  | 4         | 2  | 4  | 12 | 2  | 4 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 2 | 2 | 11 |
| 13                                | 3          | 1 | 3 | 3 | 10              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3          | 15 | 3  | 4  | 3  | 3        | 2  | 15 | 1  | 3          | 3  | 2  | 9  | 2  | 3           | 2  | 2  | 3  | 12         | 3  | 2  | 4  | 2         | 4  | 15 | 1  | 3         | 2  | 4  | 10 | 3  | 1 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 14                                | 3          | 4 | 4 | 3 | 14              | 1 | 3 | 4 | 4 | 4          | 16 | 4  | 3  | 2  | 3        | 3  | 15 | 3  | 2          | 2  | 3  | 10 | 3  | 3           | 3  | 2  | 1  | 12         | 3  | 4  | 3  | 1         | 4  | 15 | 1  | 3         | 2  | 3  | 9  | 2  | 2 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 1 | 2 | 11 |
| 15                                | 4          | 3 | 3 | 3 | 13              | 2 | 1 | 3 | 1 | 2          | 9  | 4  | 3  | 1  | 2        | 2  | 12 | 1  | 3          | 3  | 3  | 10 | 3  | 3           | 2  | 1  | 3  | 1          | 3  | 4  | 1  | 4         | 1  | 13 | 1  | 1         | 3  | 1  | 6  | 1  | 3 | 4 | 4 | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6  |
| 16                                | 4          | 3 | 3 | 3 | 13              | 3 | 4 | 3 | 4 | 4          | 18 | 1  | 1  | 3  | 3        | 4  | 12 | 3  | 4          | 4  | 3  | 14 | 3  | 4           | 4  | 4  | 3  | 18         | 4  | 4  | 3  | 4         | 4  | 19 | 2  | 3         | 4  | 2  | 11 | 4  | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 17                                | 4          | 3 | 1 | 2 | 10              | 3 | 2 | 3 | 3 | 4          | 15 | 4  | 4  | 3  | 3        | 2  | 3  | 3  | 2          | 4  | 3  | 12 | 4  | 4           | 2  | 3  | 3  | 16         | 4  | 4  | 4  | 3         | 4  | 19 | 2  | 3         | 3  | 4  | 12 | 3  | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  |
| 18                                | 4          | 4 | 4 | 4 | 16              | 3 | 1 | 1 | 3 | 3          | 11 | 3  | 2  | 2  | 1        | 2  | 10 | 3  | 1          | 1  | 1  | 6  | 3  | 2           | 2  | 2  | 1  | 10         | 1  | 1  | 1  | 3         | 1  | 7  | 3  | 2         | 3  | 3  | 11 | 2  | 1 | 1 | 1 | 5  | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  |
| 19                                | 4          | 2 | 4 | 2 | 12              | 1 | 1 | 1 | 3 | 4          | 10 | 3  | 2  | 2  | 3        | 1  | 11 | 1  | 4          | 3  | 4  | 12 | 4  | 3           | 1  | 1  | 4  | 13         | 3  | 4  | 3  | 3         | 4  | 17 | 2  | 1         | 3  | 1  | 7  | 1  | 2 | 1 | 1 | 5  | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 |
| 20                                | 2          | 3 | 4 | 2 | 11              | 3 | 4 | 4 | 2 | 3          | 16 | 4  | 2  | 2  | 4        | 2  | 14 | 1  | 2          | 2  | 2  | 7  | 2  | 1           | 3  | 3  | 2  | 11         | 3  | 4  | 2  | 1         | 4  | 14 | 3  | 2         | 1  | 1  | 7  | 1  | 1 | 4 | 2 | 8  | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 21                                | 4          | 4 | 3 | 3 | 14              | 2 | 3 | 3 | 1 | 3          | 12 | 2  | 2  | 2  | 1        | 1  | 8  | 2  | 3          | 4  | 3  | 12 | 3  | 3           | 3  | 4  | 4  | 17         | 4  | 2  | 4  | 4         | 2  | 16 | 3  | 3         | 4  | 1  | 11 | 1  | 1 | 3 | 4 | 9  | 4 | 4 | 2 | 1 | 11 |
| 22                                | 1          | 2 | 3 | 2 | 8               | 3 | 2 | 4 | 3 | 2          | 14 | 1  | 2  | 3  | 3        | 2  | 11 | 2  | 2          | 1  | 3  | 8  | 1  | 1           | 1  | 3  | 2  | 8          | 2  | 2  | 2  | 3         | 4  | 13 | 4  | 1         | 3  | 3  | 11 | 4  | 3 | 3 | 1 | 11 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  |
| 23                                | 2          | 3 | 1 | 4 | 10              | 2 | 1 | 2 | 2 | 2          | 9  | 1  | 4  | 3  | 3        | 2  | 13 | 3  | 3          | 3  | 2  | 11 | 2  | 1           | 3  | 3  | 3  | 12         | 4  | 2  | 4  | 3         | 2  | 15 | 4  | 4         | 4  | 4  | 16 | 4  | 2 | 3 | 4 | 13 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 |
| 24                                | 1          | 3 | 4 | 4 | 12              | 3 | 1 | 4 | 1 | 2          | 11 | 2  | 2  | 3  | 2        | 1  | 10 | 2  | 3          | 3  | 4  | 12 | 2  | 3           | 3  | 3  | 4  | 15         | 2  | 3  | 3  | 3         | 1  | 12 | 3  | 2         | 4  | 2  | 11 | 2  | 4 | 3 | 4 | 13 | 1 | 1 | 3 | 3 | 8  |
| 25                                | 2          | 3 | 3 | 1 | 9               | 3 | 3 | 3 | 3 | 3          | 15 | 3  | 2  | 2  | 2        | 2  | 11 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 2  | 2           | 2  | 3  | 1  | 10         | 3  | 2  | 3  | 3         | 2  | 13 | 2  | 3         | 3  | 3  | 11 | 2  | 2 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 |
| 26                                | 3          | 1 | 3 | 3 | 10              | 1 | 3 | 4 | 3 | 4          | 15 | 3  | 4  | 3  | 2        | 2  | 14 | 3  | 1          | 2  | 1  | 7  | 3  | 3           | 3  | 2  | 3  | 14         | 1  | 4  | 2  | 1         | 3  | 11 | 2  | 4         | 4  | 4  | 14 | 1  | 1 | 4 | 3 | 9  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 27                                | 2          | 3 | 4 | 3 | 12              | 2 | 1 | 3 | 1 | 2          | 9  | 4  | 3  | 2  | 2        | 3  | 14 | 3  | 4          | 4  | 4  | 15 | 3  | 4           | 2  | 1  | 3  | 13         | 4  | 2  | 4  | 4         | 3  | 17 | 2  | 3         | 2  | 4  | 11 | 2  | 4 | 1 | 3 | 10 | 4 | 4 | 1 | 3 | 12 |
| 28                                | 1          | 3 | 2 | 3 | 9               | 3 | 4 | 3 | 4 | 4          | 18 | 4  | 3  | 1  | 2        | 2  | 12 | 1  | 3          | 3  | 2  | 9  | 3  | 2           | 4  | 2  | 3  | 14         | 2  | 2  | 4  | 3         | 4  | 15 | 1  | 3         | 2  | 3  | 9  | 3  | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8  |
| 29                                | 2          | 3 | 1 | 3 | 9               | 2 | 2 | 3 | 3 | 4          | 14 | 1  | 1  | 3  | 3        | 4  | 12 | 3  | 2          | 2  | 3  | 10 | 4  | 4           | 2  | 3  | 3  | 16         | 4  | 4  | 3  | 3         | 4  | 18 | 1  | 1         | 3  | 2  | 7  | 2  | 2 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 30                                | 1          | 3 | 1 | 2 | 7               | 3 | 1 | 1 | 3 | 3          | 11 | 3  | 4  | 3  | 3        | 2  | 15 | 2  | 3          | 3  | 3  | 11 | 3  | 2           | 2  | 2  | 1  | 10         | 2  | 1  | 4  | 3         | 3  | 13 | 2  | 3         | 4  | 2  | 11 | 1  | 3 | 4 | 4 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 |
| 31                                | 2          | 3 | 4 | 4 | 13              | 1 | 1 | 1 | 3 | 4          | 10 | 3  | 2  | 2  | 1        | 2  | 10 | 3  | 4          | 3  | 3  | 13 | 3  | 3           | 1  | 1  | 4  | 12         | 3  | 4  | 3  | 3         | 4  | 17 | 2  | 1         | 3  | 4  | 10 | 4  | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8  |
| 32                                | 2          | 2 | 4 | 2 | 10              | 3 | 4 | 4 | 4 | 3          | 18 | 3  | 2  | 3  | 3        | 1  | 12 | 2  | 2          | 4  | 3  | 11 | 2  | 1           | 3  | 3  | 2  | 11         | 3  | 4  | 2  | 3         | 4  | 16 | 3  | 2         | 3  | 3  | 11 | 3  | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 33                                | 2          | 3 | 4 | 2 | 11              | 2 | 3 | 3 | 1 | 3          | 12 | 4  | 2  | 2  | 4        | 2  | 14 | 3  | 1          | 1  | 3  | 8  | 3  | 3           | 4  | 4  | 4  | 18         | 2  | 2  | 4  | 4         | 2  | 14 | 2  | 3         | 3  | 3  | 11 | 2  | 1 | 4 | 1 | 8  | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 34                                | 4          | 1 | 3 | 3 | 11              | 3 | 2 | 4 | 3 | 2          | 14 | 2  | 2  | 2  | 1        | 1  | 8  | 1  | 3          | 3  | 3  | 10 | 1  | 3           | 4  | 3  | 2  | 13         | 2  | 2  | 3  | 3         | 2  | 12 | 3  | 2         | 2  | 1  | 8  | 1  | 2 | 1 | 1 | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 | 10 |
| 35                                | 1          | 2 | 2 | 2 | 7               | 1 | 3 | 2 | 4 | 4          | 14 | 1  | 2  | 3  | 3        | 2  | 11 | 2  | 4          | 3  | 3  | 12 | 2  | 3           | 2  | 1  | 1  | 9          | 2  | 2  | 3  | 3         | 2  | 12 | 3  | 1         | 4  | 1  | 9  | 1  | 3 | 4 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

UCV

Yo Marcelina Huanaci Quispe, identificado con DNI N° 23808153 egresado del Programa Académico de Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

**“El síndrome de Burnout y el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 Romeritos del Distrito de Wanchaq – Cusco”.**

; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33


FIRMA  
DNI: 23808153



Trujillo 01 de Diciembre del 2018

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1057397149&s=1&lang=es&u=1079922926

feedback studio | El síndrome de Burnout y el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 Romeritos d. -- /0 < 10 de 11 > ?



El síndrome de Burnout y el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 Romeritos del Distrito de Wanchaq – Cusco.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA:**  
Br. Huanací Quispe, Marcellina

**ASESOR:**  
Dr. Zegarra Salas, Wilbert

**Resumen de coincidencias**

**24 %**

Coincidencia 1 de 1

|   |                          |     |
|---|--------------------------|-----|
| 1 | repositorio.unsa.edu.pe  | 2 % |
| 2 | repositorio.upeu.edu.pe  | 1 % |
| 3 | repositorio.unh.edu.pe   | 1 % |
| 4 | repositorio.uancv.edu.pe | 1 % |
| 5 | idus.us.es               | 1 % |
| 6 | tdx.cat                  | 1 % |

Página: 1 de 93 | Número de palabras: 17751 | Explorador de archivos | Text-only Report | High Resolution | Activado

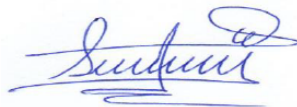
Escritorio | 7:52 a. m. | 15/12/2018

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

Yo, Dr. WILBERT ZEGARRA SALAS, docente del área de Investigación de la escuela de posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **El síndrome de Burnout y el clima organizacional en la Institución Educativa N° 51014 Romeritos del Distrito de Wanchaq – Cusco**, del estudiante **HUANACI QUISPE, MARCELINA** he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24 %, 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.

Trujillo, 13 de diciembre de 2018



---

**Dr. Wilbert Zegarra Salas**  
Docente - Investigación  
DNI: 23899890