



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Burnout y cultura organizacional según los docentes de la  
I.E. “Santísimo Nombre de Jesús”, San Borja, 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Br. Jorge Ángeles Vásquez

**ASESOR:**

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ-2016**

Dra. Tamara Pando Ezcurra  
Presidente

Mg. Patricia Bejarano Alvarez  
Secretario

Dra. Irma Carhuancho Mendoza  
Vocal

### **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mi hija Leticia, motivo principal de mi vida; porque, a pesar de las dificultades, estuvo siempre presente en mi corazón y en mis pensamientos.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios por regalarme Vida para disfrutarla. A mi familia por todo el apoyo incondicional que me brindan todos los días. Y a todos los hombres y mujeres de buena fe, que confiaron y siguen confiando en mí.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Angeles Vásquez, estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43313320 con la tesis titulada “Burnout y cultura organizacional según los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús” - San Borja, 2015”, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, miércoles 23 de marzo de 2016.

Firma: .....

DNI: 43313320

Nombres y Apellidos: Jorge Angeles Vásquez

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de magíster en Administración de la Educación, presento ante Ustedes la tesis: “Burnout y cultura organizacional según los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús” - San Borja, 2015”.

Esta tesis tiene como finalidad identificar la relación que existe entre el burnout y la cultura organizacional según los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús” – San Borja, 2015. El presente documento consta de 7 partes: la introducción, el marco metodológico, los resultados, la discusión, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

Este trabajo de investigación concluye en que existe una relación negativa entre las variables burnout y cultura organizacional. Estas conclusiones contribuyen al conocimiento científico. Por ello, pretendo que esta tesis pueda ser utilizada como referente para futuras investigaciones sobre las variables estudiadas.

Pongo a su consideración el presente trabajo para su valoración respectiva.

El autor

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
Lista de Tablas	10
Índice de Figuras	12
Resumen	14
Abstract	15
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Planteamiento del Problema	19
1.1.1. Problema general	19
1.1.2. Problemas específicos	19
1.2. Hipótesis	20
1.2.1. Hipótesis general	20
1.2.2. Hipótesis específicas	20
1.3. Objetivos	21
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos	21
1.4. Marco Referencial	22
1.4.1. Justificación	22
1.4.2. Antecedentes Internacionales	23
1.4.3. Antecedentes Nacionales	26
1.5. Marco teórico	29
1.5.1. Burnout	29
a. Concepto del Burnout	29
b. Diferencia entre el burnout y otros conceptos psicológicos.	33
c. Dimensiones del Burnout	35
d. Causas del Burnout	38
e. Reconocimiento del Burnout	45
f. Consecuencias	47
g. Estrategias y técnicas de intervención frente al burnout	50

1.5.2. Cultura Organizacional	52
a. Evolución del concepto	52
b. Definición del concepto	54
c. Funciones de la cultura organizacional	57
c. Dimensiones de la cultura organizacional	57
d. Tipos de cultura organizacional	61
c. Características de la Cultura Organizacional	63
d. Importancia de la Cultura Organizacional	65
f. Diferencia entre Cultura Organizacional y Clima Organizacional	67
1.5.3. Perspectiva Teórica	69
a. Burnout	69
b. Cultura organizacional	70
II. MARCO METODOLÓGICO	73
2.1. Variables	74
2.1.1. Definiciones conceptuales	74
2.2. Operacionalización de las Variables	75
2.3. Metodología	77
2.4. Tipos de estudio	77
2.5. Diseño	78
2.6. Población, muestra y muestreo	79
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	80
2.7.1. Técnica	80
2.7.2. Instrumentos	80
a. Ficha técnica del Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-ES)	80
b. Ficha técnica del Inventario de Cultura Organizacional Educativa (ICOE)	83
2.8. Métodos de análisis de datos	86
2.9. Aspectos éticos	86
III. RESULTADOS	88
3.1. Análisis descriptivos	89
3.1.1. Descripción de la población	89
3.1.2. Descripción de la variable Burnout	91
3.1.3. Descripción de la variable Cultura Organizacional	100
3.2. Análisis correlaciones	111



3.2.1. Contrastación de la Hipótesis General:	111
a. Hipótesis general:	111
3.2.1. Contrastación de las Hipótesis Específicas:	112
a. Hipótesis específica 1:	112
b. Hipótesis específica 2:	113
c. Hipótesis específica 3:	114
d. Hipótesis específica 4:	115
e. Hipótesis específica 5:	116
f. Hipótesis específica 6:	117
g. Hipótesis específica 7:	118
IV. DISCUSIÓN	119
V. CONCLUSIONES	122
VI. RECOMENDACIONES	125
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	128
ANEXOS	134
Anexo 1: Instrumento de la Variable Burnout	135
Anexo 2: Instrumento de la Variable Cultura Organizacional	137
Anexo 3: Base de datos de la variable Burnout	142
Anexo 4: Base de datos de la variable Cultura Organizacional	148
Anexo 5: Matriz de Consistencia	158
Anexo 6: Artículo científico	160

## Lista de Tablas

Tabla 1	Definiciones del Burnout	31
Tabla 2	Discriminación del Burnout con otros constructo psicológicos	34
Tabla 3	Taxonomía de modelos del síndrome de quemarse por el trabajo	41
Tabla 4	Principales instrumentos de evaluación del SQT (burnout)	45
Tabla 5	Síntomas asociados al síndrome de burnout	48
Tabla 6	Principales consecuencias del estrés laboral que se asocian al síndrome de quemarse por el trabajo	49
Tabla 7	Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout	49
Tabla 8	Estrategias y técnicas de intervención	51
Tabla 9	Definiciones de cultura organizacional	54
Tabla 10	Clasificación de conceptos de cultura organizacional	56
Tabla 11	Las culturas según sus percepciones y manejo de crisis	62
Tabla 12	Principales diferencias entre cultura y clima	69
Tabla 13	Operacionalización de la variable Burnout	75
Tabla 14	Operacionalización de la variable Cultura Organizacional	76
Tabla 15	Clasificación de los docentes de la I.E. Santísimo Nombre de Jesús según las áreas pedagógicas	79
Tabla 16	Relación de ítems por cada dimensión del Burnout	81
Tabla 17	Niveles y Rangos del Burnout	82
Tabla 18	Relación de ítems por cada dimensión de la Cultura Organizacional	84
Tabla 19	Niveles y Rangos de la Cultura Organizacional	85
Tabla 20	Frecuencia de la variable Burnout según las áreas pedagógicas	91
Tabla 21	Frecuencia de las dimensiones de la variable Burnout de toda la población	92
Tabla 22	Frecuencia de la variable Cultura Organizacional según las áreas pedagógicas	100
Tabla 23	Frecuencia de las dimensiones de la variable Cultura Organizacional de toda la población	101
Tabla 24	Frecuencia de la variable Cultura Organizacional según las áreas pedagógicas	103
Tabla 25	Prueba de Correlación Spearman entre las variables Burnout y Cultura Organizacional	111
Tabla 26	Prueba de Correlación Spearman entre la dimensión Agotamiento Emocional y la variable Cultura Organizacional	112
Tabla 27	Prueba de Correlación Spearman entre la dimensión Despersonalización y la variable Cultura Organizacional	113
Tabla 28	Prueba de Correlación Spearman entre la dimensión Realización Personal y la variable Cultura Organizacional	114
Tabla 29	Prueba de Correlación Spearman entre la variable Burnout y la dimensión del Reconocimiento del esfuerzo como factor del éxito	115
Tabla 30	Prueba de Correlación Spearman entre la variable Burnout y la dimensión Comunicación y Equidad organizacional	116

Tabla 31 Prueba de Correlación Spearman entre la variable Burnout y la dimensión Credibilidad de los directivos y Relaciones humanas	117
Tabla 32 Prueba de Correlación Spearman entre la variable Burnout y la dimensión Liderazgo en la gestión educativa	118

## Lista de Figuras

Figura 1	Porcentaje de la población por áreas	89
Figura 2	Distribución de la población por género	90
Figura 3	Distribución de las áreas pedagógicas por género	90
Figura 4	Nivel de Burnout en los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús”	91
Figura 5	Nivel de las Dimensiones del Burnout en los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús”	92
Figura 6	Nivel de Burnout en cada área pedagógica	93
Figura 7	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de Matemática	94
Figura 8	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de Comunicación	94
Figura 9	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de Psicología y Biblioteca	95
Figura 10	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de Inglés	95
Figura 11	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de Ciencias Sociales	96
Figura 12	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de Educación Artística	96
Figura 13	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de CTA	97
Figura 14	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de Religión	97
Figura 15	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de Cómputo	98
Figura 16	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de Educación Física	98
Figura 17	Nivel de las Dimensiones del Burnout en el área de Auxiliares de Inicial	99
Figura 18	Nivel de Cultura Organizacional en los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús”	100
Figura 19	Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús”	102
Figura 20	Nivel de la Cultura organizacional en cada área pedagógica	104
Figura 21	Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de Matemática	105
Figura 22	Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de Comunicación	105
Figura 23	Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de Psicología y Biblioteca	106
Figura 24	Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de Inglés	106
Figura 25	Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de Ciencias Sociales	107
Figura 26	Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de Educación Artística	107

Figura 27 Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de CTA	108
Figura 28 Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de Religión	108
Figura 29 Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de Cómputo	109
Figura 30 Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de Educación Física	109
Figura 31 Nivel de las Dimensiones de Cultura organizacional en el área de Auxiliares de Inicial	110

## Resumen

La investigación titulada “Burnout y cultura organizacional según los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús, San Borja – 2015”, tuvo como problema general: ¿Existe relación entre el burnout y la cultura organizacional según los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús” - San Borja, 2015?

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio apoyándose en el método hipotético deductivo. La muestra fue censal y estuvo conformada por 130 docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús”. Para la recopilación de la información se utilizó la encuesta mediante cuestionarios de tipo Lickert. En esta investigación se utilizaron dos instrumentos estandarizados el Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-ES) y el Inventario de Cultura Organizacional Educativa (ICOE). Para el análisis de datos se realizó con la correlación Spearman.

En esta investigación se demostró que existe una relación negativa entre el burnout y la cultura organizacional según los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús” - San Borja, 2015; debido a que el nivel de significación es  $p=0,047$ ; y el coeficiente de relación es  $r=-0,174$ . Además se confirmó que existe una relación negativa entre el agotamiento emocional y la cultura organizacional según los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús” - San Borja, 2015; debido a que el nivel de significación es  $p=0,011$ ; y el coeficiente de relación es  $r=-0,223$ . Y también que existe una relación negativa entre el burnout y el reconocimiento del esfuerzo como factor del éxito según los docentes de la I.E. “Santísimo Nombre de Jesús” - San Borja, 2015; debido a que el nivel de significación es  $p=0,038$ ; y el coeficiente de relación es  $r=-0,182$ .

**Palabras claves:** Burnout y cultura organizacional

## Abstract

The research titled "Burnout and organizational culture according to the teachers in the I.E. "Santísimo Nombre de Jesús, San Borja - 2015" had a general problem: Is there a relationship between burnout and organizational culture according to the teachers in the I.E. "Santísimo Nombre de Jesús " - San Borja, 2015?

The research was conducted under a non experimental, descriptive correlational design because the relationship between the study variables. Was determined based on the hypothetical deductive method. The sample was census and included 130 teachers of the I.E. " Santísimo Nombre de Jesús". For the data collection was used Lickert Type Survey. This research used two standardized instruments the Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES) and the Inventario de Cultura Organizacional Educativa (ICOE). For data analysis was used the Spearman correlation.

This research showed that there exists a negative relationship between burnout and organizational culture according to the teachers in the I.E " Santísimo Nombre de Jesús " - San Borja, 2015; due to the level of significance is  $p = 0.047$ ; and the correlation coefficient is  $r = -0.174$ . It was also confirmed that there is a negative relationship between the emotional exhaustion and the organizational culture according to the teachers in the I.E. "Santísimo Nombre de Jesús " - San Borja, 2015; because the level of significance is  $p = 0.011$ ; and the correlation coefficient is  $r = -0.223$ . In addition, there is a negative relationship between burnout and the recognition of effort as a factor of success according to the teachers in the I.E. "Santísimo Nombre de Jesús " - San Borja, 2015; due to the fact that the level of significance is  $p = 0.038$ ; and the correlation coefficient is  $r = -0.182$ .

**Keywords:** Burnout and organizational culture