

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ESCUELA DE POSGRADO



**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN TRABAJADORES DE UN INSTITUTO, HUÁNUCO 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión Estratégica Educativa

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN,
MENCIÓN EN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO**

TESISTA: Luis Alberto Orna Tiburcio

ASESOR: Mg. Joel Cipriano Tarazona Bardales

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis amadísimos padre y madre,
por enseñarme con sus ejemplos de vida
que nunca es tarde para levantarme
después de cada caída y empezar de nuevo.

A mi hermano, cuñada y
sobrina, por enseñarme a
creer en el amor, la pareja y
la familia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Mg. Joel Cipriano Tarazona Bardales por su valiosa ayuda y paciencia durante el proceso que significó el diseño del proyecto de tesis y la redacción del informe final.

Igualmente, deseo expresar gratitud para con el Mg. Alí Capcha Padilla, Director General del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”, por la autorización brindada para aplicar esta investigación al personal de la institución educativa.

Del mismo modo, hago extensivo mi agradecimiento hacia el Mg. Julio Alberto Orna Vega, Jefe de la Unidad Académica del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”, por todas las facilidades y el apoyo logístico concedidos para la aplicación de los cuestionarios al personal de dicha institución.

Finalmente, agradezco enormemente a la plana docente y demás trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal” por su valiosa cooperación que hizo posible la aplicación del cuestionario y de esta manera lograr la exitosa ejecución de esta investigación.

RESUMEN

Objetivo: La finalidad de la presente investigación fue definir la relación entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

Método: Para efectuar el análisis e interpretación de los resultados se utilizó el diseño Transeccional Correlacional-Causal con un solo grupo y mediante un muestreo censal se definió el grupo de trabajo conformado por 14 trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Javier Pulgar Vidal. A la muestra de estudio se le aplicó 2 cuestionarios estandarizados. Para calcular los estadígrafos se hizo uso de la estadística descriptiva y para contrastar las hipótesis se aplicó la Correlación de Pearson.

Resultados: De los análisis se obtiene que la mayor cantidad de trabajadores presenta un nivel Favorable de Clima Laboral con un 64% de los casos. La mayor cantidad de trabajadores presenta un nivel Bajo de Síndrome de Burnout con un 57% de los casos. **Conclusiones:** Se encuentra que existe relación negativa entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020. Se halla existe relación negativa (indirecta) entre Clima Laboral y Agotamiento Emocional, pero se observó que no existe relación entre la variable Clima Laboral y Despersonalización o Realización Personal.

Palabras clave: Clima Laboral, Síndrome de Burnout.

ABSTRACT

Objective: The purpose of this research work was to define the relationship between Workplace Climate and Burnout Syndrome in workers of an institute, Huánuco 2020.

Method: To carry out the analysis and interpretation of the results, the Transactional Correlational-Causal design was used with a single group and by means of a census sampling, the work group was made up of 14 workers from the Javier Pulgar Vidal Public Technological Higher Education Institute. Two standardized questionnaires were administered to the study sample. Descriptive statistics were used to calculate the statistics and Pearson's Correlation was applied to test the hypotheses. **Results:** From the analysis it is obtained that the largest number of workers present a Favorable level of Workplace Climate with 64% of the cases. The largest number of workers have a Low level of Burnout Syndrome with 57% of the cases. **Conclusions:** It was found that there is a negative relationship between the Workplace Climate and the Burnout Syndrome of the workers of an institute, Huánuco 2020. There is a negative (indirect) relationship between Workplace Climate and Emotional Exhaustion, but it was observed a lack of relationship between the variable Workplace Climate and Depersonalization or Personal Achievement.

Keywords: Workplace Climate, Burnout Syndrome.

Índice

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.3. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.5. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	17
CAPÍTULO II SISTEMA DE HIPÓTESIS	19
2.1. FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	19
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	20
2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES.....	21
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO	23
3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	23
3.2. BASES TEÓRICAS	27
3.3. BASES CONCEPTUALES.....	40
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	43
4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO	43
4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	44
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	47
4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	48
4.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	51
4.7. ASPECTOS ÉTICOS	52
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	53
5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y/O CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	58
5.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
5.4. APOORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN	65

CONCLUSIONES	67
SUGERENCIAS	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	74
ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA	75
ANEXO 02. CONSENTIMIENTO INFORMADO	77
ANEXO 03. INSTRUMENTOS	78
NOTA BIOGRÁFICA	82

Índice de tablas y figuras

Tabla 1.	45
Población de trabajadores en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”	
Tabla 2.	46
Muestra de trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”	
Tabla 3.	53
Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para ambas variables de estudio	
Figura 1.	53
Curva de distribución normal para la variable Clima Laboral	
Figura 2.	54
Curva de distribución normal para la variable Síndrome de Burnout	
Tabla 4	55
Tabulación de los resultados en base a los instrumentos utilizados, Huánuco 2020	
Tabla 5.	55
Trabajadores evaluados por estadígrafos de las variables de estudio	
Tabla 6.	56
Trabajadores evaluados por niveles de Clima Laboral, Huánuco 2020	
Figura 3.	57
Porcentajes de trabajadores evaluados por niveles de Clima Laboral	
Tabla 7.	57
Trabajadores evaluados según los niveles en Síndrome de Burnout, Huánuco 2020	
Figura 4.	58

Porcentajes de trabajadores evaluados por niveles de Síndrome de Burnout	
Tabla 8.	59
Prueba de Correlación entre el Clima Laboral y Síndrome de Burnout	
Tabla 9.	60
Prueba de Correlación entre el Clima Laboral y Agotamiento Emocional	
Tabla 10.	61
Prueba de Correlación entre el Clima Laboral y Despersonalización	
Tabla 11.	62
Prueba de Correlación entre el Clima Laboral y Realización Personal	

INTRODUCCIÓN

Al realizar un diagnóstico preliminar en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Javier Pulgar Vidal, se pudo observar que la institución se encuentra aún en proceso en cuanto a la implementación de políticas para mejorar el Clima Laboral. Asimismo, el personal se encontraba desempeñando sus labores desde casa producto de la Emergencia Sanitaria lo cual desencadenaba niveles considerables de estrés y dificultades en la productividad de los trabajadores.

El problema general de la investigación pretende solucionar o encontrar respuesta del siguiente cuestionamiento: ¿De qué manera el Clima Laboral se relaciona con el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020?

El presente trabajo encuentra justificación en la medida que se han encontrado diversas carencias y limitaciones en la situación actual de la institución educativa. Por lo tanto, la investigación les puede servir de fuente de información a los directivos a fin de iniciar un trabajo de reingeniería con respecto a la forma en que se gestionan sus recursos humanos.

El objetivo planteado consiste en definir la relación existente entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

En el marco teórico se ha recopilado un conjunto de antecedentes o investigaciones previas que guardan relación con cada una de las variables de estudio, a nivel internacional, nacional y regional. Estas investigaciones sirven para precisar y delimitar el objeto de estudio y, por consiguiente, los objetivos de esta investigación; Asimismo, se han recopilado los planteamientos teóricos científicos de ambas variables que se contrastan con los resultados empíricos de estudio para otorgarle un nivel

científico a la investigación, además, dicha sección contiene los subtemas y/o dimensiones de las variables investigadas.

Para sistematizar los contenidos de la investigación, el presente informe está organizado en los capítulos que se muestran a continuación:

Capítulo I: Aspectos básicos del problema de investigación. En el capítulo inicial se hace una exposición de la fundamentación del problema, continua con la justificación e importancia de la investigación, incluye la viabilidad de la investigación, presenta las formulaciones de los problemas y finaliza con las formulaciones de los objetivos.

Capítulo II: Sistema de Hipótesis. Contiene la formulación de las hipótesis, la operacionalización de variables y la definición operacional de las variables.

Capítulo III: Marco Teórico. En esta parte, se sustenta la investigación con los antecedentes de investigación, las bases teóricas y las bases conceptuales.

Capítulo IV: Marco Metodológico. Consta del ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos, técnicas para el procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo V: Resultados y Discusión. En este capítulo se realiza el análisis descriptivo, el análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis, la discusión de resultados y el aporte científico de la investigación.

Finalmente, el presente trabajo de investigación incluye las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos, en los cuales se adjuntan la matriz de consistencia, el consentimiento informado y los instrumentos de medición y la nota biográfica.

CAPÍTULO I ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

El trabajo dentro de las instituciones educativas, como cualquier otra labor, puede resultar estresante para las personas que ahí desempeñan sus funciones. El origen de ello podría atribuirse a la capacidad de gestión del talento humano, la cual incide en el Clima Laboral percibido por los empleados. Este clima resulta importante por el efecto que tiene en favor o en perjuicio de la salud del trabajador y la prevención del Síndrome de Burnout.

Fiallo, Alvarado y Soto (2015) (como se citó en Méndez, Suárez, Echeverri, Rico y Ricardo, 2016) definen al Clima Laboral como: “El ambiente donde las personas desarrollan su actividad laboral y profesional diariamente, este ambiente incluye el trato de los jefes a empleados, relaciones de los grupos de trabajo, proveedores, clientes internos y externos y está ligado especialmente al grado de motivación y satisfacción de las necesidades psicológicas, sociales, personales y al logro de los objetivos dentro de la organización.” (p. 104). Por otra parte, el Síndrome de Burnout es definido por Quiroz, Lucas y Alcázar (2017) como “Actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la percepción individual de encontrarse emocionalmente agotado, desarrollando una serie de síntomas y signos: como el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal, afectando la salud del individuo.” (p. 132).

Con respecto al problema de investigación, se observa en el plano internacional a investigadores como Vilcahuano (2015) quien encontró que a nivel de los trabajadores universitarios el Clima Organizacional se encuentra relacionado con la aparición del Síndrome de Burnout. De este modo se evidencia el vínculo que existe entre ambas variables, razón por la cual la atmósfera percibida en el ambiente laboral debe ser motivo de preocupación para los que gestionan entidades educativas.

Nuestro país no es ajeno a esta problemática. De acuerdo con Palomino (2019) existe relación entre las variables Síndrome de Burnout y Clima Institucional. Esta relación es inversa, es decir que las personas quienes presentan un nivel medio alto de Síndrome de Burnout pueden percibir un clima institucional regular o malo y viceversa. Del mismo modo, se comprobó que existe relación entre cada uno de los componentes del Síndrome de Burnout y el Clima Institucional. Las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización evidencian una relación inversa con respecto al Clima Institucional, pero la dimensión Realización Personal presenta una relación directa con el Clima Institucional.

Por otra parte, a nivel de la región Huánuco esta problemática ha recibido atención de diversos estudios. Cabe resaltar que dichas investigaciones se enfocan prioritariamente a estudiar el problema entre trabajadores del sector Salud. Alvarado (2017) concluyó que el Clima Organizacional influye de manera significativa en la presencia del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro Quirúrgico y Central de Esterilización en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco. El síndrome estuvo influenciado por aspectos del Clima Organizacional que incluyen: Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales y

Autorrealización. Sin embargo, hasta la fecha no se han registrado investigaciones específicamente sobre esta problemática entre trabajadores del sector Educación.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, se ha planteado la necesidad de efectuar un estudio acerca de la relación que existe entre el Clima Laboral y la aparición del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal” con el objetivo de ofrecer un aporte científico que ayude a mejorar la calidad del ambiente laboral en instituciones del sector Educación.

El ya mencionado Síndrome de Burnout afecta a los profesionales de diversos sectores laborales. Particularmente dentro del sector educativo, los trabajadores se ven afectados por este problema y que se manifiesta por un notorio descenso en el rendimiento laboral, insatisfacción con el trabajo además de agotamiento mental, físico y emocional (Barradas, 2018).

Este problema es de naturaleza grave debido a los efectos que tiene para el ambiente laboral. Los trabajadores pueden llegar a incurrir en maltrato físico y psicológico hacia sus compañeros, uso de drogas o alcohol y un desempeño significativamente bajo en sus funciones (Barradas, 2018).

Frente a esta problemática, el presente estudio pretende determinar en qué grado el Clima Laboral tiene relación con la aparición del Síndrome de Burnout en un grupo de trabajadores. Esto ayudará a comprobar la existencia de relación entre este síndrome y los aspectos negativos de la variable Clima Laboral como: largas jornadas de trabajo, inestabilidad emocional, falta de valoración en su trabajo, sueldo, entre otros.

1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Justificación

Para la ciencia: Este trabajo de investigación aportará conocimientos que permitan entender la causa del Síndrome de Burnout teniendo en cuenta al Clima Laboral que los trabajadores perciben. Así, se podrá identificar o descartar al Clima Laboral como agente causal de este síndrome dentro de la población de estudio.

Para la Educación como profesión: Los datos de la investigación servirán como fuente de información que ayude a optimizar la administración de los recursos humanos dentro del profesorado, así como la salud ocupacional de estos. Con ello se podrá prevenir la aparición de este síndrome y así evitar que el rendimiento de los trabajadores se vea perjudicado.

Para la sociedad: Los resultados y conclusiones de la investigación ayudarán a concientizar a la ciudadanía en general acerca de la relevancia del mencionado síndrome y cómo este afecta al docente en su rendimiento y bienestar. De la misma forma, se podrá generar conciencia entre los gerentes educativos y demás directivos del sector acerca de la importancia de crear ambientes laborales propicios para un buen desempeño y donde no se propicie el desarrollo de este dañino síndrome.

1.2.2. Importancia

El presente trabajo de investigación es importante debido a que permitirá sistematizar un conjunto de datos científicamente procesados de las variables abordadas y así identificar la relación entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout que se observa a nivel del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”. Esto ayudará a brindar orientaciones para una mejor gestión y fomento de un mejor ambiente laboral en la mencionada institución educativa.

1.3. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Aunque la población de estudio es asequible, no se puede garantizar la completa cooperación de cada uno de los individuos por motivos de disponibilidad de tiempo de cada uno ya que la recogida de datos se llevó a cabo en un tiempo y espacio fuera de las horas lectivas según la institución lo permita. Sumado a ello, el país se encuentra en Estado de Emergencia Sanitaria; lo cual implica que el único medio de contactar a los sujetos de la población es mediante el uso de TICs o medios de telecomunicación ya que todo trámite y actividad educativa se halla supeditada a las disposiciones gubernamentales de Inmovilización Social Obligatoria.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema General

¿De qué manera el Clima Laboral se relaciona con el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020?

1.4.2. Problemas Específicos

a) ¿En qué medida el Clima Laboral se relaciona con el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020?

b) ¿En qué medida el Clima Laboral se relaciona con la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020?

c) ¿En qué medida el Clima Laboral se relaciona con la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020?

1.5. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Definir la relación entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Identificar la relación entre el Clima Laboral y el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

- b) Identificar la relación entre el Clima Laboral y la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

- c) Identificar la relación entre el Clima Laboral y la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

CAPÍTULO II SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

2.1.1. Hipótesis General

H_i: El Clima Laboral se relaciona significativamente con el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

H₀: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

2.1.2. Hipótesis Específicas

H_i: El Clima Laboral se relaciona significativamente con el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

H₀: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

H_i: El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

H₀: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

H_i: El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

H₀: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 CLIMA LABORAL	Autorealización	1. Existen oportunidades de progresar en la institución. 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. 11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. 16. Se valora los altos niveles de desempeño. 21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. 36. La empresa promueve el desarrollo del personal. 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. 46. Se reconocen los logros en el trabajo.
	Involucramiento laboral	2. Se siente compromiso con el éxito en la organización. 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización 22. En la institución, se hacen mejor las cosas cada día 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución 47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral
	Supervisión	3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. 8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos 43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos 48. Existe un trato justo en la empresa
	Comunicación	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. 9. En mi centro de trabajo, la información fluye adecuadamente 14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa 19. Existen suficientes canales de comunicación 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna 39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen 44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas 49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización
	Condiciones Laborales	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. 10. Los objetivos de trabajo son retadores 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad 20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede 30. Existe buena administración de los recursos 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución 45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

Variable 2 SINDROME DE BURNOUT	Agotamiento Emocional	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado 2. Al final de la jornada me siento agotado. 3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo. 6. Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí 8. Me siento desgastado por el trabajo. 13. Me siento agobiado por mi trabajo. 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. 16. Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés. 20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.
	Despersonalización	5. Creo que trato a algunos estudiantes como si fueran objetos. 10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo. 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 15. Realmente me resulta indiferente los problemas de los estudiantes con los que trabajo. 22. Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.
	Realización Personal	4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes. 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis estudiantes. 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. 12. Me encuentro con mucha vitalidad al trabajar con mis estudiantes. 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con mis estudiantes. 18. Me encuentro satisfecho después de trabajar con mis estudiantes. 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo. 21. Siento que sé manejar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

2.3.1. Definición conceptual de Clima Laboral

“El ambiente donde las personas desarrollan su actividad laboral y profesional diariamente, este ambiente incluye el trato de los jefes a empleados, relaciones de los grupos de trabajo, proveedores, clientes internos y externos y está ligado especialmente al grado de motivación y satisfacción de las necesidades psicológicas, sociales, personales y al logro de los objetivos dentro de la organización.” (Fiallo, Alvarado y Soto, 2015, como se citó en Méndez, Suárez, Echeverri, Rico y Ricardo, 2016, p. 104)

2.3.2. Definición operacional de Clima Laboral

Los resultados cuantitativos de la evaluación por medio de la “Escala de Clima Laboral” en función a las dimensiones que la componen: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

2.3.3. Definición conceptual de Síndrome de Burnout

“Actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la percepción individual de encontrarse emocionalmente agotado, desarrollando una serie de síntomas y signos: como el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal, afectando la salud del individuo.” (Quiroz, Lucas y Alcázar, 2017, p. 132).

2.3.4. Definición operacional de Síndrome de Burnout

Los resultados cuantitativos producto de evaluar por medio del instrumento “Inventario de Burnout de Maslach” expresados en términos de un puntaje total. El instrumento incluye las siguientes dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Guzman (2013) realizó una investigación que tiene como título “El clima social y su relación con la satisfacción laboral entre personal académico y administrativo del CCH Oriente” con una muestra de 100 individuos de los cuales 50 fueron administrativos y 50 fueron trabajadores académicos del Colegio de Ciencias y Humanidades “Plantel Oriente de la UNAM” a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios. La primera fue la Escala de Clima Social en el trabajo en su forma R y la segunda fue la Escala de Satisfacción Laboral. El estudio encontró que existe relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el Clima Social en el trabajo. En cuanto a las dimensiones se encontró que el factor de Relación con el Jefe de la variable Satisfacción Laboral, se correlaciona directamente con los factores de Clima Laboral como Cohesión, Apoyo, Autonomía, Organización, Claridad, Innovación, Implicación y Confort; mientras que el factor Promociones de la Satisfacción Laboral se relaciona con los factores Implicación, Apoyo, Autonomía, Organización, Innovación y Claridad de Clima Laboral. Asimismo, el factor de Relaciones con los Compañeros de Satisfacción Laboral se relaciona con los factores de Clima Laboral de Cohesión, Apoyo, Autonomía, Organización, Claridad, Innovación, Implicación y Confort; finalmente, el factor Trabajo en Sí Mismo de Satisfacción Laboral se relaciona con los factores Implicación, Cohesión, Apoyo, Autonomía, Organización, Claridad e Innovación de Clima Laboral.

Escudero (2018) realizó un estudio titulado “Análisis de la vocación, motivación y burnout en el profesorado de un centro educativo de la Comunidad de Madrid” con una muestra de 31 profesores de un colegio privado ubicado en el distrito de Vallecas. Los docentes laboraban en los niveles académicos comprendidos entre primero de Primaria y segundo de Bachillerato. La variable Vocación fue medida por un cuestionario breve, para la variable Motivación se usó la Escala Multidimensional de Motivación en el Trabajo que tiene seis dimensiones (Regulación Externa Social, Regulación Externa Material, Regulación Introyectada, Regulación Identificada, Amotivación Y Motivación Intrínseca), mientras que para la variable Síndrome de Burnout se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach – Encuesta General que posee 3 dimensiones (agotamiento, despersonalización y reducción del compromiso). Los resultados demuestran que no existe correlación significativa entre la Vocación o la Motivación de los docentes y la presencia de Síndrome de Burnout. Asimismo, no existen diferencias significativas entre los diferentes niveles académicos de los docentes. Al relacionar las dimensiones de las variables se observó que existe correlación significativa, entre las dimensiones Regulación Externa Material de la variable Motivación y Nivel de Compromiso de la variable Síndrome de Burnout.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Larrea y Matos (2019) realizaron una investigación que se titula “Clima organizacional y Satisfacción con la vida en docentes de colegio privado y público de Lima Metropolitana”. Los autores trabajaron con 146 docentes de nivel primaria y secundaria de colegios públicos y privados. Los datos se obtuvieron mediante la

aplicación de 2 cuestionarios. El primero de Clima Organizacional de los autores George Litwin y Robert Stringer el cual mide el Clima Organizacional, así como sus dimensiones y, para medir la Satisfacción con la Vida, se usó la escala de Satisfacción con la Vida de Diener, Emmons, Larsen y Griffin. Los hallazgos mostraron que existe diferencia entre las dimensiones de Recompensa y Satisfacción del Clima Organizacional con relación a los docentes de colegios públicos y privados. Además, respecto a los colegios privados se observó que las dimensiones de Recompensa, Relaciones, Estándares y Conflicto del instrumento para medir el Clima Laboral tienen una mayor correlación con la Satisfacción con la Vida a comparación de los colegios públicos. En cuanto a los colegios estatales, las dimensiones de Clima Organizacional que tienen correlación más alta con la variable Satisfacción con la Vida a comparación del colegio privado son Responsabilidad, Desafío y Cooperación.

Chero (2018) realizó un estudio titulado “Relación entre Síndrome de Burnout y la Autoestima en docentes de la Institución Educativa “Divino Maestro” de la provincia de Sechura, 2016”. La muestra constaba de 30 docentes de la Institución Educativa “Divino Maestro” a quienes se les evaluó con dos cuestionarios: el Inventario del Síndrome Burnout y el Inventario de Coopersmith, para recoger la información sobre las variables y objetivos específicos de la investigación. En los resultados se encontró que existe una correlación negativa moderada pero significativa entre el Síndrome de Burnout y la autoestima de los docentes. Ello implica que, a menor intensidad de Síndrome de Burnout, la autoestima será más alta. Respecto a las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout se observa que existe relación negativa (indirecta) y significativa entre las dimensiones Agotamiento Emocional y

Despersonalización y la autoestima en los docentes de la Institución Educativa. Sin embargo, la correlación resultó ser positiva (directa) y significativa entre la dimensión Realización Personal y la variable Autoestima.

3.1.3. Antecedentes Regionales

More (2018) realizó un estudio titulado “Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Docente de las instituciones educativas del nivel primario en el distrito de Quilmana de la UGEL N° 08 – Cañete en el año 2017”. Trabajó con 32 docentes del nivel primario en las instituciones educativas del distrito de Quilmaná. Para medir la primera variable se empleó un cuestionario sobre Clima Organizacional que se compone de 3 dimensiones (Ambiente Interno, Comportamiento Organizacional y Características o Atributos) mientras que para medir la segunda variable se usó un cuestionario sobre Desempeño Docente que evalúa 3 dimensiones (Capacidad Pedagógica, Relaciones Interpersonales y Evaluación). Las conclusiones muestran que existe relación significativa entre las variables Clima organizacional y Desempeño docente. Además, al relacionar cada dimensión de la variable Clima Organizacional con la variable Desempeño Docente, se encontró que hay relación significativa entre las dimensiones Comportamiento Organizacional, Ambiente interno y Características o Atributos de la primera variable y la variable Desempeño docente.

Cubillas (2018) realizó un estudio titulado “Relación entre síndrome de Burnout y personalidad en el personal médico del hospital II ESSALUD, Huánuco – 2017” con una muestra compuesta por 30 trabajadores médicos del mencionado

establecimiento. La variable Síndrome de Burnout se midió mediante el “Inventory Burnout Maslach” el cual evalúa 3 dimensiones (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal) y para medir la variable Factores de la Personalidad se empleó el Inventario de Personalidad NEO Revisado que evalúa 5 dimensiones (Extraversión, Apertura, Agradabilidad, Neuroticismo y Orden). Los resultados demuestran la no existencia de una relación estadísticamente significativa entre la variable Síndrome de Burnout y los Factores de la Personalidad de los trabajadores evaluados. Al relacionar cada dimensión de ambas variables entre sí, se encontró que existe relación moderada pero negativa (inversa) y estadísticamente significativa sólo entre la dimensión Despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión Neuroticismo de la variable Factores de la Personalidad, mientras que al tratar de relacionar las otras dimensiones de ambas variables entre sí de manera cruzada no se logró hallar otras correlaciones estadísticamente significativas.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. CLIMA LABORAL

Las organizaciones son entornos psicológicamente influidos debido a que estas se hallan compuestas por individuos cuyas emociones, comportamientos, procesos mentales y personalidades entran en juego dentro de los procesos de gestión de dichas organizaciones.

Cuando las personas hablan sobre cómo se sienten en sus centros de labores pueden emplear términos como “clima” para referirse a la percepción que tienen acerca de la atmósfera laboral. Esta noción es bastante semejante a la definición propuesta por Chiang, Martín y Núñez (2010) quienes señalan de manera concisa que Clima Laboral “son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo” (p.14).

Tipos de Clima Laboral

Según Brunet (1987) (como se citó en Bordas, 2016) se pueden identificar dos grandes tipos de Clima Laboral (Autoritario y Participativo) los cuales a su vez poseen dos subdivisiones cada uno (Autoritarismo explotador/paternalista y Consultivo/ Participación en grupo):

- **Clima de tipo autoritario: Sistema I-Autoritarismo explotador:** Se caracteriza por mostrar falta de confianza por parte de la gerencia hacia los empleados; por lo que la organización impone los objetivos y las decisiones. Además, los trabajadores perciben un ambiente de miedo, castigos, amenazas y recompensas ocasionales. Así que la satisfacción de sus necesidades laborales se encuentra sólo en los niveles básicos.
- **Clima de tipo autoritario: Sistema II-Autoritarismo paternalista:** Los administradores tienen un trato claramente condescendiente hacia los empleados. Por ello, a pesar que la mayoría de las decisiones sean tomadas en los niveles superiores del organigrama, se permite que algunas de estas sean asumidas en los niveles inferiores de la organización.

- **Clima de tipo participativo: Sistema III-Consultivo:** La gerencia demuestra confianza a sus trabajadores y como consecuencia de ello los subordinados pueden tomar decisiones más específicas correspondientes a sus respectivos niveles. La comunicación tiene dirección descendente. Las recompensas, los castigos (esporádicas) y otras medidas similares se usan con el propósito de motivar a los empleados.
- **Clima de tipo participativo: Sistema IV-Participación en grupo:** Existe confianza plena hacia los empleados y por esta razón los procesos de decisión se encuentran diseminados en cada nivel organizativo. La comunicación se efectúa de manera lateral, lo cual puede explicar el hecho de que los trabajadores se motivan por la posibilidad de participación, la fijación de objetivos de rendimiento, la optimización de los métodos para realizar el trabajo y una evaluación en función de los objetivos organizacionales.

Perspectivas del Clima Laboral

Bordas (2016) propone a la luz de las posturas teóricas de mayor uso en el campo de la administración de organizaciones, la existencia de 3 perspectivas para comprender el Clima Laboral:

- **Perspectiva Realista:** Percibe al Clima Laboral como una propiedad de la organización y que posee carácter objetivo. Por lo tanto, es relativamente independiente de la percepción de los trabajadores.

- **Perspectiva Fenomenológica:** Concibe al Clima Laboral más como una construcción de las personas. Como consecuencia se pone mayor énfasis en las percepciones individuales y subjetivas de los trabajadores.
- **Perspectiva Interaccionista:** Es la que busca integrar los enfoques anteriormente mencionados porque entiende el Clima Laboral como el producto resultante de la interacción entre las características observables de la organización y las apreciaciones que sus miembros tienen sobre la organización. De esta manera, refleja la confluencia de ambos tipos de enfoques: objetivos o realistas y subjetivos o fenomenológicos.

Dimensiones del Clima Laboral

Diversos autores han sugerido múltiples dimensiones para estudiar el Clima Laboral. Producto de una revisión de los principales autores, Bordas (2016) propone 8 dimensiones principales debido a que son las más comunes entre la literatura:

1. **Autonomía:** Es la percepción por parte de los miembros de la institución de que pueden asumir decisiones y solucionar problemas relacionados con el trabajo de manera independiente. También puede entenderse como el grado en que la institución incentiva a que los empleados sean autosuficientes y tomen iniciativas individuales.
2. **Cooperación y apoyo:** Se define como el ambiente de camaradería, cortesía y apoyo al desarrollo tanto personal como profesional que los empleados perciben dentro de su centro de trabajo.

3. Reconocimiento: Es el nivel en el cual los trabajadores perciben que obtienen un estímulo compatible con el trabajo que realizan y su aportación para con la institución.
4. Organización y estructura: Los empleados sienten que los procesos implicados en la realización de su trabajo se encuentran bien coordinados, además observan que estos son claros y eficientes, sin demasiadas restricciones o formulismos burocráticos.
5. Innovación: Receptividad que los trabajadores observan para comunicar e implementar nuevas ideas, métodos y procesos y en general, para la innovación y el cambio, asumiendo los compromisos que ello conlleva.
6. Transparencia y equidad: Los empleados perciben que las prácticas y políticas del centro de trabajo son entendibles, justas y no arbitrarias sobre todo en lo referido a la evaluación de la producción y posibilidades de ascenso.
7. Motivación: Se siente que en el centro de labores se pone énfasis y se motiva el buen rendimiento además de la producción sobresaliente, generándose participación y responsabilidad con el trabajo realizado.
8. Liderazgo: La forma en que los trabajadores observan a los jefes en los distintos niveles y a los líderes, su comportamiento, así como su manera de relacionarse con los demás miembros.

Cambio y mejora del clima laboral

Existen diversos enfoques para abordar la intervención en el clima de las organizaciones. Uno de estos modelos es el señalado por Lindquist (1978) (como

se citó en Bordas, 2016) el cual consiste en cuatro vías al cambio organizacional estratégico.

- **Planificación Racional:**

Esta aproximación considera que las personas son esencialmente racionales, en consecuencia, el cambio organizacional deberá basarse en la lógica y por medio de la evidencia.

- **Interacción Social:**

Este acercamiento concibe a los individuos como primariamente sociales y considera de trascendental importancia la manera en que se comunica el mensaje del cambio. Asimismo, señala a las estrategias de comunicación, como elemento básico en los procesos de cambio organizacional.

- **Solución de Problemas:**

Un enfoque que pone énfasis en la existencia de una serie de factores psicológicos invisibles que inciden en cómo se comprende el mensaje y que de no tenerlos en cuenta para controlarlos, puedes afectar los planes de cambio.

- **Aproximación Política:**

Considera que la autoridad debe emplearse para generar el cambio, obteniendo cambios concertados sobre una base de acuerdos.

Otro modelo de actuación sobre el Clima Laboral, desde la perspectiva del Desarrollo Organizacional es el que propone Brunet (1987) (como se citó en Bordas, 2016) y que consta de cinco etapas:

1. Conocer las posibles transformaciones a realizar por las partes involucradas.
2. Realizar modificaciones, reformas o mejoras en la estructura y procedimientos y tanto en los objetivos, cultura y políticas de gestión, como en las actitudes de los trabajadores.
3. Evaluación del proceso de cambio.
4. Realizar ajustes al proceso de cambio organizacional.
5. Formalizar y consolidar los cambios asumidos mediante una sucesión de mecanismos de control y refuerzo para que se suscite una integración total de los cambios en la institución.

Relación con la Satisfacción Laboral

Diversas investigaciones sugieren la presencia de una relación causal entre el Clima y la Satisfacción Laboral. Una serie de estudios realizados por Subirat et al. (1997) (como se citó en Chiang, Martín y Núñez, 2010) concluyen que el Clima Laboral tiene influencia significativa sobre el Absentismo, la Satisfacción Laboral y el Rendimiento Laboral.

Estos estudios también apuntan a la existencia de relaciones estadísticamente significativas entre Clima Laboral y los componentes de la satisfacción laboral: Ambigüedad, Sobrecarga de Rol, Bienestar Afectivo, Compromiso Organizacional, Conflicto y Propensión al Abandono.

3.2.2. SINDROME DE BURNOUT

Esta condición también es conocida como el Síndrome de desgaste ocupacional según la Organización Mundial de la Salud (2018). En un principio este síndrome

solía estar relacionado con la actividad laboral desempeñada por los trabajadores en el área de las ciencias de la salud, pero en el presente se sabe que los trabajadores de otros sectores también pueden padecerlo. Al cabo de algunos años estos profesionales sufren una paulatina disminución de energía, desmotivación, reducido interés por el trabajo, e incluso síntomas de ansiedad y depresión. Esto puede llevar a que estos trabajadores se vuelvan menos sensibles, menos comprensivos y hasta agresivos en su trato con los pacientes.

Entre las diversas definiciones se concibe a este síndrome como un mecanismo defensivo que se manifiesta en profesionales que se dedican a brindar ayuda a sus semejantes. Un ejemplo de estas es la definición de Maslach y Jackson (1981) (como se citó en Carlin, 2014) quienes lo consideran como “la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional.” (p. 189).

Niveles del Síndrome de Burnout

Desde una aproximación conceptual tridimensional Maslach y Jackson (1977) (como se citó en Cólica, 2018) identificaron tres niveles para el síndrome. Los tres niveles descritos no se presentan de una forma tan lineal y secuencial en la cual el desarrollo de uno de los componentes precipite el siguiente, sino de manera entremezclada. Incluso, los sentimientos de incompetencia para las tareas se desarrollan independientemente, en cualquiera de las fases:

1. **Desgaste emocional:** Consiste en la creciente pérdida de energías y una clara desproporción entre el trabajo que se realiza y el cansancio que se experimenta. La persona afectada se encuentra más irritable, va perdiendo la capacidad de disfrute de sus labores y al agotarse sus recursos emocionales para mantenerse equilibrado, siente que no puede dar más de sí mismo y va perdiendo su energía para el trabajo.
2. **Despersonalización:** Manifestación de un intento de distanciamiento afectivo de aquello que causa el o los problemas en procura de permanecer lo más indiferente posible. Esta conducta no tiene que ver con la connotación que se le da a este término desde el área de la psiquiatría. En realidad, es solo una estrategia de evitación que normalmente no da resultado. El desgaste emocional, lleva a una reducción de la atención y entrega por los alumnos y miembros del equipo, procurando evitar el contacto, adoptando conductas excesivamente distantes e insensibles que concluyen muchas veces en la pérdida de compromiso con la tarea, de la vocación y de los ideales. Esta actitud puede percibirse por parte de los otros como de cinismo cuando en realidad está trasuntando un profundo sufrimiento que se procura disimular de esa manera.
3. **Sentimientos de incompetencia:** Se abandonan los ideales de realización personal y se persiste en las tareas solo por razones de subsistencia. Comienza a afectarse la autoestima, hay sensación de fracaso y de autoevaluación negativa de las propias capacidades para proseguir trabajando con los alumnos. Las personas afectadas piensan que no sirven para su trabajo, que alguna falla personal les impide ser competentes para esas tareas. No comprenden que el problema lo provoca el propio trabajo; creen que el problema está en ellos mismos. Estas

conductas se han extendido a casi todas las actividades laborales. Esto los lleva como se dijo, a actitudes negativas, sensaciones de frustración, baja de su autoestima y en definitiva a cuadros depresivos que conducen a un veredicto de “fracaso” auto-impuesto.

Estrés vs Síndrome de Burnout

Para el público en general, ambos conceptos pueden lucir semejantes o incluso ser usados de manera intercambiable. Por esa razón, se ha pretendido marcar diferencias sustanciales entre los conceptos de “estrés” y “burnout” como se ve en el siguiente panel hecho por Cólica (2018):

ESTRÉS	BURNOUT
<ul style="list-style-type: none"> • Alta implicación en problemas • Intensidad emocional • Sustrato primario: afectación fisiológica • Disminución o falta de energía física • La depresión aparece como forma de preservar la energía física • El estrés puede ser positivo (eustrés) 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de interés • Aplanamiento emocional • Sustrato primario: afectación emocional • La fatiga afecta la motivación y energía psíquica • Depresión como pérdida de ideales de referencia • Burnout sólo tiene efectos negativos

El mismo autor relaciona al Síndrome de Burnout con esta concepción del estrés al señalar que este último se convierte en un auténtico problema cuando ciertas situaciones tales como el exceso de trabajo, los problemas económicos, el entorno competitivo, entre muchas otras que se perciben instintivamente como peligros provocan reacciones defensivas que se extienden en el tiempo. Las personas se van tornando malhumoradas e irritables y sufren secuelas dañinas en sus organismos por periodos largos.

Sectores laborales afectados por el Síndrome de Burnout

Si bien este es un listado incompleto, las personas más afectadas según Burisch (2010) (como se citó en Cólica, 2018) serían:

Personal de Salud

Médicos: anestesistas, psiquiatras, cirujanos, otros, Obstetras, Enfermeras, Paramédicos, Cuidadores de la salud de adultos y discapacitados, Psicoterapeutas, Profesionales de niños autistas, Directores de hospitales y clínicas privadas, Psicólogos de centros escolares, de orientación, consejeros, Psicopedagogos, Fisioterapeutas, Asistentes y personal de apoyo en distintas áreas de la salud.

Maestros

Educadores en general, Profesores de colegios de enseñanza media y superior, Enseñanza de personas adultas, Personal de Dirección de Escuelas de nivel inicial y secundario, Entrenadores de deportes y atletas de alto rendimiento.

Trabajo social

Centros de desintoxicación, Asistencia social, Educación especial, Trabajo en terreno sectores marginales.

Seguridad y justicia

Policía, Policía judicial, Jueces y Fiscales, Abogados, Personal de la prisión, Personal de centros de readaptación, Bomberos.

Administrativos y Trabajos diversos

Controladores aéreos, Azafatas, Empleados instituciones de crédito, De servicios de post venta, De compañías de seguros, Gerentes, Secretarias ejecutivas, Investigadores científicos, Clérigos (sacerdotes, pastores, rabinos, etc.), Periodistas, Reporteros.

Síntomas del Síndrome de Burnout

Cólica (2018) sintetiza estos síntomas dividiéndolos en cambios psicoemocionales y conductuales.

- **Cambios Psicoemocionales y Conductuales:** Desgaste del humor o mal humor, incremento de la irritabilidad tanto en el trabajo como en el hogar, indiferencia, desinterés, hastío, sentimientos de persecución, desesperanza, e impotencia, facilidad para el llanto y la tristeza, intensificación de la idea de dejar el trabajo, pensamientos negativos sobre uno mismo y sobre el futuro, sobregeneralizaciones ("todo es igual, nada es mejor"), inflexibilidad del pensamiento y resistencia al cambio, aumento de susceptibilidad, desconfianza y sospechas, pérdida de

credibilidad, ausentismos, resistencia a ir al trabajo y/o llegadas tarde, acrecentamiento de conflictos personales; incomunicación con los colegas, amplificación del tiempo necesario para realizar el trabajo, toma de riesgos innecesarios y propensión a los accidentes, postergación de actividades sociales; aislamiento de amistades, familiares, compañeros de trabajo, etc., incapacidad para satisfacer necesidades de recuperación y entretenimiento, a veces hiperactividad improductiva, reiteración de las mismas actitudes y actividades sin sentido práctico que incrementa la sensación de agotamiento, abuso de tabaco, alcohol u otras drogas.

- Cambios en la Esfera Cognitiva: Incapacidad para focalizar la atención, incapacidad para concentrarse, pérdida de la memoria rápida o de trabajo, olvidos frecuentes, pérdida de la creatividad para resolver problemas, dificultad para el procesamiento de información y la toma de decisiones.
- Signos y Síntomas Orgánicos: Dolores de cabeza, (cefaleas, migrañas, jaquecas tensionales), cansancio, agotamiento, debilidad general, trastornos gastrointestinales (gastritis, reflujo gastroesofágico, úlceras, colon o síndrome de intestino irritable), tensión y contracturas musculares, que con el tiempo afectan articulaciones y columna vertebral, trastornos del sueño, progresivos y diversos; al principio dificultades para conciliarlo, posteriormente aparición de despertares en la madrugada, alteraciones en la conducta de alimentación (especialmente desorden y sobrealimentación), propensión a enfermarse, con acentuación de la vulnerabilidad a las infecciones, disfonías, etc., trastornos sexuales: a veces hipersexualidad y tendencia a conductas promiscuas al comienzo y más comúnmente hiposexualidad y pérdida de libido, hipertensión arterial,

insulinorresistencia y aparición de diabetes tipo II, trastornos del metabolismo de los lípidos (colesterol, triglicéridos), hipercoagulabilidad de la sangre, fenómenos varicosos y trombóticos, fenómenos inflamatorios, artritis, endotelitis, diversas “itis”, síndrome metabólico, desencadenando enfermedades coronarias y cerebrovasculares, inmunodepresión con aparición de enfermedades autoinmunes, tiroiditis, nefropatías y otras; pérdida de defensas ante el cáncer, etc., fibromialgia, síndrome de fatiga crónica y otros.

Factores Intra y Extraorganizativos

Los estudios realizados dan cuenta sobre características inherentes al ambiente laboral que se encuentran vinculados con el posterior desarrollo de algún grado de Síndrome de Burnout. Un estudio hecho por Yslado, Atoche, Cermeño, Rodríguez y Sánchez (2013) encontró que existe relación significativa entre la frecuencia de órdenes contradictorias provenientes del jefe inmediato como una forma de conflicto de rol y el hecho de padecer el Síndrome de Burnout en su fase final. Dentro de dicho estudio se hizo evidente la relación entre el cansancio emocional correspondiente al Síndrome de Burnout y las limitadas oportunidades de ascenso y perfeccionamiento profesional en el centro de labores. Asimismo, se detectaron conflictos interpersonales con los compañeros de labores por la propagación de rumores y mentiras.

3.3. BASES CONCEPTUALES

- **Autorrealización:** Consiste en la percepción del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral ofrece en favor de su desarrollo personal y

profesional a cambio de la realización de sus tareas y con perspectiva hacia el futuro. (Palma, 2010).

- **Involucramiento Laboral:** Implica además de identificarse con los valores que la organización promueve, el hecho de demostrar compromiso para con el cumplimiento de estos y el desarrollo o crecimiento de la organización. (Palma, 2010).
- **Supervisión:** Son las apreciaciones por parte de los empleados acerca de la funcionalidad y significación de los superiores en su rol verificador dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo para la mejoría y orientación en forma de retroalimentación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. (Palma, 2010).
- **Comunicación:** Significa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca del nivel de velocidad, claridad, fluidez, congruencia y exactitud de la información concerniente al funcionamiento interno de la institución como con la prestación de los servicios y la atención a usuarios y/o clientes de la misma. (Palma, 2010).
- **Condiciones laborales:** Es el reconocimiento por parte de los trabajadores de que la institución provee todos los recursos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para llevar a cabo las tareas encomendadas. (Palma, 2010).
- **Agotamiento Emocional:** Se le conoce como cansancio emocional y se caracteriza por una ausencia o disminución de energía, alegría y un sentimiento de insuficiencia de recursos, a estas emociones pueden añadirse la frustración

y la ansiedad cuando los empleados perciben que ya no están en condiciones de desembolsar energía. (Olano y Olivos, 2019).

- **Despersonalización:** Implica una desviación relacionada con la adquisición de actitudes y respuestas nocivas, como indiferencia e insolencia hacia los consumidores del servicio; así como un aumento de la irritabilidad en perjuicio de la motivación laboral. Este retraimiento deriva en comportamientos como absentismo laboral, la inasistencia a reuniones, la resistencia a relacionarse con otras personas o a comprender a otros individuos; y en su actitud emocional, que va tornándose displicente, distanciada y desdeñosa. (Olano y Olivos, 2019).
- **Falta de Realización Personal:** Se caracteriza por actitudes de desvalorización donde emergen percepciones negativas al momento de valorar el propio desempeño laboral, vivencias de incapacidad personal, deficiente autoestima, reducción de la capacidad de relacionarse con las personas, pobre productividad y dificultad para lidiar con la presión. Son sentimientos complicados de incompatibilidad personal y profesional, con deterioro paulatino de su potencial laboral y menoscabo del sentimiento de gratificación personal con respecto a su profesión, esta autoevaluación negativa perjudica considerablemente la habilidad en la realización de las labores y a la relación con las personas receptoras del servicio. (Olano y Olivos, 2019).

CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

La ciudad de Panao es la capital de la provincia de Pachitea y región Huánuco. Se encuentra en la zona centro oriental del Perú a unos 2772 msnm. Por esta razón se encuentra en la región natural Quechua 2300–3500 msnm. La ciudad se encuentra a 9°53'55" Latitud Sur y 75°59'34" Longitud Oeste, por ello, su clima en promedio se encuentra entre los 11° Celsius y los 17° Celsius. La ciudad fue creada por ley el 20 de mayo de 1936 y según el censo del 2017, la provincia de Pachitea tiene 49 159 habitantes. En el aspecto educativo, la población estudiantil está compuesta por 18 583 personas a nivel de esta provincia. El panorama de los idiomas muestra que la lengua materna con mayor presencia en esta provincia es el Quechua con 54,87%, mientras que el Español es la primera lengua de un 44,15% de la población. (INEI-Huánuco, 2017).

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal” fue creado un 20 de enero del año 1989, durante el primer gobierno del Dr. Alan Gabriel García Pérez, mediante la emisión de la Ley N° 25006 con el nombre de Instituto Tecnológico Superior Nacional de la provincia de Pachitea, con sede en la ciudad de Panao. Su misión institucional describe su cultura organizacional de la siguiente manera: “Somos una institución que brindamos una formación integral a nuestros estudiantes con base en la ciencia y la tecnología, mediante el compromiso con el desarrollo sostenible, acorde al mercado laboral; y así contribuir al desarrollo de nuestra provincia, región y el país”. Mientras que su visión institucional señala el

lugar que quieren ocupar en el futuro: “Nos proyectamos al 2022 como una institución objetivamente enmarcada en la obtención del licenciamiento, ofertando una formación de profesionales técnicos competitivos, que contribuyan al desarrollo sostenible de nuestra provincia, región y el país”. Su población estudiantil consta actualmente de 268 alumnos. A la fecha tienen 10 docentes y 4 trabajadores administrativos laborando. (P.E.I. del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”, 2019)

4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.2.1. Tipo

La presente investigación corresponde con el tipo Aplicada según Tiburcio y Álvarez (2020) ya que tiene un estrecho vínculo con la investigación básica, ya que depende de los hallazgos y desarrollos de esta última y se beneficia de estos, pero se distingue por su afinidad por la utilidad, empleo y consecuencias prácticas de los saberes. La investigación aplicada persigue el conocimiento para hacer, para actuar, para edificar, para cambiar la realidad.

4.2.2. Nivel

Al presente trabajo de investigación le corresponde el nivel Correlacional según Hernández, Fernandez y Baptista (2014) porque tiene como objetivo calcular el nivel de relación que se presenta entre las dos variables a investigar dentro de un contexto o grupo específico. Para establecer esta correlación se requiere hacer la

medición de cada una de las variables. De esta forma, se podrá someter a prueba las hipótesis planteadas.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1. Descripción de la población

La población para el estudio estuvo conformada por 14 trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”.

Tabla 1
Población de trabajadores en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”

TRABAJADORES	CANTIDAD
Varones	9
Mujeres	5
Total	14

Fuente: Proyecto Educativo Institucional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”

Elaboración: Propia

4.3.2. Muestra y método de muestreo

4.3.2.1. Muestra

Se trabajó con todos los sujetos de la población debido al tamaño de esta. Por ello, esta muestra de estudio estuvo conformada por 14 trabajadores que se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla 2

Muestra de trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”

TRABAJADORES	CANTIDAD
Varones	9
Mujeres	5
Total	14

Fuente: P. E. I. del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”

Elaboración: Propia

4.3.2.2. Método de muestreo

Considerando el tamaño de la población, en esta investigación se optó por trabajar con todos los miembros que componen la institución educativa mencionada. Por tal motivo se escogió usar un muestreo de tipo no probabilístico intencionado. Según Hernández et al. (2014) este método de muestreo se emplea cuando la elección de los sujetos de investigación no depende de la aleatoriedad, sino de factores relacionados con las características del estudio o los propósitos del investigador.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

4.3.3.1. Criterios de inclusión

- Trabajadores que se encuentren presentes durante la aplicación de las pruebas.
- Trabajadores que participen voluntariamente respondiendo las pruebas.
- Trabajadores que gocen de buena salud durante la aplicación de las pruebas.
- Trabajadores que se encuentren con contrato vigente con la institución.

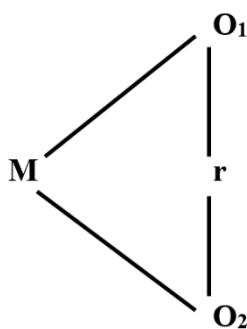
4.3.3.2. Criterios de exclusión

- Trabajadores que se encuentren ausentes durante la aplicación de las pruebas.
- Trabajadores que no deseen participar voluntariamente respondiendo las pruebas.
- Trabajadores que no gocen de buena salud durante la aplicación de las pruebas.
- Trabajadores que no tengan contrato vigente con la institución.

4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación es Transeccional Correlacional-Causal según Hernández et al. (2014) ya que no se efectuó una manipulación de las variables sino por el contrario sólo se estudió el hecho tal como se manifiesta dentro de su escenario natural. Es decir, los datos fueron recogidos una sola vez para describir relaciones entre 2 o más categorías. Además, no se investigó la evolución de las variables sino la ocurrencia de estas en un momento dado.

DISEÑO TRANSECCIONAL CORRELACIONAL-CAUSAL



Donde:

M = Muestra Aleatoria

O₁ = Clima Laboral

O₂ = Síndrome de Burnout

r = Relación entre las variables

4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

4.5.1. Técnicas

Psicometría

Consistió en la aplicación de dos instrumentos estandarizados, siendo el primero la “Escala de Clima Laboral de Sonia Palma” y el segundo el “Inventario de Burnout de Maslach” con el fin de medir cuantitativamente las variables.

4.5.2. Instrumentos

Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo

FICHA TÉCNICA

Autora	: Mg. Sonia Palma Carrillo
Duración	: De 15 a 30 minutos
Aplicación	: Trabajadores con vínculo laboral
Administración	: Tanto individual y colectiva

Significación	: Mide el nivel de percepción global del ambiente laboral y también sus dimensiones: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, y Condiciones Laborales.
Tipificación	: Baremos percentilares generales para la muestra total, por jerarquía laboral, por sexo y tipo de empresa.
Muestra peruana	: Lima Metropolitana y otras ciudades del Perú

Inventario de Burnout de Maslach

FICHA TÉCNICA

Autoras	: Christina Maslach y Susan Jackson
Traducción	: A cargo de Gil-Monte, P. y Peiró, J. M.
Objetivo	: Evaluar el síndrome de Burnout y sus componentes.
Aplicación	: Individual y colectiva, adultos.
Ítems	: Consta de 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 niveles que van desde “Nunca” (0) a “Todos los días” (6)
Dimensiones	: 3 factores que son denominados: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal
Dirigido a	: Grupos de profesionales como maestros, enfermeros y personal sanitario.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

A. Validez De La Escala De Clima Laboral De Sonia Palma Carrillo

Con el fin de establecer la validez de este instrumento los datos obtenidos por la autora se procesaron usando el programa SPSS y mediante el método denominado Correlaciones por Factores de Spearman-Brown se obtuvo sólo coeficientes altamente significativos y positivos entre las dimensiones y el puntaje total de la Escala de Clima Laboral. Mediante esta prueba se evidenció un coeficiente mínimo de 0,63 y un máximo de 0,92. El método estadístico empleado permite evidenciar una relación alta entre las dimensiones que conforman el instrumento confirmando así la validez de este.

B. Validez del Inventario de Burnout de Maslach

Con el propósito de determinar la validez del Inventario de Burnout de Maslach los datos obtenidos se estudiaron por medio del Análisis Factorial a fin de conocer los factores agrupados por los ítems respectivos del inventario. De esta forma se pudo delimitar la existencia de 3 dimensiones en el instrumento. Finalmente, se utilizó el método denominado Componentes Principales con Rotación Varimax el cual sirve para conocer el grado de relación entre cada ítem y sus respectivas dimensiones. Con este método se encontraron coeficientes altos de 0,82 en la dimensión “Realización Personal”, 0,81 en la dimensión “Agotamiento Emocional” y 0,74 en la dimensión “Despersonalización” confirmándose científicamente la validez del Inventario de Burnout.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

A. Confiabilidad de la Escala De Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo

En la fase de final de la elaboración de la Escala de Clima Laboral, los datos obtenidos por su creadora fueron analizados usando el programa SPSS y haciendo uso del método de Alfa de Cronbach se pudo obtener un coeficiente de 0,97; de la misma manera, se empleó el método Split Half de Guttman con el cual se logró extraer un coeficiente de 0,90. Por lo tanto, ambos métodos estadísticos permiten evidenciar un nivel alto de consistencia interna de los datos y por lo tanto aseverar que el instrumento es confiable.

B. Confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach

Debido a que el instrumento fue construido a partir de una aproximación estadística se hallaron coeficientes de consistencia interna significativamente altos y positivos para las 3 dimensiones del inventario. En tal sentido, la información obtenida se procesó por medio del método de Alfa de Cronbach obteniéndose coeficientes de 0,71 en la dimensión “Realización Personal”, 0,90 en la dimensión “Agotamiento Emocional” y 0,79 en la dimensión “Despersonalización”. En consecuencia, estos resultados permiten evidenciar una consistencia interna alta de los datos y las dimensiones. Por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento posee confiabilidad.

4.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Con el fin de procesar los datos obtenidos se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 26. Por medio de este programa se comprobó el grado de relación

entre ambas variables (Clima Laboral y Síndrome de Burnout) para así someter a prueba la hipótesis general. Luego se buscó determinar el nivel de relación entre la variable Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout para poner a prueba las hipótesis específicas. La prueba estadística a emplear fue la Correlación de Pearson, la cual produce un coeficiente del mismo nombre. También se elaboraron gráficos y tablas para presentar la información referente a los niveles de cada variable y se hallaron medidas de tendencia central como la media, la mediana y la moda y medidas de dispersión como la desviación estándar. Adicionalmente, se halló la asimetría y curtosis para ambas variables de estudio.

4.7. ASPECTOS ÉTICOS

Para llevar a cabo la investigación se tuvo en mente en todo momento, las consideraciones éticas, las cuales se basan en los principios éticos y morales, así tenemos:

- El respeto tanto a los trabajadores, como a las autoridades del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”, al tramitar la obtención del permiso formal para la realización de la investigación.
- La confidencialidad, dada por el anonimato de los trabajadores al responder los cuestionarios. Así también, la privacidad de la información.

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En seguida, se presentan por medio de la Estadística Descriptiva e Inferencial los resultados obtenidos en la investigación.

5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

A fin de mostrar los datos obtenidos y analizarlos, se realizaron diversas pruebas estadísticas que se muestran por medio de tablas y figuras.

Tabla 3

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para ambas variables de estudio

VARIABLES	S-W	p
Clima Laboral	0,939	0,411
Síndrome de Burnout	0,940	0,419

Fuente: Administración de la Escala de Clima Laboral y el Inventario de Burnout de Maslach

Elaboración: Propia

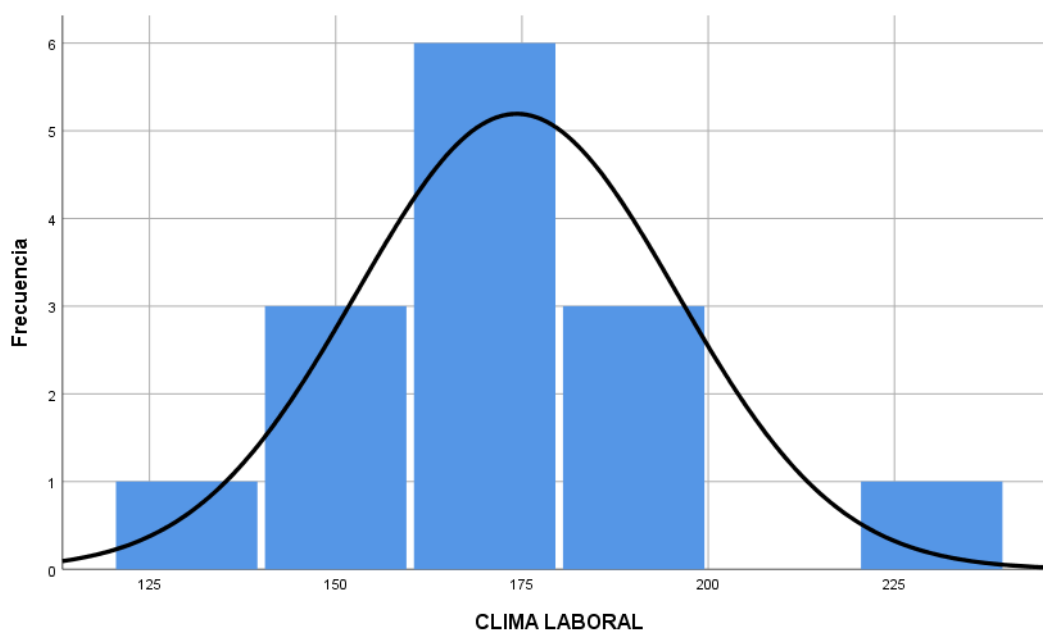


Figura 1. Curva de distribución normal para la variable Clima Laboral

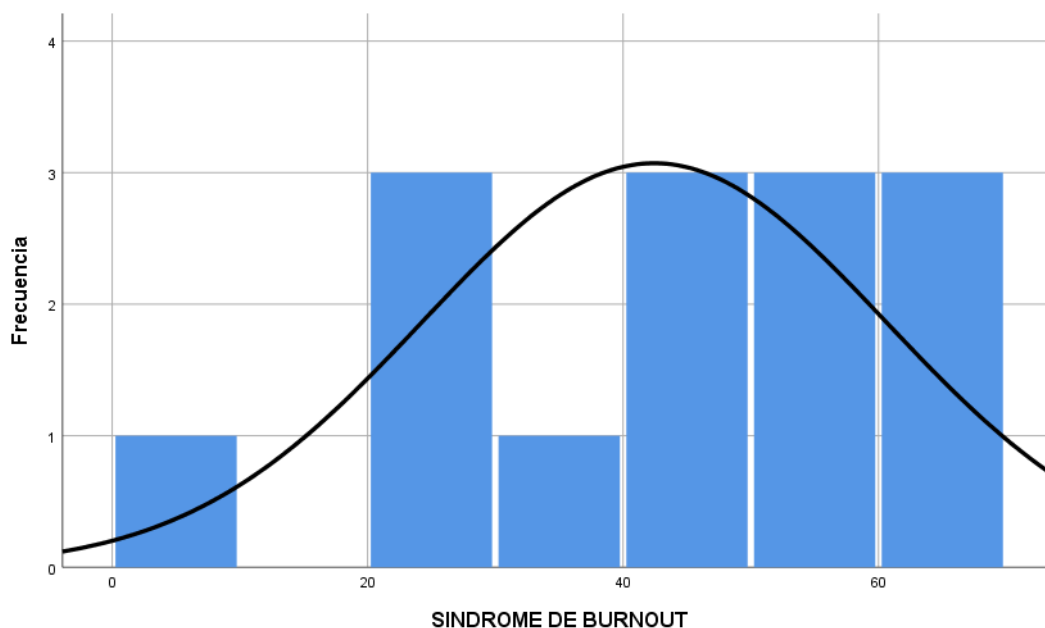


Figura 2. Curva de distribución normal para la variable Síndrome de Burnout

En la tabla 3, se muestran los valores de la Prueba de normalidad Shapiro-Wilk, en la mencionada tabla se puede apreciar que en ambas variables de (Clima Laboral y Síndrome de Burnout) el p-valor resulta no ser significativo ($p > 0,05$). Por tal motivo, se debe aceptar la hipótesis que las dos variables tienen una distribución Normal. Esto indica que se deben aplicar pruebas paramétricas a fin de verificar la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Tabla 4

Tabulación de los resultados en base a los instrumentos utilizados, Huánuco 2020

N°	Clima Laboral	Síndrome de Burnout
1	187	43
2	178	44
3	175	61
4	223	1
5	138	60
6	173	29
7	178	53
8	145	26
9	187	32
10	179	42
11	192	25
12	159	57
13	175	67
14	151	54

Fuente: Administración de la Escala de Clima Laboral y el Inventario de Burnout de Maslach

Elaboración: Propia

Tabla 5

Trabajadores evaluados por estadígrafos de las variables de estudio

Variables	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Asimetría	Curtosis
Clima Laboral	174,29	176,50	Multimodal	21,506	0,328	1,079
Síndrome de Burnout	42,43	43,50	Amodal	18,182	-0,775	0,425

Fuente: Administración de la Escala de Clima Laboral y el Inventario de Burnout de Maslach

Elaboración: Propia

En la tabla 5 se exponen los estadígrafos correspondientes a las variables de la investigación. El instrumento para la variable Clima Laboral concede un puntaje total mínimo de 50 y un máximo de 250, mientras que el instrumento para la variable

Síndrome de Burnout concede un puntaje total mínimo de 0 un máximo de 132. Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que la Mediana de la variable Clima Laboral se encuentra próxima a su Media Aritmética. De igual manera, se observa que la Mediana de la variable Síndrome de Burnout se halla a una distancia breve de su Media Aritmética. También se evidencia que la Desviación Estándar de la variable Clima Laboral es mayor que en la variable Síndrome de Burnout. Finalmente, a la luz de los coeficientes de Asimetría y Curtosis se puede afirmar que la variable Clima Laboral es Simétrica y una distribución Leptocúrtica; mientras que la variable Síndrome de Burnout tiene Asimetría Negativa y una distribución Mesocúrtica.

Tabla 6

Trabajadores evaluados por niveles de Clima Laboral, Huánuco 2020

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Favorable	1	7%
Favorable	9	64%
Medio	4	29%
Desfavorable	0	0%
Muy Desfavorable	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de la Escala de Clima Laboral

Elaboración: Propia

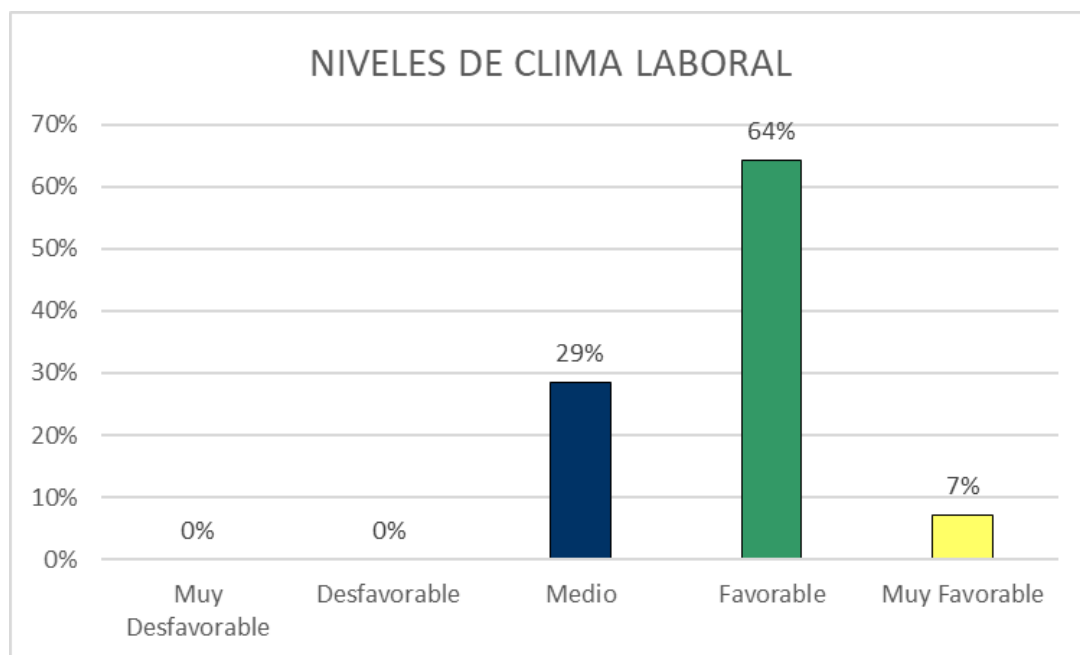


Figura 3. Porcentajes de trabajadores evaluados por niveles de Clima Laboral

En la tabla 6 se puede apreciar la distribución de la muestra de trabajadores según los niveles de la variable Clima Laboral. Se evidencia claramente que la mayor cantidad de trabajadores percibe un Clima Laboral en un grado Favorable con un 64% de los casos. Después de este grupo se encuentra un 29% de casos en un nivel Medio. Por otro lado, ningún trabajador se encontró dentro del nivel Desfavorable o Muy Desfavorable.

Tabla 7

Trabajadores evaluados según los niveles en Síndrome de Burnout, Huánuco 2020

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	0	0%
Medio	6	43%
Bajo	8	57%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación del Inventario de Burnout de Maslach
Elaboración: Propia

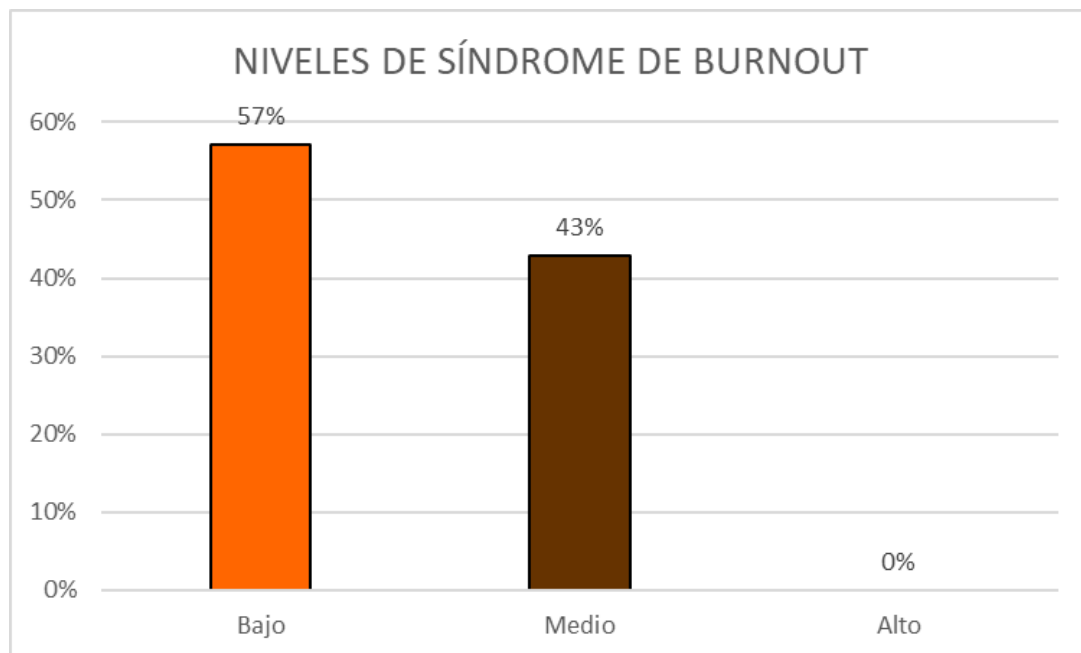


Figura 4. Porcentajes de trabajadores evaluados por niveles de Síndrome de Burnout

En la tabla 7 se presentan los datos de la muestra por niveles de Síndrome de Burnout encontrando que la mayor cantidad de trabajadores reporta un nivel Bajo en Síndrome de Burnout con un 57% de los casos. Después de este grupo se encuentra un 43% de casos en un nivel Medio. Por otro lado, ningún trabajador se encuentra en un nivel Alto.

5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y/O CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Dado que ambas variables de estudio poseen una distribución Normal (demostrado por el test de Shapiro-Wilk), se optó por emplear una prueba paramétrica como la Correlación de Pearson que ofrece un coeficiente para la verificación de las hipótesis generales y las hipótesis específicas.

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis estadística:

H₀: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

H_i: El Clima Laboral se relaciona significativamente con el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza H₀.

Tabla 8
Prueba de Correlación entre el Clima Laboral y Síndrome de Burnout

VARIABLE	CORRELACIÓN DE PEARSON	SÍNDROME DE BURNOUT
Clima Laboral	Coefficiente de correlación	-0,592
	Sig. (bilateral)	0,026
	N	14

Fuente: Administración de la Escala de Clima Laboral y el Inventario de Burnout de Maslach

Elaboración: Propia

En la tabla 8 se puede percibir que el p-valor (0,026) es inferior a 0,05, por tal motivo se debe rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. De acuerdo con el Coeficiente de correlación de Pearson se determina que existe correlación negativa (indirecta) media (-0,592) entre las variables Clima Laboral y Síndrome de Burnout.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis específica 1

H₀: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

H_i: El Clima Laboral se relaciona significativamente con el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza H₀.

Tabla 9
Prueba de Correlación entre el Clima Laboral y Agotamiento Emocional

VARIABLE	CORRELACIÓN DE PEARSON	AGOTAMIENTO EMOCIONAL
Clima Laboral	Coefficiente de correlación	-0,545
	Sig. (bilateral)	0,044
	N	14

Fuente: Administración de la Escala de Clima Laboral y el Inventario de Burnout de Maslach

Elaboración: Propia

En la tabla 9 se puede notar que el p-valor (0,044) es inferior a 0,05, en consecuencia, se debe rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Según el Coeficiente de correlación de Pearson se determina que existe correlación negativa (indirecta) media (-0,545) entre las variables Clima Laboral y Agotamiento Emocional.

Hipótesis específica 2

H₀: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

H₁: El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza H₀.

Tabla 10

Prueba de Correlación entre el Clima Laboral y Despersonalización

VARIABLE	CORRELACIÓN DE PEARSON	DESPERSONALIZACIÓN
Clima Laboral	Coefficiente de correlación	-0,477
	Sig. (bilateral)	0,085
	N	14

Fuente: Administración de la Escala de Clima Laboral y el Inventario de Burnout de Maslach

Elaboración: Propia

En la tabla 10 se puede apreciar que el p-valor (0,085) es mayor a 0,05, por lo cual se debe aceptar la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis alterna. Según el Coeficiente de correlación de Pearson se determina que existe correlación negativa (indirecta) pero débil (-0,477) entre la variable Clima Laboral y Despersonalización.

Hipótesis específica 3

H₀: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

H_i: El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza H₀.

Tabla 11
Prueba de Correlación entre el Clima Laboral y Realización Personal

VARIABLE	CORRELACIÓN DE PEARSON	REALIZACIÓN PERSONAL
	Coefficiente de correlación	0,275
Clima Laboral	Sig. (bilateral)	0,341
	N	14

Fuente: Administración de la Escala de Clima Laboral y el Inventario de Burnout de Maslach
Elaboración: Propia

En la tabla 11 se puede apreciar que el p-valor (0,341) es mayor a 0,05, por lo tanto, se debe aceptar la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis alterna. Según el Coeficiente de correlación de Pearson se determina que existe correlación positiva (directa) pero débil (0,275) entre las variables Clima Laboral y Realización Personal.

5.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Realizado el estudio, se determinó que existe relación negativa (indirecta) entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020. Dicha relación resultó ser de un nivel Medio según el coeficiente de correlación de Pearson (-0,592); aun así, se le puede considerar como una correlación significativa (0,026) debido a que ($p < 0,05$). Esto lleva a asumir que, a pesar de existir relación significativa entre ambas variables, dicha relación no es completa o perfecta. Esta baja correlación en la hipótesis general y las hipótesis específicas puede ser atribuible también al hecho de que la muestra de estudio consistió sólo de 14 trabajadores y aunque estos representan la totalidad de la institución, se podría necesitar realizar estudios similares con muestras mucho más grandes. El resultado de la hipótesis general parcialmente respalda lo hallado por Vilcahuano (2015) quien encontró que a nivel de los trabajadores de educación superior el Clima Organizacional se relaciona de manera significativa con la presencia del Síndrome de Burnout. De este modo se evidencia el vínculo que existe entre ambas variables, razón por la cual la atmósfera percibida en el ambiente laboral debe ser motivo de preocupación para los que gestionan entidades educativas.

En relación a la hipótesis específica 1, se encontró que existe relación negativa entre el Clima Laboral y el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020. Esta relación resultó ser de un nivel Medio según el coeficiente de correlación de Pearson (-0,545) aun así, se le puede considerar como una correlación significativa (0,044) debido a que ($p < 0,05$). Esto lleva a asumir que, a pesar de existir relación significativa entre ambas variables, dicha relación no es completa o perfecta.

Esta correlación concuerda con lo encontrado por Palomino (2019) al concluir que el Clima Institucional se relaciona de significativamente con el Agotamiento Emocional en las instituciones educativas. Esto implica que los trabajadores quienes se autoperciben como extenuados, gastados o fatigados con la actividad que realizan, con malestares físicos y un sentimiento de frustración son los mismos quienes observan que el Clima Laboral no es propicio para el desempeño de sus funciones.

En relación con la hipótesis específica 2, se encontró que no existe relación entre el Clima Laboral y la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020. Esta relación, además de negativa resultó ser débil según el coeficiente de correlación de Pearson (-0,477) y no significativa (0,085) debido a que ($p > 0,05$). De ello se obtiene que a pesar existir una correlación muy baja entre ambas variables, esta resulta no ser lo suficientemente significativa para aceptar la hipótesis alterna. Esta ausencia de correlación confirma parcialmente los hallazgos de Escudero (2018) quien realizó una investigación en 3 grupos de docentes pertenecientes a distintos niveles educativos (primaria, secundaria y bachillerato); el autor concluyó que no existían diferencias en cuanto al nivel de Despersonalización al comparar los puntajes entre los grupos de docentes mencionados. Este resultado significa que el hecho de desarrollar actitudes y respuestas negativas, como indiferencia y frialdad hacia los usuarios del educativo podría no estar asociado al ambiente laboral donde los trabajadores se desenvuelven.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se halló que no existe relación entre el Clima Laboral y la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco

2020. Esta relación resultó ser débil según el coeficiente de correlación de Pearson (0,275) y no significativa (0,341) debido a que ($p > 0,05$). De ello se obtiene que a pesar de existir una correlación muy baja entre ambas variables, esta resulta no ser lo suficientemente significativa para aceptar la hipótesis alterna. Esta ausencia de correlación entra en contraste con Guzman (2013) quien determinó que existe relación significativa entre Clima Social en el Trabajo y el nivel de Satisfacción Laboral entre trabajadores de una institución educativa. Este hallazgo sugiere la idea que la sensación de logro, autoevaluación positiva de las propias capacidades para trabajar con los alumnos y de ser competentes para dichas tareas por parte de los trabajadores del sector educación podría no guardar relación con el Clima Laboral que estos perciben en sus respectivas instituciones.

5.4. APOORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados producidos por este trabajo de investigación poseen una importancia teórico-científica, ya que se trata de una contribución en el área de la administración de Recursos Humanos en las entidades que brindan servicios educativos. A través de un Clima Laboral propicio para los trabajadores de las instituciones educativas se puede influir positivamente en el rendimiento laboral, reducir el absentismo y mejorar la satisfacción laboral; todas estas condiciones son indispensables para prevenir el cansancio emocional y conflictos interpersonales que en consecuencia pueden desencadenar el Síndrome de Burnout entre los trabajadores docentes y administrativos en las instituciones del sector educación. Igualmente, se hacen evidentes los efectos negativos que puede tener el Clima Laboral negativo de

una institución educativa en las dimensiones del Síndrome de Burnout (aparición de Agotamiento Emocional).

En definitiva, los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, permiten generar información empírica de base referente a la efectividad e importancia de un Clima Laboral saludable para prevenir el Síndrome de Burnout entre trabajadores de las instituciones educativas, la cual tiene relevancia teórica, práctica y social.

CONCLUSIONES

- Existe relación negativa entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020. Esta relación resultó ser de nivel Medio según el coeficiente de correlación de Pearson (-0,592); aun así, se le puede considerar como una correlación significativa (0,026) debido a que ($p < 0,05$).
- Existe relación negativa entre el Clima Laboral y el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020. Esta relación resultó ser de nivel Medio según el coeficiente de correlación de Pearson (-0,545); aun así, se le puede considerar como una correlación significativa (0,044) debido a que ($p < 0,05$).
- No existe relación entre el Clima Laboral y la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020. Esta relación resultó ser débil según el coeficiente de correlación de Pearson (-0,477) y no significativa (0,085) debido a que ($p > 0,05$).
- No existe relación entre el Clima Laboral y la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020. Esta relación resultó ser débil según el coeficiente de correlación de Pearson (0,275) y no significativa (0,341) debido a que ($p > 0,05$).

SUGERENCIAS

- Se sugiere que los directivos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Javier Pulgar Vidal incluyan en su agenda el generar un ambiente de apoyo para los trabajadores docentes y trabajadores administrativos. De este modo su motivación se incrementará, lo cual a su vez servirá como factor de prevención contra el Síndrome de Burnout.
- Se sugiere a los directivos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Javier Pulgar Vidal que fomenten una cultura de flexibilidad en el lugar de trabajo. Es importante brindar a los empleados las facilidades para equilibrar sus vidas profesionales y personales como una estrategia para prevenir el Agotamiento Emocional.
- Se sugiere que los directivos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Javier Pulgar Vidal diseñen e implementen programas de aprendizaje y desarrollo no sólo en el aspecto profesional, sino también personal. Esto promoverá no sólo la productividad y el rendimiento laboral; además se ayudará a evitar que la Despersonalización se desarrolle como una actitud normal entre los trabajadores.
- Se sugiere que los directivos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Javier Pulgar Vidal se encarguen de crear mecanismos y espacios para reconocer los logros de los trabajadores de manera proporcionada y adecuada. Ello

ayudará a retener el talento en la institución y también a que se forme entre los empleados la percepción de que su trabajo ayuda a su Realización Personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, E. I. (2017). *Influencia del Clima Organizacional en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en centro quirúrgico y central de esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2015* (Tesis doctoral). Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, Huánuco, Perú.
- Barradas, M. E. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Bloomington, Estados Unidos: Palibrio.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, España: UNED Publicaciones.
- Carlin, M. (2014). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Sevilla, España: Wanceulen Editorial Deportiva.
- Chero, J. A. (2018). *Relación entre Síndrome de Burnout y la Autoestima en docentes de la Institución Educativa “Divino Maestro” de la provincia de Sechura, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Chiang, M. M., Martín, M. J., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M. M., Salazar, C. M., Huerta, P. C., y Núñez, A. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(23), 66-85.

- Cólica, P. R. (2018). *Neurociencias y psicobiología del estrés laboral: el burnout en docentes y personal de salud, y hostigamiento "mobbing"*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Cubillas, Y. G. (2018). *Relación entre síndrome de Burnout y personalidad en el personal médico del hospital II ESSALUD, Huánuco –2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, Huánuco, Perú.
- Escudero, F. J. (2018). *Análisis de la vocación, motivación y burnout en el profesorado de un centro educativo de la Comunidad de Madrid* (Tesis de maestría). Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España.
- Guzman, J. G. (2013). *El clima social y su relación con la satisfacción laboral entre personal académico y administrativo del CCH Oriente* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación – Sexta Edición*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Huánuco: Compendio Estadístico*.
- Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Javier Pulgar Vidal”. (2019). *Proyecto Educativo Institucional*.
- Larrea, K. P. y Matos, F. (2019). *Clima organizacional y Satisfacción con la vida en docentes de colegio privado y público de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- More, A. M. (2018). *Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Docente de las instituciones educativas del nivel primario en el distrito de Quilmana de*

- la UGEL N° 08 – Cañete en el año 2017* (Tesis de maestría). Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, Huánuco, Perú.
- Méndez, F. E., Suárez, M. N., Echeverri, C. A., Rico, J. J., y Ricardo, L. S. (2016). *Pymes: Gestión y Clima Organizacional*. Barranquilla, Colombia: Sello Editorial Coruniamericana.
- Olano, I. F. y Olivos, G. M. (2019). *Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de unidades críticas de un hospital del MINSA. Chiclayo – 2019* (Tesis de segunda especialidad). Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”, Lambayeque, Perú.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud 11va Edición*.
- Palma, S. (2010). *Manual de la Escala de Clima Laboral*. Lima, Perú: Autor-Editor.
- Palomino, R. A. (2019). *Síndrome de Burnout y su relación con el clima institucional en las instituciones educativas públicas - UGEL 01 – Lurín – Lima – 2018* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Quiroz, M. S., Lucas, M. M., y Alcázar, M. T. (2017). *Investigaciones Cualitativas en Ciencia y Tecnología*. Alicante, España: Editorial 3ciencias.
- Tiburcio, G. y Álvarez, L. C. (2020). *Manual para la elaboración y presentación de anteproyectos, proyectos de investigación y tesis*. Cienfuegos, Cuba: Editorial Universo Sur.
- Vilcahuano, D. C. (2015). *El Clima Organizacional y su relación con el Síndrome de Burnout en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central de Ecuador* (Tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.

Yslado M., R., Atoche B., R., Cermeño D., B., Rodriguez A., D., y Sánchez B., J. (2013). Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos-organizativos en profesionales de salud. Hospitales del callejón de Conchucos, Ancash, Perú - 2012. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), 191-209.

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UN INSTITUTO, HUÁNUCO 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA		
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el Clima Laboral se relaciona con el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020?	OBJETIVO GENERAL Definir la relación entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.	HIPOTESIS GENERAL El Clima Laboral se relaciona significativamente con el Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.	Variable 1 CLIMA LABORAL	Autorrealización	1. Existen oportunidades de progresar en la institución. 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. 11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. 16. Se valora los altos niveles de desempeño. 21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. 36. La empresa promueve el desarrollo del personal. 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. 46. Se reconocen los logros en el trabajo.	Escala de Clima Laboral de Sonia Palma	*Población: 14 trabajadores *Muestra: 14 trabajadores *Tipo de Investigación: Aplicada. *Nivel de Investigación: Correlacional.		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS a) ¿En qué medida el Clima Laboral se relaciona con el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Identificar la relación entre el Clima Laboral y el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS a) El Clima Laboral se relaciona significativamente con el Agotamiento Emocional de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.		Involucramiento laboral	2. Se siente compromiso con el éxito en la organización. 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización 22. En la institución, se hacen mejor las cosas cada día 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución 47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral		Escala de Clima Laboral de Sonia Palma	*Diseño de Investigación: Transeccional Correlacional-Causal * Técnicas 1. Para acopiar datos: Psicometría y fichas 2. Instrumentos para recolectar datos: Escala e Inventario	
b) ¿En qué medida el Clima Laboral se relaciona con la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020?	b) Identificar la relación entre el Clima Laboral y la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.	b) El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Despersonalización de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.		Supervisión	3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. 8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos 43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos 48. Existe un trato justo en la empresa			Escala de Clima Laboral de Sonia Palma	3. Para procesar datos: Tabulación de datos. 4. Para el análisis e interpretación: Estadística descriptiva e inferencial para ambas variables
c) ¿En qué medida el Clima Laboral se relaciona con la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020?	c) Identificar la relación entre el Clima Laboral y la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.	c) El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.		Comunicación	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. 9. En mi centro de trabajo, la información fluye adecuadamente 14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa 19. Existen suficientes canales de comunicación 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos				Escala de Clima Laboral de Sonia Palma

trabajadores de un instituto, Huánuco 2020?	trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.	c) El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Realización Personal de los trabajadores de un instituto, Huánuco 2020.		<p>34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna</p> <p>39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen</p> <p>44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas</p> <p>49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización</p>	<p>5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p> <p>10. Los objetivos de trabajo son retadores</p> <p>15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad</p> <p>20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado</p> <p>25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede</p> <p>30. Existe buena administración de los recursos</p> <p>35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones</p> <p>40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución</p> <p>45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo</p> <p>50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.</p>		6. Para elaborar el Informe Final: Directiva de la UPG.
			Variable 2 SINDROME DE BURNOUT	<p>Agotamiento Emocional</p>	<p>1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado</p> <p>2. Al final de la jornada me siento agotado.</p> <p>3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.</p> <p>6. Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí</p> <p>8. Me siento desgastado por el trabajo.</p> <p>13. Me siento agobiado por mi trabajo.</p> <p>14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</p> <p>16. Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés.</p> <p>20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.</p>	Inventario de Burnout de Maslach	
				<p>Despersonalización</p>	<p>5. Creo que trato a algunos estudiantes como si fueran objetos.</p> <p>10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.</p> <p>11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>15. Realmente me resulta indiferente los problemas de los estudiantes con los que trabajo.</p> <p>22. Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.</p>		
				<p>Realización Personal</p>	<p>4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes.</p> <p>7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis estudiantes.</p> <p>9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.</p> <p>12. Me encuentro con mucha vitalidad al trabajar con mis estudiantes.</p> <p>17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con mis estudiantes.</p> <p>18. Me encuentro satisfecho después de trabajar con mis estudiantes.</p> <p>19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.</p> <p>21. Siento que sé manejar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.</p>		

ANEXO 02. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:

en pleno uso de mis facultades mentales declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UN INSTITUTO, HUÁNUCO 2020”, realizada por el maestrante Luis Alberto Orma Tiburcio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Para dicho propósito se realizarán dos encuestas cuyos datos brindados serán estrictamente anónimos y toda la información recolectada será usada solo para fines de esta investigación.

Firma del participante

Firma del investigador

ANEXO 03. INSTRUMENTOS

ESCALA DE CLIMA LABORAL

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Fecha: _____ Jerarquía laboral: Directivo () Empleado () Operario ()

Empresa: Estatal () Privada () Producción () Servicio ()

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y coloque el puntaje correspondiente en la casilla. Elija el puntaje que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1= Ninguno o Nunca 4= Mucho
2= Poco 5= Todo o Siempre
3= Regular o Algo

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi centro de trabajo, la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22. En la institución, se hacen mejor las cosas cada día					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30. Existe buena administración de los recursos					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna					

35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46. Se reconocen los logros en el trabajo					
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la empresa					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Estado civil: _____ Situación laboral: Nombrado () Contratado ()

Tiempo de trabajo: _____ años/meses Turno de trabajo: Fijo () Rotatorio ()

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| 0 = Nunca | 4 = Una vez a la semana |
| 1 = Pocas veces al año o menos | 5 = Pocas veces a la semana |
| 2 = Una vez al mes o menos | 6 = Todos los días |
| 3 = Unas pocas veces al mes o menos | |

ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2. Al final de la jornada me siento agotado.							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes.							
5. Creo que trato a algunos estudiantes como si fueran objetos.							
6. Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis estudiantes.							
8. Me siento desgastado por el trabajo.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me encuentro con mucha vitalidad al trabajar con mis estudiantes.							
13. Me siento agobiado por mi trabajo.							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15. Realmente me resulta indiferente los problemas de los estudiantes con los que trabajo.							
16. Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés.							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con mis estudiantes.							
18. Me encuentro satisfecho después de trabajar con mis estudiantes.							
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que sé manejar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22. Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

NOTA BIOGRÁFICA

Luis Alberto Orna Tiburcio nació en Huánuco el 04 de Julio de 1990. Hijo de Julio Alberto Orna Vega y de Segundina Tiburcio Cornelio. Hizo sus estudios de nivel primaria y secundaria en la I.E. “Juana Moreno” de Huánuco. Estudió su primera carrera en la Universidad Nacional “Federico Villareal” de Lima, en la facultad de Educación, especialidad: inglés; y su segunda carrera en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, en la facultad de Psicología. Ha trabajado en diversas academias de inglés y colegios particulares, pero se estableció de manera definitiva en el Asociación Cultural Peruana Norteamericana (ICPNA) Región Centro Sede Huánuco desde el 2012. En esta última institución tuvo la oportunidad de brindar ponencias acerca de la elaboración de materiales digitales para la enseñanza del idioma inglés como segunda lengua y realizar investigación en dicho campo. Ha realizado numerosos cursos de actualización en temas relacionados con la metodología para la enseñanza del inglés, Psicología aplicada a la Educación y la administración del talento humano.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
UNIDAD DE POSGRADO



**DECLARACIÓN JURADA PARA LA AUTORIZACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE
TESIS VIRTUAL**

Por medio de la presente, el que suscribe **Luis Alberto Orna Tiburcio** identificado con DNI N° **46406613** y Código de alumno N° **2018190177** con domicilio en **Fonavi 4 Edificio A-3 Departamento 102**, egresado de la **MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, MENCIÓN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO**. Declaro bajo Juramento lo siguiente:

1. He sido informado de los procedimientos para la sustentación virtual para optar el grado de Maestro/Doctor de forma virtual que se encuentran en la página de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, en el siguiente enlace: <http://www.epgunheval.edu.pe/informacion-para-estudiantes/sustentacion-virtual-tesis/> con la única diferencia que la sustentación de las tesis de grado en la UPG de Ciencias de la Educación es vía Cisco Webex.
2. He sido informado de la sustentación virtual y que el acto académico de sustentación será registrado y grabado en medio electrónico a través del aplicativo **Cisco Webex** y otorgo autorización para que mi imagen y voz se encuentren incorporadas en el archivo. Este archivo es de uso exclusivo para la universidad o a solicitud de las autoridades pertinentes para fines de registro del grado académico según corresponda.
3. Cuento con internet y equipos adecuados que garantizan el normal desarrollo de la sustentación de tesis.
4. La presente Declaración Jurada es parte de mi expediente de sustentación se remite al correo electrónico de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, UNHEVAL.

Huánuco, 23 de Marzo del 2021

Firma



Huella

Apellidos y nombres: **Orna Tiburcio Luis Alberto**



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma del Cisco Webex de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, siendo las **19:00h**, del día martes **30 DE MARZO DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Arturo LUCAS CABELLO	Presidente
Mg. David COTACALLAPA VILCA	Secretario
Dr. Sebastián CAMPOS MEZA	Vocal

Asesor de tesis: Mg. Joel Cipriano TARAZONA BARDALES (Resolución N° 0103-2020-UNHEVAL-FCE/D)

El aspirante al Grado de Maestro en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo, Don Luis Alberto ORNA TIBURCIO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UN INSTITUTO, HUÁNUCO 2020.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

..... NINGUNA

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de DIECIOCHO (18),
 Equivalente a MUY BUENO, por lo que se declara APROBADO
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:18 4 horas de 30 de marzo de 2021.

 SECRETARIO DNI N° <u>01340680</u>	 PRESIDENTE DNI N° <u>22490910</u>	 VOCAL DNI N° <u>22237894</u>
---	---	--

Leyenda:
 19 a 20: Excelente
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(RESOLUCIÓN N° 0305-2021-UNHEVAL-FCE/D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: Orna Tiburcio Luis Alberto

DNI: 46406613

Correo electrónico: luis.orna@unheval.pe

Teléfono de casa: —

Celular: 962682806 Oficina: —

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
Maestría: Educación
Mención: Gestión y Planeamiento Educativo

Grado Académico obtenido:

MAESTRO

Título de la tesis:

Relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 10/04/21

Firma del autor