

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
Escuela Profesional de Comunicación Social



**Clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución
educativa de Arequipa, 2024**

Tesis presentada por la Bachiller:

Flor Angulo, Fiorela Sofia

ORCID: 0009-0009-9860-8666

para optar el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social
con mención en Relaciones Públicas

Asesor(a):

Dra. Flores Castro Vda. de Linares, Miriam Rosario

ORCID: 0000-0002-7359-0334

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

COMUNICACION SOCIAL

CON MENCIÓN EN RELACIONES PÚBLICAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 29 de Noviembre del 2024

Dictamen: 012753-C-EPCS-2024

Visto el borrador del expediente 012753, presentado por:

2019222122 - FLOR ANGULO FIORELA SOFIA

Titulado:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
DE AREQUIPA, 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL CON MENCIÓN EN RELACIONES PÚBLICAS

**70445296 - PAZO ROMERO ANGELA VALERIA MYA
DICTAMINADOR**



**29602051 - TORREBLANCA GOMEZ GONZALO GABRIEL
DICTAMINADOR**



**70237343 - GARCIA TOLEDO LOURDES CECILIA
DICTAMINADOR**



Clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%	22%	20%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	17%
2	Máximo Ortega Galarza, Hólguer Rodrigo Altamirano Pérez, María Eugenia Tovar Pinzón. "El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional", Ciencias Administrativas, 2023 Publicación	1%
3	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
6	Baldeon, Juan Alvarez Fauss Ochicua, Nelly Margot Knox Mere, Jacqueline Mariana Vargas, Evelyn Luna Victoria. "Burnout y Engagement en Médicos de Instituciones de Salud de Lima Metropolitana y el Callao en el Contexto de la Covid-19", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2022 Publicación	<1%

Dedicatoria

Dedico este logro con profundo amor y gratitud a mi abuela materna, Cayetana Alberta, cuya fortaleza y espíritu de empoderamiento femenino han sido la inspiración que me ha permitido culminar mis estudios. Desde el cielo, su presencia ha sido mi guía constante. ¡Mamá Berthita, lo logré!

A mi padre, Fidel, quien, con su apoyo constante, ha cumplido con sus responsabilidades de manera ejemplar. Sus consejos y su disposición para estar presente en los momentos importantes me han brindado el respaldo necesario para avanzar en mi camino académico. Gracias, papá, por tu dedicación y por acompañarme en cada paso de este proceso.

A mi madre, Yolanda, cuyas palabras de aliento, respaldo moral, y su constante ejemplo de superación han sido mi mayor motivación para alcanzar esta meta. Su amor incondicional y su incansable dedicación para vernos prosperar han dejado una huella imborrable en mi camino. Gracias, mamá, por enseñarme a nunca rendirme y a siempre buscar la excelencia en todo lo que hago.

A mi hermano, Fidel Román, y a su esposa, Paola, quienes han sido un equipo fundamental en mi vida. Fidel, con sus sabios consejos, su guía, y su profundo conocimiento, me ayudó a navegar los desafíos de este proyecto, mientras que Paola, con su paciencia, motivación y valiosos conocimientos, me brindó el equilibrio emocional y el soporte intelectual necesarios para seguir adelante. Juntos, su apoyo incondicional y su presencia han sido un pilar esencial para alcanzar este logro.

A mi pareja, Natalia, cuyo apoyo emocional, mental y físico ha sido fundamental en este viaje. Cuando la presión me abrumaba, ella me ofrecía la calma y el aliento necesarios para seguir adelante. Su contribución y apoyo en cada etapa del proyecto han sido invaluable. No habría podido lograrlo sin su constante soporte y amor.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Institución Educativa Parroquial La Recoleta por haberme brindado las instalaciones necesarias para la realización de este proyecto. Las facilidades brindadas resultaron ser un punto clave en el avance de este estudio.

Agradezco de manera especial a la administradora del Institución Educativa Parroquial La Recoleta, Eliana Alejandra Gaona Talavera, por su invaluable colaboración y por facilitarme los recursos y el acceso a la institución. Su disposición y amabilidad fueron clave en el proceso.

A mis docentes, quienes con su dedicación y conocimiento me guiaron a lo largo de mi formación académica, quiero agradecerles por compartir su sabiduría y por motivarme a alcanzar mis metas. Su enseñanza ha sido un pilar fundamental en mi desarrollo profesional.

Finalmente, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi asesora, la Dra. Miriam Flores Castro Vda. de Linares, por su orientación constante, su paciencia y por haberme brindado los instrumentos útiles para concluir este estudio. Su experiencia y consejo fueron esenciales para la culminación de esta tesis.

RESUMEN

Esta investigación se denomina “Clima Organizacional y Burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024”, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024. El enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional y con corte transversal. La población fue de 63 trabajadores de la institución educativa parroquial La Recoleta, con una muestra censal. Para medir la variable “clima organizacional” se utilizó la escala de clima laboral (Palma, 2004), que cuenta con 50 ítems y para la variable “burnout” se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1986), que cuenta con 22 ítems. Para la contrastación de las hipótesis y el análisis estadístico se utilizó rho de Spearman, concluyéndose que correlación positiva considerable con un valor de $r = 0,667$ y un valor $p = 0,001$ entre clima organizacional y el burnout en los trabajadores de una institución educativa de Arequipa. Lo que en conclusión quiere decir que lo que nos dice que a medida que el clima organizacional se deteriora, el nivel de burnout en los trabajadores aumenta de manera significativa.

Palabras clave: Burnout, Clima organizacional, Institución educativa.

ABSTRACT

This research is called “Organizational Climate and Burnout in workers of an educational institution in Arequipa, 2024”, with the general objective of determining the relationship between organizational climate and burnout in workers of an educational institution in Arequipa, 2024. The approach was quantitative, applied, correlational and cross-sectional. The population was 63 workers of the parochial educational institution La Recoleta, with a census sample. To measure the variable “organizational climate” we used the work climate scale (Palma, 2004), which has 50 items, and for the variable “burnout” we used the Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach and Jackson, 1986), which has 22 items. For the contrastation of the hypotheses and the statistical analysis, Spearman's rho was used, concluding that there was a considerable positive correlation with a value of $r = 0.667$ and a $p\text{-value} = 0.001$ between organizational climate and burnout in the workers of an educational institution in Arequipa. In conclusion, this means that as the organizational climate deteriorates, the level of burnout in the workers increases significantly.

Key words: Burnout, Organizational climate, Educational institution.

ÍNDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 1

CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO 2

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 3

1.1. Determinación del problema..... 3

1.2. Enunciado del problema 4

1.3. Descripción del problema 4

1.4. Justificación 13

2. OBJETIVOS..... 14

2.1. Objetivo general 14

2.2. Objetivos específicos 15

3. MARCO TEÓRICO 15

3.1. Conceptos básicos..... 15

3.2. Revisión de antecedentes investigativos 37

4. HIPÓTESIS 52

4.1. Hipótesis general 52

4.2. Hipótesis específicas..... 52

CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL 53

1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	54
2. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	54
2.1. Técnicas	54
2.2. Instrumentos	55
2.3. Materiales de verificación.....	57
3. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	57
3.1. Ámbito.....	57
3.2. Unidades de estudio.....	57
3.3. Temporalidad.....	58
4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	58
4.1. Organización.....	58
4.2. Recursos	59
<i>CAPITULO III RESULTADOS</i>	<i>61</i>
1. RESULTADOS	62
2. CONCLUSIONES.....	76
3. SUGERENCIAS.....	79
REFERENCIAS	82
ANEXOS	89

INTRODUCCIÓN

SEÑOR DECANO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES Y SEÑORES
RESPETABLES MIEMBROS DEL JURADO

Es grato dirigirme a ustedes con el fin de hacerles presente que la presente investigación se titula “Clima Organizacional y Burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024”, investigación que, al concluir con la sustentación respectiva me permitirá obtener el título de Licenciada en Comunicación Social con mención en relaciones públicas

En este estudio se aborda como primera variable “burnout”, el cual es un fenómeno complejo que se manifiesta como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional, principalmente asociado a situaciones de estrés laboral prolongado.

También se habla como segunda variable sobre el “clima organizacional”, que se refiere al entorno de trabajo, implicando una mezcla única de componentes individuales, incluidas actitudes, atributos físicos y rasgos mentales, todos ellos presentes en el entorno físico y social que tiene sus propias cualidades únicas.

Para un mejor entendimiento de la investigación a tratar se plantea el esquema que a continuación se detalla:

CAPITULO I: Planteamiento teórico.

CAPITULO II: Planteamiento operacional.

CAPITULO III: Resultados.

Además, en este estudio se presentan las siguientes secciones: conclusiones, sugerencias, referencias y anexos.



CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Determinación del problema

En una institución educativa ubicada en Arequipa, durante el año 2024, se ha evidenciado un incremento significativo en los niveles de burnout entre los trabajadores, manifestado principalmente a través de síntomas como agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la percepción de realización personal. Este fenómeno ha sido paralelo a un notable deterioro en el clima organizacional, el cual se caracteriza por problemas estructurales y funcionales, tales como una comunicación deficiente, falta de apoyo institucional, relaciones interpersonales conflictivas y una sobrecarga laboral considerable.

Estos factores han contribuido a generar un entorno laboral desfavorable, afectando tanto el bienestar emocional de los trabajadores como la dinámica interna de la institución. El impacto acumulativo de estos problemas resalta la necesidad urgente de implementar estrategias efectivas que permitan mejorar el clima organizacional y reducir los niveles de burnout, favoreciendo así el desempeño profesional y el bienestar integral de los empleados.

Esta problemática pone de relieve la necesidad de investigar la relación entre el clima organizacional y el burnout, con el propósito de comprender cómo las dinámicas inherentes al entorno laboral inciden en el bienestar emocional de los empleados. Este análisis resulta crucial para identificar los factores organizacionales específicos que contribuyen al desarrollo del burnout, tales como la comunicación deficiente, la falta de apoyo institucional y la sobrecarga laboral.

Además, el estudio permitirá diseñar estrategias efectivas orientadas a mejorar el clima laboral, abordando directamente las áreas críticas que impactan negativamente la experiencia de los trabajadores. Estas estrategias no solo contribuirán a la promoción de la salud mental, sino que también podrán incrementar la satisfacción y la productividad laboral, creando un entorno más equilibrado y sostenible para todos los integrantes de la institución.

La investigación se enfocará en proponer intervenciones organizacionales diseñadas para abordar los factores que contribuyen al burnout y mejorar el clima organizacional. Entre las acciones contempladas se incluye la implementación de programas de desarrollo de habilidades interpersonales, que permitirán fortalecer las relaciones laborales y mejorar la cohesión entre los empleados.

Asimismo, se plantea la creación de mecanismos de apoyo institucional, orientados a proporcionar respaldo emocional y profesional a los trabajadores, especialmente en situaciones de alta presión laboral. Otro eje central será el diseño de estrategias de comunicación efectiva, destinadas a garantizar flujos de información claros, oportunos y bidireccionales, promoviendo la transparencia y la confianza en todos los niveles de la organización.

Finalmente, se incluirán planes para redistribuir la carga laboral, con el objetivo de equilibrar las responsabilidades entre los empleados y evitar la sobrecarga que conduce al agotamiento emocional. Estas intervenciones estarán orientadas a fomentar un entorno laboral más saludable, donde los trabajadores puedan desempeñar sus funciones con mayor eficiencia y satisfacción personal, reduciendo significativamente el riesgo de burnout y promoviendo el bienestar general en la institución.

1.2. Enunciado del problema

“Clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024”.

1.3. Descripción del problema

1.3.1. Campo, área y línea de acción

Campo: Ciencias sociales

Área: Relaciones públicas

Línea de acción: Relaciones públicas

1.3.2. Operacionalización de las variables

VAR.	DIMENSIÓN	INDICADORES	SUBINDICADORES	Ítems
Clima organizacional	Auto realización	Desarrollo profesional	DP1: Oportunidades de progreso DP2: Interés del jefe en el éxito DP3: Participación en objetivos DP4: Valoración del desempeño DP5: Reconocimiento de logros DP6: Promoción de capacitación DP7: Reconocimiento de logros laborales	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. 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. 46. Se reconocen los logros en el trabajo.
		Desarrollo personal	DPE1: Aprendizaje y desarrollo DPE2: Promoción del desarrollo DPE3: Fomento de ideas creativas	26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. 36. La empresa promueve el desarrollo del personal 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.

	Involucramiento laboral	Compromiso institucional	<p>CI1: Compromiso con el éxito</p> <p>CI2: Aseguramiento de logros</p> <p>CI3: Compromiso organizacional</p> <p>CI4: Mejora continua</p> <p>CI5: Claridad de visión y misión</p>	<p>2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.</p> <p>7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</p> <p>17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p> <p>22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p> <p>42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.</p>
		Identificación con la sociedad	<p>IS1: Factor clave para el éxito</p> <p>IS2: Desarrollo personal por tareas</p> <p>IS3: Tareas estimulantes</p> <p>IS4: Orgullo por productos/servicios</p> <p>IS5: Opción para calidad de vida laboral</p>	<p>12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</p> <p>32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p> <p>37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del del personal.</p> <p>47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>

	Supervisión	Apoyo a las actividades	<p>AA1: Apoyo del superior</p> <p>AA2: Preparación para el trabajo</p>	<p>3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p> <p>18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</p>
		Control de las actividades	<p>CA1: Mejora de métodos</p> <p>CA2: Evaluación del trabajo</p> <p>CA3: Responsabilidades definidas</p> <p>CA4: Sistema de seguimiento</p> <p>CA5: Normas y procedimientos</p> <p>CA6: Objetivos definidos</p> <p>CA7: Trabajo basado en métodos</p> <p>CA8: Trato justo</p>	<p>8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p> <p>13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.</p> <p>23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</p> <p>28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</p> <p>43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</p> <p>48. Existe un trato justo en la institución.</p>

	Comunicación	Fluidez en la comunicación	<p>FC1: Fluidez de información</p> <p>FC2: Interacción con superiores</p> <p>FC3: Atención a planteamientos</p> <p>FC4: Colaboración entre áreas</p> <p>FC5: Conocimiento de avances</p>	<p>9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.</p> <p>24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</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 las otras áreas de la organización.</p>
		Claridad en la comunicación	<p>CC1: Acceso a información</p> <p>CC2: Relación armoniosa</p> <p>CC3: Canales de comunicación</p> <p>CC4: Superación de obstáculos</p> <p>CC5: Fomento de comunicación interna</p>	<p>4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p> <p>14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</p> <p>19. Existen suficientes canales de comunicación.</p> <p>29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</p> <p>34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p>
	Condiciones laborales	Elementos materiales	EM1: Tecnología facilitadora	45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.

		<p>Elementos psicosociales</p>	<p>EP1: Cooperación entre compañeros</p> <p>EP2: Objetivos retadores</p> <p>EP3: Toma de decisiones</p> <p>EP4: Trabajo en equipo</p> <p>EP5: Oportunidad de mejora</p> <p>EP6: Relación de objetivos con visión</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 sus responsabilidades.</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>40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</p>
		<p>Elementos económicos</p>	<p>EE1: Administración de recursos</p> <p>EE2: Remuneración atractiva</p> <p>EE3: Remuneración acorde a desempeño</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>50. La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.</p>

Burnout	Agotamiento emocional	Cansancio mental	<p>CM1: Agotamiento emocional</p> <p>CM2: Tensión por trabajo con personas</p> <p>CM3: Frustración laboral</p> <p>CM4: Estrés por contacto directo</p> <p>CM5: Límite de posibilidades</p>	<p>1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.</p> <p>6. Trabajar con alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo todos los días es una tensión para mí.</p> <p>13. Me siento frustrado por mi trabajo.</p> <p>16. Trabajar en contacto directo de los alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo me produce bastante estrés.</p> <p>20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.</p>
		Cansancio físico	<p>CF1: Agotamiento al final de jornada</p> <p>CF2: Cansancio matutino</p> <p>CF3: Agotamiento general</p> <p>CF4: Percepción de trabajo duro</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>8. Me siento agotado con el trabajo.</p> <p>14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</p>

Despersonalización	Negatividad	N1: Culpabilización por otros	22. Siento que los alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.
	Aislamiento	A1: Trato indiferente A2: Desinterés por los demás	5. Creo que trato a algunos alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo con indiferencia. 15. Realmente no me importa que les ocurrirá a algunos de los alumnos/padres de familia/compañeros con los que interactúo en el colegio.
	Frialdad	F1: Comportamiento insensible F2: Endurecimiento emocional	10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo. 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Realización personal	Autoestima	<p>AE1: Entendimiento de los demás</p> <p>AE2: Influencia positiva</p> <p>AE3: Vitalidad</p>	<p>4. Puedo entender con facilidad lo que piensan los alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo.</p> <p>9. Siento que mediante mi trabajo estoy influenciando positivamente en la vida de otros.</p> <p>12. Me encuentro con mucha vitalidad.</p>
	Logros	<p>L1: Enfrentamiento de problemas</p> <p>L2: Realización de cosas valiosas</p>	<p>7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los alumnos/padres de familia/compañeros.</p> <p>19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.</p>
	Aceptación	<p>AC1: Creación de atmósfera relajada</p> <p>AC2: Animación post trabajo</p> <p>AC3: Manejo de conflictos emocionales</p>	<p>17. Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a los alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo.</p> <p>18. Me encuentro animado después de trabajar.</p> <p>21. Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.</p>

Interrogantes

Interrogante general

¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024?

Interrogantes específicas:

- ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y agotamiento emocional en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y despersonalización en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y realización personal en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024?

1.4. Justificación

El presente estudio se justifica teóricamente porque facilitó la medición y comprensión de la relación entre el clima organizacional y burnout. Esta comprensión es útil para identificar los factores críticos que influyen en esta relación. Además, el estudio se suma al conjunto de conocimientos científicos existentes, en particular a nivel local, donde no se han realizado suficientes investigaciones sobre el tema de estudio. Además, ofrece información útil sobre las tendencias futuras y la evolución de esta relación, permitiendo la identificación de posibles factores que podrían menguar el burnout en una institución educativa de Arequipa, en el año 2024. Estas percepciones allanan el camino para futuras mejoras progresivas que la plana directiva de investigación desearía llevar a cabo.

Esta investigación se justifica metodológicamente ya que las hipótesis formuladas fueron confirmadas por análisis estadísticos, otorgando relevancia al estudio. Asimismo, ambas variables tienen como instrumento de medición un cuestionario para cada una de ellas.

El estudio encuentra una justificación social sólida, ya que su relevancia radica principalmente en el impacto que tendrá en la institución educativa donde se desarrollará. Los resultados obtenidos mediante la contrastación de hipótesis permitirán identificar los determinantes clave para la mejora del clima organizacional, lo que facultará a la dirección de la institución para implementar mejoras graduales y sostenibles. Este proceso, a su vez, contribuirá directamente a elevar la calidad en la prestación del servicio educativo, beneficiando a toda la comunidad escolar.

Desde un enfoque práctico, este estudio aporta una base valiosa para futuras investigaciones sobre la relación entre el clima organizacional y el burnout en diversos contextos. En particular, al tratarse de una investigación correlacional, los resultados señalarán áreas específicas que requieren un análisis más profundo para comprender plenamente el fenómeno. Esto es especialmente relevante en un entorno como el departamento de Arequipa, donde existe una escasez de literatura académica sobre este tema y su aplicación en contextos educativos particulares. Al llenar este vacío, el estudio no solo amplía el conocimiento sobre la temática, sino que también proporciona una referencia útil para estudios similares en el futuro.

Finalmente, la comunidad objeto de estudio se beneficiará directamente de las conclusiones obtenidas. Los grupos de intervención, como la dirección, administradores y coordinadores, podrán usar los hallazgos como una guía para sugerir soluciones o emprender actividades orientadas a mejorar el clima organizacional y reducir los niveles de burnout. Esto no solo optimizará el bienestar y desempeño de los trabajadores, sino que también impactará positivamente en la calidad educativa y en la percepción institucional por parte de los estudiantes y sus familias, consolidando un entorno más saludable y productivo.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre clima organizacional y agotamiento emocional en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.
- Determinar la relación que existe entre clima organizacional y despersonalización en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.
- Determinar la relación que existe entre clima organizacional y realización personal en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptos básicos

3.1.1. Clima organizacional en el campo de las relaciones públicas

Para hablar de clima organizacional, primero es preciso indicar que relación guarda con el campo de relaciones públicas, el cual está entendido como las actividades de comunicación destinadas a establecer relaciones con diversos públicos. Esta es una profesión vital para las corporaciones, ya que ayudan a la gestión estratégica de la comunicación dentro de cualquier establecimiento. Por otro lado, se considera que las relaciones que se forman a través de la comunicación entre los miembros de una organización permiten los procesos de intercambio, la asignación de responsabilidades y el establecimiento de compromisos, facilitando la motivación y el sentido de pertenencia, lo que promueve un adecuado clima organizacional. Por esta razón, los bajos niveles de clima organizacional, entendido como son preocupantes, especialmente en las instituciones del sector público. El clima organizacional es entendido como el entorno en el que se establecen tanto el ambiente físico como el humano, así como la ubicación del trabajo diario. Del mismo modo, es evidente que el ambiente influye en la satisfacción de los

empleados, lo que a su vez repercute en la productividad general de la organización (Castillo, 2020, p. 42).

3.1.2. Conceptualización de clima organizacional

En términos organizativos, el clima organizacional es una idea relativamente nueva, y las interpretaciones de los estudiosos difieren con frecuencia. De hecho, cada entorno de trabajo implica una mezcla única de componentes individuales, incluidas actitudes, atributos físicos y rasgos mentales, todos ellos presentes en el entorno físico y social que tiene sus propias cualidades únicas (Esquivel *et al.*, 2020, p. 71).

El concepto de entorno laboral o clima organizacional fue introducido por Gellerman en 1960 dentro del campo de las organizaciones. Este término emergió como resultado de la confluencia de dos corrientes teóricas clave: la escuela Gestalt y la escuela de pensamiento funcionalista.

Desde la perspectiva de la Gestalt, se adoptó un enfoque holístico, destacando que la percepción del entorno laboral no se limita a la suma de sus partes individuales, sino que constituye una experiencia global que influye en el comportamiento y las actitudes de los trabajadores. Por otro lado, el funcionalismo aportó un enfoque estructural, centrado en las funciones específicas y las interacciones entre los diversos elementos que componen una organización, enfatizando cómo estas relaciones afectan la dinámica organizacional.

La combinación de enfoques provenientes de la Gestalt y el funcionalismo permitió concebir el clima organizacional como una construcción multidimensional, que integra tanto los aspectos objetivos como los subjetivos del entorno laboral. Este concepto abarca, por un lado, las condiciones estructurales de la organización, como las políticas, los recursos y los procesos establecidos, y por otro, la percepción individual que los

empleados tienen de estas condiciones, lo que incluye sus experiencias y sentimientos asociados al ambiente laboral.

Este enfoque integral facilita una comprensión más completa del impacto del entorno organizacional sobre el comportamiento y el bienestar de los trabajadores. No solo considera las características tangibles del lugar de trabajo, sino también las interpretaciones personales que influyen en la motivación, satisfacción y desempeño de los empleados.

Desde su introducción, el concepto de clima organizacional se ha desarrollado y adaptado, convirtiéndose en una herramienta clave para diagnosticar y mejorar las dinámicas laborales en diversos contextos, incluyendo sectores como la educación, donde su impacto en el desempeño y bienestar de los trabajadores es particularmente significativo. El primero se centraba en la percepción y se basaba en dos ideas: aceptar la realidad tal como es y establecer un nuevo orden, es decir, cómo influye en la conducta de un empleado su entorno. La escuela funcionalista, por su parte, sostiene que el comportamiento y los procesos de pensamiento constituyen la base fundamental del clima organizacional y que la única opción del individuo es adaptarse a su entorno y participar en su configuración (Carhuayal, 2020, p. 58).

De acuerdo con García-Rubiano et al. (2020, p. 12), el clima organizacional se define como el conjunto de características que configuran el entorno de trabajo donde los empleados de una organización realizan sus actividades. Este concepto adopta un enfoque integral, al incluir tanto los aspectos objetivos y estructurales del lugar de trabajo, como las percepciones y experiencias individuales de las personas que interactúan en ese entorno.

En este sentido, el clima organizacional no solo refleja las condiciones materiales y organizativas del espacio laboral, sino también cómo estas condiciones son interpretadas y vividas por los empleados. Esta perspectiva

permite entender cómo las experiencias subjetivas influyen en la motivación, el desempeño y el bienestar general de los trabajadores, consolidando al clima organizacional como un factor determinante en la dinámica interna de cualquier institución.

El clima organizacional, al estar profundamente vinculado con la experiencia subjetiva de los empleados, se entiende como una construcción dinámica y en constante evolución. Cada individuo, a través de sus percepciones y experiencias personales, no solo interpreta el entorno laboral de manera única, sino que también contribuye activamente a su configuración.

De acuerdo con el análisis estructural del clima organizacional presentado en Chiang Vega et al. (2022), existe una correlación directa entre la satisfacción laboral y la percepción del clima organizacional, donde elementos como la confianza entre empleados y la percepción de justicia en las políticas organizacionales juegan un papel mediador crucial. Esto refuerza la idea de que un enfoque integral para diagnosticar y gestionar el clima organizacional debe contemplar no solo las condiciones materiales del entorno laboral, sino también las dinámicas sociales y emocionales que moldean la experiencia de los empleados.

En este sentido, el manejo adecuado del clima organizacional se convierte en una herramienta estratégica para mejorar el desempeño y el bienestar de los empleados, tal como lo destaca el modelo de ecuaciones estructurales aplicado en el ámbito organizacional. Este modelo señala que el fortalecimiento de elementos como el liderazgo inclusivo y las oportunidades de desarrollo personal pueden contribuir significativamente a la construcción de un clima organizacional positivo, generando así un impacto favorable en la motivación, el compromiso y la productividad de los trabajadores. Por lo tanto, el clima organizacional no solo refleja el estado actual de una

organización, sino que también actúa como un indicador clave para el diseño de estrategias de mejora continua.

Este enfoque enfatiza la importancia de considerar tanto los factores contextuales como las percepciones personales en la evaluación del clima organizacional, ya que estas percepciones pueden influir directamente en aspectos como el compromiso, la motivación y el bienestar de los empleados.

Según Fajardo et al. (2020, p. 156), el clima organizacional se fundamenta en la comprensión de que las organizaciones están integradas por individuos, colectividades y grupos que, a través de sus interacciones, generan comportamientos diversos y ejercen un impacto directo en el entorno en el que operan. Este enfoque resalta la naturaleza compleja y dinámica del entorno organizacional, reconociendo que cada elemento humano aporta una contribución única al clima laboral.

La base de esta teoría radica en la idea de que el ser humano no solo actúa dentro de un sistema organizativo, sino que también lo transforma activamente mediante su comportamiento, actitudes y percepciones. Así, el clima organizacional se entiende como una construcción dinámica que refleja tanto las estructuras formales de la organización como las experiencias individuales y colectivas de quienes la conforman, consolidándose como un concepto clave para comprender y mejorar la interacción entre las personas y su entorno laboral.

En este contexto, la noción de organización, tal como se plantea en la teoría de las relaciones humanas, subraya la centralidad del ser humano no solo como un ejecutor de tareas, sino como un participante activo y esencial dentro de un sistema social dinámico. Este enfoque no solo reconoce al individuo como un recurso laboral, sino como un agente con necesidades, motivaciones y percepciones que influyen directamente en el desempeño organizacional y, especialmente, en la configuración del clima organizacional.

La interacción entre el individuo y el entorno, así como las relaciones establecidas con los demás miembros de la organización, se convierten en elementos fundamentales para determinar cómo los empleados experimentan su lugar de trabajo.

La investigación de Chiang Vega et al. (2022) resalta que esta interacción humana es mediada por factores como la confianza organizacional, la percepción de equidad y la calidad de la comunicación interna. Estos elementos no solo afectan la forma en que los empleados perciben el entorno laboral, sino que también moldean el clima organizacional en su conjunto. Por ejemplo, un liderazgo que fomente la inclusión y el diálogo abierto puede fortalecer las relaciones interpersonales y construir un entorno organizacional más positivo y cohesionado, lo que a su vez mejora la satisfacción laboral y reduce los niveles de estrés y burnout.

Además, tal como se documenta en los estudios recopilados, la teoría de las relaciones humanas enfatiza que las organizaciones no son sistemas cerrados o independientes, sino que operan como un ecosistema social interconectado donde los valores, las normas y las interacciones personales tienen un impacto significativo en el clima laboral. En este marco, la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y en la creación de una cultura organizacional positiva no solo refuerza su compromiso, sino que también fomenta un mayor sentido de pertenencia y colaboración, factores clave para el éxito organizacional a largo plazo. Así, el ser humano es tanto el centro como el motor del desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones.

La teoría del clima organizacional, al estar profundamente arraigada en la sociología, pone de relieve las dinámicas sociales y la interdependencia entre las personas y el entorno laboral. Desde esta perspectiva, el clima organizacional no es únicamente una representación estructural de la organización, sino una construcción dinámica que surge de la interacción

continua entre los individuos y los sistemas sociales que los rodean. Este enfoque integrador permite comprender cómo las relaciones humanas y las percepciones individuales influyen en la percepción global del ambiente laboral, haciendo del clima organizacional un reflejo directo de las dinámicas sociales dentro de la organización.

3.1.3. Influencia y factores que inciden en clima organizacional

El clima organizacional constituye un eje central en el entorno laboral, ya que incide directamente en factores críticos de las organizaciones, como la motivación, el desempeño y la productividad de los empleados. Según Pedraza (2018, p. 95), este concepto se articula a partir de la percepción del capital humano, que identifica factores esenciales para describirlo. Modelos teóricos como el de Litwin y Stringer postulan ocho dimensiones fundamentales para su caracterización, abarcando aspectos que van desde la estructura organizativa hasta las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

Los estudios revisados complementan esta perspectiva. Por ejemplo, Chiang Vega et al. (2022) destacan la interacción entre satisfacción laboral, confianza y clima organizacional, subrayando cómo estos elementos se refuerzan mutuamente para crear un entorno positivo. La confianza organizacional emerge como un componente central que impacta directamente en la percepción del clima y en la disposición de los empleados para colaborar en la consecución de los objetivos institucionales.

Por su parte, Molina-Vicuña (2023) resaltan cómo un clima organizacional favorable promueve la cohesión y el bienestar colectivo, amortiguando el impacto de factores estresantes. Este enfoque se alinea con los hallazgos de otros estudios que indican que la percepción de un entorno de apoyo y transparencia fomenta el compromiso y reduce los índices de burnout, un fenómeno recurrente en climas laborales deficientes.

Finalmente, Aguilar-Hernández et al. (2023) analizan el impacto del clima organizacional en el rendimiento general de las organizaciones, vinculándolo con el fortalecimiento de la identidad y los valores compartidos. Este vínculo evidencia que un entorno laboral positivo no solo mejora la calidad de vida de los empleados, sino que también impulsa la eficiencia operativa y la reputación institucional. En resumen, integrar elementos tangibles como políticas claras y condiciones laborales adecuadas con intangibles como confianza y comunicación efectiva constituye la base para desarrollar un clima organizacional robusto que beneficie tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

Cuando los empleados perciben un entorno laboral favorable, no solo se mejora su bienestar individual, sino que también se fortalece su compromiso y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este entorno positivo genera un círculo virtuoso, donde la satisfacción de los trabajadores contribuye a la mejora del desempeño colectivo, consolidando así la capacidad de la organización para alcanzar sus metas de manera sostenible.

En este sentido, el clima organizacional no es solo una variable interna, sino un factor estratégico que puede determinar la sostenibilidad y competitividad de una organización, ya que sus efectos trascienden al rendimiento y la percepción externa de la calidad de los servicios ofrecidos.

Rincón (2014), nos indica que un componente crucial de la gestión empresarial e institucional, son los procesos de comunicación establecen la organización, integración y complementariedad de los individuos para alcanzar objetivos compartidos, es decir, lo referido a las relaciones públicas. Una comunicación inadecuada en el lugar de trabajo influye negativamente en el clima y la cultura organizativos, lo que a su vez afecta a las métricas de calidad y productividad.

El entendimiento de los factores que influyen en el clima organizacional es fundamental para detectar y gestionar conflictos que puedan originar actitudes negativas en el personal. Como señalan Chagray et al. (2020, p. 22), estos conflictos afectan no solo el bienestar emocional de los empleados, sino también su capacidad de desempeñarse de manera eficiente, resultando en una disminución de la productividad organizacional. La identificación temprana de estas problemáticas permite a las instituciones implementar estrategias dirigidas a mejorar la cohesión y el ambiente laboral.

Por otra parte, Govea y Zuñiga (2020, p. 20) evidencian una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Un ambiente laboral positivo, caracterizado por prácticas de comunicación claras y efectivas, reconocimiento a los logros y apoyo institucional sólido, contribuye al incremento de la motivación de los colaboradores. Esta relación también ha sido destacada por Aguilar-Hernández et al. (2023), quienes enfatizan que un clima organizacional favorable fomenta el compromiso y la identificación con los objetivos institucionales, fortaleciendo la cohesión entre los empleados.

Adicionalmente, estudios como los de Chiang Vega et al. (2022) y Molina-Vicuña (2023) refuerzan la importancia del clima organizacional en la dinámica interna de las instituciones. Según Chiang Vega et al. (2022), la confianza organizacional y la percepción de justicia laboral son factores determinantes que potencian la satisfacción laboral, mientras que Molina-Vicuña (2023) resaltan cómo un entorno laboral de apoyo y transparencia reduce los conflictos y promueve una mayor colaboración entre los equipos de trabajo.

Cuando estos elementos están presentes, los empleados se sienten más incentivados a desarrollar competencias, a comprometerse con los objetivos de la organización y a ser más proactivos en la ejecución de sus tareas. Este

tipo de ambiente laboral no solo mejora la percepción individual del trabajo, sino que también contribuye al éxito colectivo, consolidando un círculo virtuoso que beneficia tanto a los trabajadores como a la organización en su conjunto.

Estas percepciones no solo afectan las actitudes y comportamientos individuales de los trabajadores, sino que también tienen un impacto profundo en la dinámica organizacional en su totalidad. Según Chiang Vega et al. (2022), un clima organizacional positivo fomenta la cohesión interna, lo que a su vez refuerza las relaciones interpersonales y mejora los flujos de comunicación dentro de la organización. Esto se traduce en un equipo más integrado y alineado con los objetivos institucionales, creando un entorno donde los empleados sienten que sus esfuerzos contribuyen directamente al éxito colectivo.

Por otro lado, Molina-Vicuña (2023) argumentan que el clima organizacional actúa como un catalizador para el compromiso laboral. Cuando los empleados perciben un ambiente laboral que promueve la equidad, el reconocimiento y el desarrollo profesional, se sienten más motivados y comprometidos con sus responsabilidades. Este aumento en el compromiso no solo mejora el bienestar individual, sino que también fortalece la capacidad de la institución para alcanzar sus objetivos estratégicos.

Además, como señalan Aguilar-Hernández et al. (2023), un clima organizacional bien gestionado tiene el potencial de transformar desafíos en oportunidades, permitiendo a las organizaciones adaptarse con mayor eficacia a los cambios del entorno. Esto lo convierte en una variable estratégica que no solo optimiza el desempeño individual, sino que también contribuye al éxito colectivo. En este sentido, el clima organizacional debe ser priorizado como un elemento esencial para impulsar tanto el bienestar de los empleados como los resultados generales de la organización.

Además, el clima organizacional impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos, ya que un entorno positivo fomenta un desempeño más eficiente y comprometido. También facilita la detección de conflictos, permitiendo intervenir de manera oportuna para prevenir actitudes negativas que podrían deteriorar la productividad. Asimismo, promueve la motivación de los empleados, incentivándolos a involucrarse más en sus funciones y en los objetivos organizacionales. Finalmente, existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde un buen clima laboral potencia el compromiso y la proactividad de los colaboradores.

Con respecto a los factores que inciden en el clima organizacional existen dos categorías: internos y externos. Uno de los factores internos que predomina es la capacidad de liderazgo de la alta dirección, que permite identificar con prontitud las deficiencias, inconvenientes o imprevistos que presentan los empleados en el transcurso de su trabajo y les impiden rendir con eficacia. Sin embargo, también se reconoció que las relaciones familiares y/o sociales del colaborador son uno de los factores externos dominantes. Esto se debe a que el comportamiento y las acciones del personal están muy influidos por su entorno, lo que supone un riesgo en caso de que sea inadecuado. Para asegurar el buen desempeño de la organización y contribuir a la ejecución eficiente de sus actividades encaminadas a garantizar su funcionamiento continuo y óptimo, es importante destacar la labor que realiza la alta dirección, que son las autoridades más representativas de la organización, para evaluar continuamente la forma en que llevan a cabo sus actividades. Asimismo, deben ser capaces de implementar medidas preventivas ante eventos o acontecimientos negativos que puedan surgir en caso de que alguno de los factores afecte el buen clima organizacional (Ríos-López *et al.*, 2023, p. 8).

3.1.4. Medición del clima organizacional

La medición periódica del clima organizacional constituye un proceso esencial para diagnosticar de manera objetiva el estado del entorno laboral en cualquier entidad. De acuerdo con Yslado et al. (2021, p. 102), esta evaluación permite no solo detectar áreas críticas que afectan el desempeño y la dinámica interna de los empleados, sino también proponer estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio que ofrece la organización. En este sentido, la recopilación de datos sobre las percepciones de los trabajadores es clave para identificar elementos que obstaculizan la cohesión organizacional, como problemas de comunicación, liderazgo deficiente o condiciones laborales inadecuadas.

Aguilar-Hernández et al. (2023) enfatizan que la implementación de sistemas de medición recurrente contribuye significativamente al fortalecimiento de las relaciones laborales, ya que promueve un diálogo abierto entre los empleados y la dirección. Además, esta práctica permite monitorear el impacto de las políticas internas y evaluar la efectividad de las intervenciones realizadas, asegurando un ajuste continuo a las necesidades cambiantes del entorno laboral.

Por otro lado, Chiang Vega et al. (2022) destacan que una evaluación constante del clima organizacional no solo mejora el bienestar de los empleados al atender sus preocupaciones, sino que también refuerza la percepción externa de la institución, consolidando su reputación y confiabilidad. Así, esta herramienta se convierte en un elemento estratégico que no solo influye en la productividad y satisfacción del personal, sino también en la capacidad de la organización para adaptarse y competir en entornos exigentes y dinámicos.

Entre los instrumentos más reconocidos para la medición del clima organizacional se encuentra el de Sonia Palma (2004), citado por Martos

(2020, p. 19). Este instrumento conceptualiza el clima organizacional como una variable multidimensional, cuya medición abarca múltiples dimensiones o contornos. Estas dimensiones incluyen: (1) Control ejercido por los supervisores directos: Relacionado con el estilo de liderazgo y supervisión; (2) Comunicación: La calidad y efectividad de los flujos de información dentro de la organización; (3) Condiciones de trabajo: Factores físicos y ambientales que influyen en el desempeño laboral; (4) Autorrealización o realización personal: La percepción de los empleados sobre el desarrollo de sus metas personales y profesionales dentro de la institución e (5) Implicación laboral con los valores y normas de la institución: La alineación entre los trabajadores y los objetivos organizacionales.

La relevancia de estas dimensiones puede variar según las tareas individuales de los trabajadores y las características específicas de la organización. Por lo tanto, comprender y medir estas dimensiones de manera contextualizada es crucial para diseñar intervenciones que optimicen el clima laboral y promuevan tanto el bienestar del personal como la eficiencia organizacional. Este enfoque multidimensional garantiza una visión integral del entorno laboral y sus impactos en los diferentes niveles de la entidad

3.1.5. Impacto e importancia del clima organizacional

Los climas organizacionales adecuados se asocian, por tanto, con una elevada productividad de los trabajadores, satisfacción, adecuada comunicación interna, adaptabilidad, mínima rotación e innovación. Aumento del nivel de competencia de la organización, mientras que por el contrario, los malos climas pueden provocar pérdidas socioeconómicas, baja productividad, escasa innovación y mala adaptación. Un entorno organizativo saludable facilita el desarrollo organizativo eficaz, la evolución continua y la creación de ventajas competitivas para la empresa (Ortiz-Campillo et al., 2019, p. 188).

3.1.6. Dimensiones e indicadores de clima organizacional

De acuerdo con Palma (1999), citado por Martos (2020), el clima organizacional es una variable compleja que incluye múltiples dimensiones, las cuales permiten evaluar aspectos fundamentales del ambiente laboral.

Entre estas dimensiones se encuentra la autorrealización, que valora la percepción de los trabajadores sobre la consecución de sus objetivos personales y profesionales; el involucramiento, que mide el nivel de compromiso hacia los principios y normas institucionales; la supervisión o control por parte de los líderes directos, que examina la influencia del liderazgo en el rendimiento del equipo; la comunicación, que analiza la efectividad y claridad en la transmisión de información dentro de la organización; y las condiciones de trabajo, que consideran los factores relacionados con la infraestructura y los recursos físicos del entorno laboral..

Estas dimensiones resaltan que el clima organizacional no es estático, sino que varía según la prioridad que cada organización asigne a sus empleados y a las características particulares del entorno laboral. Este enfoque multidimensional permite una evaluación integral, facilitando la identificación de áreas críticas y el diseño de estrategias efectivas para mejorar el ambiente organizacional.

Según Palma (2004), las dimensiones del clima organizacional se definen de la siguiente manera:

- a) **Auto realización:** reconocimiento del empleado por el potencial que el lugar de trabajo apoya el desarrollo profesional y personal sujeto a la asignación y la posibilidad de ser disparado.
- b) **Involucramiento laboral:** dedicación al crecimiento y al éxito de la organización (compromiso institucional), así como la identificación con sus ideales y con la sociedad.

- c) **Supervisión:** Enfatiza el papel de los superiores como un sistema de apoyo y guía para las actividades laborales. Incluye la supervisión de tareas regulares, el establecimiento de directrices claras y la implementación de mecanismos de control sobre las actividades que los empleados deben realizar.
- d) **Comunicación:** e centra en analizar cómo los integrantes de la organización perciben la fluidez, claridad, coherencia y exactitud de los mensajes que circulan en el entorno laboral. Este aspecto abarca tanto los procesos de comunicación interna como aquellos que se relacionan con la interacción con usuarios y clientes, incluyendo además la rapidez con la que se transmite la información dentro de la institución.
- e) **Condiciones laborales:** Se refiere al reconocimiento de que la organización proporciona los recursos económicos, materiales y psicosociales necesarios para que los empleados puedan cumplir con las responsabilidades asignadas de manera efectiva y en un ambiente favorable.

3.1.7. Burnout en el campo de las relaciones públicas

El síndrome de burnout en el campo de las relaciones públicas es un fenómeno relevante que puede afectar significativamente a los profesionales en general. Aunque la mayoría de la investigación sobre el agotamiento se ha centrado en áreas como la educación y la medicina, los estudios existentes proporcionan información valiosa que puede ser extrapolada a otros campos profesionales. Este síndrome se caracteriza por la presencia de síntomas como agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal en el trabajo (Cumbe *et al.*, 2017). Este síndrome puede ser desencadenado por diversos factores, como altas cargas de trabajo, falta de apoyo organizacional y cambios en el entorno laboral. En el caso de las

relaciones públicas, donde la presión por mantener una imagen pública positiva y gestionar crisis de comunicación puede ser constante, es crucial abordar el riesgo de agotamiento (Bellou y Chatzinikou, 2015).

La literatura existente resalta la relevancia de implementar estrategias proactivas para prevenir el agotamiento laboral, también conocido como síndrome de burnout. Según Pyhältö et al. (2020), estas estrategias deben centrarse en promover un ambiente laboral saludable, fomentando la resiliencia y el apoyo emocional entre los colegas. Bilal y Ahmed (2017) complementan esta perspectiva, señalando que la participación en la toma de decisiones y una comunicación efectiva dentro de la organización son factores clave que actúan como protectores frente al agotamiento.

El síndrome de burnout representa un desafío significativo en numerosas profesiones, incluidas las relacionadas con el ámbito de las relaciones públicas, donde la interacción constante con diversos grupos de interés puede intensificar el riesgo de agotamiento. Investigar sobre este fenómeno es crucial, ya que permite identificar áreas críticas y orientar los esfuerzos hacia intervenciones específicas que mejoren progresivamente el bienestar de los trabajadores. Además, la prevención y el manejo del burnout contribuyen directamente a la mejora del clima organizacional, promoviendo un entorno laboral más equilibrado, productivo y orientado al bienestar integral de los empleados.

3.1.8. Conceptualización de síndrome de burnout

El síndrome de burnout es un fenómeno complejo y multifacético que afecta a diversos sectores laborales, caracterizado por tres dimensiones esenciales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional. Estas dimensiones reflejan el impacto integral que el estrés laboral crónico tiene sobre el bienestar físico y psicológico de los trabajadores.

Según Maslach y Jackson (1986), el agotamiento emocional es la dimensión central del burnout, manifestándose en una sensación de fatiga constante y una disminución de los recursos emocionales. Por su parte, la despersonalización se traduce en actitudes cínicas y distantes hacia los colegas y el trabajo, mientras que la baja realización profesional se relaciona con sentimientos de ineficacia y falta de logro personal.

Chiang Vega et al. (2022) destacan que este síndrome está particularmente asociado con profesiones que requieren alta interacción interpersonal, como docentes, trabajadores de la salud y deportistas de alto rendimiento. La exposición prolongada a demandas laborales excesivas, junto con la presión emocional constante, crea un entorno propicio para el desarrollo del burnout. Asimismo, Aguilar-Hernández et al. (2023) subrayan que los efectos de este trastorno no se limitan al individuo, sino que también impactan negativamente en la dinámica organizacional, disminuyendo la productividad y afectando la calidad de los servicios ofrecidos.

De acuerdo con Bomfim et al. (2018), existen factores específicos que son determinantes en el desarrollo de este síndrome. Entre ellos destacan la organización del trabajo, que puede generar demandas excesivas o ineficiencias; la frecuencia de exposición a situaciones estresantes, que incrementa la vulnerabilidad al desgaste emocional; y la intensa interacción con personas, que puede derivar en agotamiento debido a la carga emocional y psicológica que estas interacciones implican.

Estos elementos subrayan la importancia de diseñar estrategias organizacionales y personales para prevenir y gestionar el burnout, enfocándose en mejorar las condiciones laborales, promover el equilibrio emocional y fomentar el bienestar integral de los profesionales en sus entornos de trabajo.

El burnout no solo compromete el bienestar físico y psicológico de los profesionales, sino que también puede afectar su desempeño y calidad de vida laboral. Por ello, es esencial identificar los factores de riesgo asociados, como las cargas laborales excesivas, la falta de apoyo institucional y las deficiencias en la comunicación organizacional.

En conclusión, el síndrome de burnout representa un desafío crítico que demanda atención prioritaria en diversos sectores laborales debido a su impacto en el bienestar emocional y el desempeño de los trabajadores. Para abordar este problema, resulta esencial implementar estrategias preventivas y de gestión que no solo se enfoquen en mitigar los efectos del agotamiento emocional, sino que también promuevan un entorno laboral más equilibrado y sostenible.

Entre estas estrategias destacan la promoción de entornos laborales saludables, que incluyan una comunicación efectiva, condiciones de trabajo adecuadas y apoyo institucional; el fortalecimiento de la resiliencia en los empleados, a través de programas que fomenten habilidades de afrontamiento frente al estrés; y la capacitación en habilidades emocionales, que permita a los trabajadores gestionar de manera eficaz las demandas emocionales de sus roles.

3.1.9. Factores que influyen en el síndrome de burnout

El síndrome de burnout, también conocido como el síndrome del trabajador quemado, es un fenómeno complejo que resulta de la exposición prolongada a factores de estrés persistentes en el entorno laboral. Este estado se caracteriza por un desgaste emocional significativo, acompañado de una sensación de agotamiento extremo, distanciamiento emocional y una percepción reducida de la eficacia personal (Maslach y Jackson, 1986). Según estudios recientes, factores como la alta carga laboral, los contratos precarios,

la baja remuneración y la presión emocional constante contribuyen significativamente a la aparición de este síndrome (Pedraza, 2018; Yslado et al., 2021).

La alta carga laboral representa una de las principales fuentes de estrés en el trabajo, ya que exige un rendimiento sostenido que supera las capacidades individuales de los trabajadores. Esto genera no solo fatiga física, sino también un deterioro cognitivo y emocional, afectando la calidad de las actividades realizadas (Dinibutun et al., 2020). Por su parte, los contratos precarios, que son comunes en sectores como la educación y la salud, incrementan la inestabilidad laboral y generan un sentimiento de inseguridad constante, lo que agrava la ansiedad y el desgaste psicológico (Govea & Zuñiga, 2020).

La baja remuneración, además de ser un factor económico, tiene un impacto directo en la percepción de reconocimiento y valor del trabajador. Cuando los empleados sienten que su esfuerzo no es recompensado adecuadamente, disminuye su motivación, lo que se traduce en insatisfacción laboral y, eventualmente, en un agotamiento emocional profundo (Seyyedmoharrami et al., 2019). Asimismo, la presión emocional constante, derivada de ambientes laborales competitivos o con una comunicación deficiente, intensifica el estrés psicológico y crea una percepción de desamparo y falta de control (Valdivia & Vásquez, 2020).

Este trastorno afecta principalmente a personas expuestas de manera continua a estrés laboral crónico, lo que conduce a un deterioro significativo de su bienestar físico y psicológico. Las consecuencias pueden incluir problemas de salud mental, como ansiedad y depresión, así como síntomas físicos relacionados con el estrés prolongado.

Los síntomas más comunes asociados al síndrome de burnout incluyen ansiedad, depresión, obsesión-compulsión, somatización, así como

sentimientos de desvalorización, fracaso, culpa, desorientación, tristeza y agotamiento extremo. Además, las alteraciones físicas, somáticas y psíquicas son manifestaciones frecuentes que reflejan el impacto multidimensional de este trastorno en los afectados.

El síndrome de burnout no solo afecta gravemente la salud integral de los trabajadores, sino que también impacta negativamente en su desempeño profesional y en la dinámica organizacional. Este deterioro puede manifestarse en una reducción de la productividad, un aumento en el ausentismo laboral y un deterioro en la calidad de las interacciones interpersonales dentro del lugar de trabajo, lo que puede desencadenar conflictos y disminuir la cohesión del equipo.

Reconocer y abordar los factores que contribuyen al estrés crónico en el entorno laboral es una necesidad prioritaria para garantizar la salud mental y el bienestar de los empleados. Entre estos factores, la sobrecarga laboral destaca como uno de los más críticos, ya que no solo genera agotamiento físico, sino también una desconexión emocional y cognitiva de las tareas asignadas, lo que afecta negativamente el desempeño y la satisfacción laboral (Pecino et al., 2019). Además, la falta de apoyo institucional agrava esta problemática, al dejar a los trabajadores sin recursos emocionales y prácticos necesarios para enfrentar las demandas laborales, generando un sentimiento de abandono y desprotección (Seyyedmoharrami et al., 2019).

Las condiciones laborales desfavorables, como ambientes de trabajo insalubres, inadecuados o carentes de recursos esenciales, refuerzan el estrés crónico y contribuyen al desarrollo de problemas como el síndrome de burnout. Según Yslado et al. (2021), estos factores afectan la percepción del clima organizacional y disminuyen la motivación, el compromiso y la productividad de los empleados. En este contexto, es crucial implementar

estrategias que no solo prevengan el estrés, sino que también intervengan de manera efectiva para mitigar sus efectos.

Una de las medidas clave para abordar esta problemática es el desarrollo de programas de bienestar que protejan la salud mental de los trabajadores. Estos programas pueden incluir actividades de capacitación en habilidades de manejo del estrés, talleres de mindfulness y resiliencia, y sesiones de apoyo psicológico individual y grupal. Según Valdivia y Vásquez (2020), estas intervenciones tienen el potencial de reducir significativamente los niveles de estrés y burnout, mejorando la percepción del clima organizacional y promoviendo una cultura laboral más saludable.

Asimismo, es fundamental reforzar las capacidades de los empleados para manejar el estrés a través de entrenamientos que les permitan identificar y gestionar de manera efectiva los factores estresantes en su entorno laboral. Dinibutun et al. (2020) destacan que la implementación de políticas de comunicación efectiva y liderazgo empático también puede contribuir a crear un ambiente laboral en el que los trabajadores se sientan valorados y apoyados.

Finalmente, fomentar un clima laboral positivo es esencial para reducir los riesgos asociados al estrés crónico. Esto implica no solo mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo, sino también establecer dinámicas de apoyo y colaboración entre los empleados y sus líderes. Un clima organizacional positivo, como señala Govea y Zuñiga (2020), puede actuar como un factor protector frente al estrés, promoviendo una mayor cohesión, satisfacción laboral y compromiso con los objetivos organizacionales.

3.1.10. Dimensiones e indicadores del síndrome de burnout

El síndrome de burnout, según Maslach y sus colaboradores, se conceptualiza a través de tres dimensiones fundamentales que describen de

manera integral el impacto de este trastorno en la salud mental y el desempeño laboral de los individuos. Estas dimensiones permiten comprender cómo el estrés crónico afecta a los trabajadores de una manera profunda y multifacética.

La primera dimensión, el agotamiento emocional, es considerada el núcleo central del síndrome y suele ser la principal queja de quienes lo padecen. Este estado se caracteriza por una sensación de cansancio extremo y falta de energía que dificulta la capacidad de los empleados para responder adecuadamente a las demandas diarias del trabajo. Según Dinibutun et al. (2020), este agotamiento no solo afecta la resistencia física, sino también la emocional, limitando la habilidad para conectar con las tareas laborales y con los demás de manera significativa. Además, investigaciones como las de Seyyedmoharrami et al. (2019) han señalado que el agotamiento emocional está relacionado directamente con un clima organizacional negativo, lo que exacerba esta dimensión del burnout.

La segunda dimensión, la despersonalización, se manifiesta como una actitud cínica, distante y fría hacia el trabajo y hacia las personas con las que se interactúa, ya sean colegas o clientes. Este mecanismo actúa como una defensa psicológica frente al estrés crónico, llevando a los empleados a desconectarse emocionalmente de sus responsabilidades y de los demás para protegerse de un desgaste mayor (Pecino et al., 2019). Estudios realizados por Gauttam y Kumar (2021) evidenciaron que factores como la falta de coherencia en la misión institucional o una carga de trabajo mal gestionada pueden intensificar este tipo de conductas, deteriorando aún más las relaciones laborales y la productividad.

La tercera dimensión, la baja realización personal, implica sentimientos de ineficacia y falta de logro en el ámbito laboral. Los trabajadores afectados suelen experimentar una percepción de inutilidad y fracaso, lo que a su vez

disminuye su motivación y compromiso con sus funciones. Gavilán (2022) destaca que esta dimensión está fuertemente influenciada por la falta de reconocimiento y oportunidades de desarrollo personal dentro de la organización, lo que refuerza la sensación de no cumplir con las expectativas propias y ajenas.

Según López y Zacarias (2020), las tres dimensiones principales del síndrome de burnout —agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal— están estrechamente interrelacionadas, lo que añade una considerable complejidad a la comprensión y manejo de este trastorno. Esta interacción multidimensional tiene implicaciones significativas, no solo para el bienestar físico y emocional de los trabajadores, sino también para el desempeño global de las organizaciones en las que operan.

El modelo de burnout descrito enfatiza la necesidad de implementar estrategias organizacionales y personales para prevenir y gestionar este trastorno. Estas estrategias deben incluir la promoción de entornos laborales que ofrezcan apoyo emocional, equilibrio en las cargas laborales y reconocimiento del desempeño, así como el fortalecimiento de habilidades individuales para afrontar el estrés. La integración de estas medidas no solo favorece la salud y satisfacción de los empleados, sino que también contribuye a construir un entorno laboral saludable y sostenible, esencial para el éxito y la resiliencia organizacional.

Según Rodríguez et al. (2017, p. 59) los indicadores para las dimensiones de la variable “Burnout” que se tiene son los siguientes:

- Para la dimensión agotamiento emocional: Cansancio mental y cansancio físico.
- Para la dimensión despersonalización: Negatividad, aislamiento, frialdad.
- Para la dimensión realización personal: Autoestima, logros, aceptación.

3.2. Revisión de antecedentes investigativos

3.2.1. Antecedentes internacionales

El estudio realizado por Pecino et al. (2019) aborda de manera integral la relación entre el clima organizacional, el estrés de rol, el bienestar de los empleados, el burnout y la satisfacción laboral en el contexto de organizaciones públicas. Utilizando el modelo demandas-recursos laborales como marco teórico, el estudio adoptó un enfoque descriptivo transversal y contó con una muestra de 442 empleados públicos.

Para analizar las relaciones entre las variables, se aplicó un modelo de ecuaciones estructurales, cuyos resultados revelaron correlaciones significativas entre estas dimensiones:

Clima organizacional y estrés de rol: Se observó una correlación negativa (-0,594), lo que indica que un clima organizacional más positivo contribuye a reducir las tensiones y conflictos relacionados con los roles laborales. Clima organizacional y satisfacción laboral: Se identificó una correlación positiva (0,746), lo cual sugiere que un ambiente laboral favorable influye directamente en el aumento de la satisfacción de los empleados. Clima organizacional y burnout: La relación fue negativa (-0,408), evidenciando que un clima organizacional positivo tiene un efecto protector frente al agotamiento emocional y otros síntomas del burnout. Burnout y satisfacción laboral: Se encontró una correlación negativa significativa (-0,664), lo que refleja que el agotamiento emocional impacta de manera adversa en la satisfacción laboral, disminuyendo el bienestar general de los empleados.

Estos hallazgos subrayan la importancia de un clima organizacional saludable como un factor clave para reducir el estrés, prevenir el burnout y mejorar la satisfacción laboral. Además, el estudio resalta la necesidad de implementar estrategias organizacionales que fortalezcan el clima laboral, promoviendo así un entorno más productivo y sostenible.

El estudio de Seyyedmoharrami et al. (2019) exploró la relación entre el clima organizacional, el compromiso organizacional y el burnout en el personal de una universidad de ciencias médicas en Irán. Utilizando un diseño transversal con enfoque descriptivo-analítico, se incluyó la participación de 250 empleados de la Universidad de Ciencias Médicas Torbat Heydariyeh en 2016.

La recopilación de datos se realizó mediante cuestionarios estandarizados que evaluaban las tres variables principales: clima organizacional, compromiso organizacional y el inventario de burnout de Maslach. Los datos fueron analizados con el software SPSS versión 21, empleando diversas técnicas estadísticas como Man-Whitney, análisis de Kruskal-Wallis, ANOVA, Chi-cuadrado y pruebas de correlación de Spearman.

Los resultados clave indicaron lo siguiente: Una correlación significativa e inversa ($r = -0,227, P < 0,05$) entre el clima organizacional y el burnout, lo que sugiere que un clima organizacional más positivo está asociado con niveles más bajos de burnout en los empleados. Niveles elevados de burnout demostraron una influencia negativa significativa en el compromiso organizacional, afectando la implicación de los empleados con su trabajo y disminuyendo su satisfacción laboral.

Estos hallazgos enfatizan la relevancia de mantener un clima organizacional favorable como estrategia para mitigar los efectos del burnout, fortalecer el compromiso de los empleados y fomentar su bienestar general. Este enfoque no solo mejora las experiencias individuales en el entorno laboral, sino que también contribuye al éxito organizacional al promover un ambiente más saludable y productivo.

El estudio realizado por Dinibutun et al. (2020) examinó el impacto del clima organizacional en el burnout del profesorado en universidades públicas

y privadas de Estambul, Turquía. La investigación utilizó un cuestionario compuesto por dos secciones. La primera, adaptada de escalas desarrolladas por Rogg et al. (2001), Koys y DeCotiis (1991), y Eberhardt y Shani (1984), evaluaba las dimensiones del clima organizacional; la segunda, basada en el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1981), medía el burnout a través de sus tres componentes: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización.

Los resultados mostraron que todas las dimensiones del clima organizacional tenían un efecto negativo sobre el agotamiento emocional y la despersonalización. De manera específica: En las universidades públicas, se observó que una mayor cohesión en el clima organizacional reducía significativamente los niveles de agotamiento emocional en el profesorado. En las universidades privadas, la cohesión entre los profesores también tuvo un efecto negativo sobre la despersonalización, disminuyendo esta dimensión del burnout.

El estudio concluye que un clima organizacional positivo, caracterizado por la cohesión y el apoyo mutuo, es esencial para reducir los niveles de burnout en el profesorado, independientemente del tipo de institución. Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar un entorno laboral colaborativo y cohesionado para proteger el bienestar emocional y psicológico de los docentes en el ámbito universitario

El estudio realizado por Gutiérrez (2020) analizó la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los empleados de la empresa Dilipa, ubicada en Quito. Bajo un enfoque cuantitativo, se emplearon instrumentos como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Clima Organizacional (EDCO) para medir las variables clave. La muestra incluyó a 101 participantes, y el análisis de los datos fue realizado mediante el software estadístico SPSS.

Los resultados revelaron una correlación significativa entre el clima organizacional y el burnout, evidenciada por un valor de chi-cuadrado de 0,06, lo que indica una relación altamente significativa y dependiente entre ambas variables. Este hallazgo subraya la importancia de un clima organizacional positivo en la reducción de los niveles de burnout entre los empleados.

El estudio concluye que mejorar dimensiones del clima organizacional, como la comunicación efectiva, el liderazgo positivo y las condiciones laborales, puede ser una estrategia clave para mitigar los efectos del burnout. Esto no solo favorecería el bienestar emocional de los empleados, sino que también contribuiría al incremento de su desempeño profesional, generando beneficios tanto para los trabajadores como para la organización.

El estudio realizado por Gauttam y Kumar (2021) examinó el impacto del clima organizacional en el burnout del profesorado en universidades públicas y privadas de Odisha, India. A través de una encuesta, se recopilaron 984 respuestas de profesores, permitiendo evaluar cómo las distintas dimensiones del clima organizacional influían en los componentes del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y autorrealización.

Los resultados mostraron que un clima organizacional positivo ejercía un impacto negativo sobre el agotamiento emocional, disminuyendo la intensidad de este síntoma entre los profesores. Sin embargo, se identificó que factores como una carga de trabajo manejable, la coherencia de la misión institucional, la continuidad y los aspectos éticos del clima organizacional estaban vinculados con un aumento en la despersonalización y afectaban de manera adversa la autorrealización del profesorado.

Por otro lado, los profesores de universidades estatales que exhibían un alto nivel de involucramiento laboral eran menos propensos a experimentar burnout, lo que sugiere que el compromiso con la institución y la alineación

con sus valores pueden actuar como factores protectores frente al agotamiento emocional y la despersonalización.

El estudio concluye que, aunque un clima organizacional positivo puede ser eficaz para mitigar el agotamiento emocional, es crucial prestar mayor atención a otros aspectos, como la carga de trabajo y la misión institucional, que pueden contribuir negativamente a dimensiones del burnout como la despersonalización y la baja realización personal.

El estudio realizado por Çakar et al. (2022), titulado "The Mediating Role of Emotional Labor in The Impact of Organizational Climate on Burnout", exploró el papel mediador del trabajo emocional en la relación entre el clima organizacional y el burnout en establecimientos de hospedaje. La investigación se llevó a cabo en 19 alojamientos de cinco estrellas en Antalya, Turquía, la ciudad con mayor número de alojamientos en el país, y contó con la participación de 976 empleados. El estudio examinó el trabajo emocional como variable mediadora a través de sus subdimensiones y realizó análisis de impacto utilizando modelos de ecuaciones estructurales, analizados con el software AMOS, mientras que los análisis descriptivos fueron procesados con SPSS. Los resultados indicaron que el clima organizacional influía significativamente en los niveles de burnout, con un efecto negativo de -0,45, lo que sugiere que un clima organizacional positivo reduce el agotamiento emocional de los empleados. Un hallazgo destacado fue que los empleados sin contacto directo con los clientes experimentaban niveles más altos de burnout, lo que resalta la importancia del trabajo emocional en la mediación de esta relación. Los datos confirman que un clima organizacional favorable puede mitigar los efectos negativos del burnout, especialmente al proporcionar un entorno laboral que valore el bienestar emocional y respalde a los empleados en la gestión de sus interacciones laborales.

Ordoñez-Balladares *et al.* (2023), concretaron una investigación con el nombre de “Burnout en docentes de instituciones educativas del régimen Costa del Ecuador”, con la finalidad de conocer el grado de burnout que experimentan los educadores que trabajan en las unidades educativas de la costa ecuatoriana. Para realizar una revisión de las causas, teorías y características del burnout, este estudio cuantitativo empleó una población de 701 instructores que cursan una maestría en gestión educativa en una institución de educación superior. Según los resultados, el 5% de los profesores sufren del síndrome de burnout, mientras que el 9% de los instructores afirman sentirse extremadamente agotados emocionalmente, y el 11% pueden estar cerca del burnout, lo que podría tener efectos perjudiciales tanto para el profesor como para la escuela. Además, es fundamental controlar los valores medios de cada dimensión de Fatiga Emocional y Despersonalización, ya que unos niveles elevados tienen el potencial de inducir al síndrome de burnout. La conclusión es que son necesarias políticas gubernamentales que garanticen la salud y el bienestar de los educadores para que puedan desempeñar sus funciones lo mejor posible, lo que mejora el rendimiento.

3.2.2. Antecedentes nacionales

La investigación realizada por Ascoy (2019) tuvo como objetivo principal analizar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los empleados de una institución educativa. Además, se evaluó el nivel de ambos factores y su conexión con las dimensiones del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los resultados revelaron lo siguiente: No se identificó una relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, con una significancia bilateral de 0,742 ($p > 0,05$) y un coeficiente de correlación de Rho de

Spearman de $-0,054$. Las cinco dimensiones del clima organizacional fueron calificadas como muy favorables y los empleados presentaron un nivel moderado de burnout, con niveles bajos en agotamiento emocional y despersonalización, pero niveles altos en realización personal. El estudio concluye que, bajo el contexto específico de esta investigación, el clima organizacional y el síndrome de burnout no están significativamente correlacionados. Esto sugiere que, a pesar de las condiciones favorables del clima laboral, el burnout puede depender de otros factores que no se abordaron en este estudio, subrayando la importancia de un análisis más amplio y contextualizado para comprender las dinámicas del burnout en el entorno educativo.

La investigación realizada por García (2019) tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral (síndrome de burnout) y el clima organizacional en los docentes de una institución educativa. Con un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional no experimental, el estudio observó los fenómenos en su contexto natural, sin manipular las variables, y recopiló datos en un solo momento. La población estuvo conformada por 40 profesores de secundaria, que también representaron el tamaño de la muestra. Los datos recolectados fueron analizados mediante estadística descriptiva y presentados de forma gráfica.

El análisis evidenció una relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los docentes. Entre los resultados más relevantes destacan:

En respuesta a la afirmación "Me siento cansado cuando me levanto", el 60% de los docentes indicó que este comportamiento ocurre con frecuencia, ya sea semanal, mensual o anualmente, reflejando niveles de agotamiento emocional, una dimensión central del burnout.

Respecto a la afirmación "La escuela es un lugar de trabajo agradable", el 90% de los docentes respondió negativamente, mostrando una percepción desfavorable del clima organizacional.

Estos hallazgos establecen una correlación significativa entre ambas variables, validando que un clima organizacional desfavorable puede estar asociado a niveles más altos de burnout en los docentes. La investigación subraya la importancia de mejorar el ambiente laboral para reducir el estrés crónico y sus efectos negativos, promoviendo así un entorno de trabajo más saludable y favorable para el desempeño docente.

El estudio realizado por Bada Quispe et al. (2020) analizó la relación entre el estrés laboral, identificado como síndrome de burnout, y el clima organizacional en una muestra de 140 docentes peruanos. El análisis estadístico fue realizado con el coeficiente de correlación de Spearman, considerando un margen de error del 5%. Los resultados revelaron que: Un 80,7% de los docentes presentaron niveles moderados de burnout, mientras que un 78,6% percibieron un clima organizacional alto. Se encontró una asociación negativa y significativa entre el clima organizacional y el burnout, lo que demuestra que una mejora en el clima organizacional está relacionada con una disminución en los niveles de estrés laboral. El estudio concluye que un clima organizacional favorable actúa como un factor protector frente al burnout, contribuyendo significativamente a reducir su incidencia. Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejorar el ambiente laboral en las instituciones educativas, no solo para preservar el bienestar de los docentes, sino también para garantizar un desempeño más eficiente y sostenible en el sector educativo.

El estudio de Padilla (2020) tuvo como propósito analizar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en docentes que impartían clases en modalidad virtual durante el año 2020. La investigación se desarrolló

con un diseño transversal, empleando una metodología no experimental, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional para examinar las variables de interés. Los resultados del análisis estadístico mostraron un coeficiente de correlación de $r = 0,125$ y un valor de $p = 0,315$, indicando que no existe una relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes estudiados.

Este hallazgo sugiere que, en el contexto particular de las clases virtuales, otros factores podrían estar incidiendo en la experiencia de burnout de los docentes, más allá del clima laboral percibido. Factores como la adaptación tecnológica, las demandas específicas del entorno virtual o el equilibrio entre la vida personal y profesional podrían ser determinantes en este escenario.

El estudio concluye que, aunque el clima laboral es un componente relevante del entorno educativo, no se evidenció una asociación directa con el síndrome de burnout en este caso específico. Estos resultados invitan a explorar otras variables y dinámicas que puedan influir en el bienestar de los docentes en entornos de enseñanza virtual.

El estudio de Chávez (2021) tuvo como objetivo principal determinar la asociación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en 320 docentes que laboraban en diversas instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador. La muestra estuvo constituida por un 46,9% de hombres y un 53,1% de mujeres. La investigación se desarrolló bajo un diseño transaccional y correlacional de alcance no experimental, utilizando la técnica de encuesta para recolectar los datos. El análisis estadístico mostró una asociación significativa e inversa entre el síndrome de burnout y el clima laboral, con un coeficiente de correlación de $r_s = -0.646$ y un nivel de significancia de $p < 0.05$. Esto indica que, a medida que mejora el clima laboral, los niveles de burnout disminuyen considerablemente.

Además, los resultados evidenciaron que un 39,4% de los instructores y un 50,9% de los profesores presentaban niveles bajos de burnout, lo que sugiere que una proporción significativa de los docentes no experimentaba agotamiento severo. Estos hallazgos resaltan la influencia positiva de un clima laboral favorable en la disminución del estrés laboral y sus implicancias emocionales.

El estudio concluye que el clima laboral es un factor clave en la percepción y mitigación del síndrome de burnout entre los docentes. Se destaca la importancia de promover entornos organizacionales saludables, con el fin de reducir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, mejorando así el bienestar emocional y la calidad de vida laboral del personal educativo.

La investigación de Estrada et al. (2021) examinó la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en docentes de educación básica. El estudio se llevó a cabo bajo un diseño correlacional transversal, con un enfoque no experimental y una metodología cuantitativa. Para la recolección de datos se emplearon instrumentos validados como el Cuestionario de Clima Organizacional y el Maslach Burnout Inventory (MBI).

La muestra, conformada por 89 profesores, fue seleccionada mediante un muestreo probabilístico estratificado, lo que aseguró una representación adecuada de la población docente. Los resultados mostraron que la mayoría de los profesores percibía el clima organizacional como insuficiente, mientras que el síndrome de burnout se presentaba en un nivel moderado.

El análisis estadístico reveló una correlación significativa y negativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, con un coeficiente de $-0,735$ y un nivel de significancia de $p < 0,05$. Esto indica que, a medida que mejora el clima organizacional, los niveles de burnout disminuyen notablemente. Los resultados subrayan que factores positivos del clima

organizacional, como la comunicación efectiva, el apoyo institucional y las condiciones laborales adecuadas, están estrechamente vinculados con una menor incidencia del síndrome de burnout.

El estudio concluye que un clima organizacional positivo es crucial para mitigar el impacto del burnout entre los docentes. La investigación resalta la importancia de implementar estrategias organizacionales orientadas a mejorar el entorno laboral, con el fin de proteger el bienestar emocional y físico de los educadores y optimizar su desempeño en la enseñanza.

El estudio realizado por Orna-Tiburcio y Carlos-Trinidad (2021) analizó la correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en empleados de centros de enseñanza superior. La investigación, de carácter observacional, transversal, descriptiva, correlacional y no experimental, utilizó dos escalas tipo Likert como herramientas de recolección de datos: la evaluación de burnout de Maslach y la escala de clima laboral de Palma.

La muestra estuvo compuesta por 51 empleados, seleccionados mediante un muestreo de conveniencia no probabilístico. Los resultados mostraron que el 49% de los participantes percibían un ambiente laboral positivo, mientras que el 3,9% lo calificaron como negativo. En cuanto al síndrome de burnout, el 39,2% de los empleados lo clasificaron en un nivel medio, y el 29,4% en un nivel bajo.

El análisis estadístico reveló una correlación negativa baja pero significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout, con un coeficiente de $Rho = -0,377$ y un nivel de significancia de $p = 0,006$. Esto sugiere que, aunque la relación no es fuerte, un clima laboral positivo está asociado con niveles más bajos de burnout entre los empleados.

El estudio concluye que la mejora del clima laboral, incluso en pequeñas proporciones, puede generar un impacto significativo en la reducción del síndrome de burnout. Estos hallazgos destacan la importancia

de implementar políticas organizacionales que favorezcan un ambiente laboral saludable, con el fin de mitigar los efectos del burnout y promover el bienestar del personal en las instituciones de educación superior.

El estudio de Yslado et al. (2021) tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en profesores universitarios de una universidad pública del Perú. La investigación contó con una muestra de 206 profesores, de los cuales el 80,1% eran nombrados y el 19,9% contratados. La composición de género mostró una predominancia de varones (79,6%) frente a mujeres (20,4%).

Para la recolección de datos, se emplearon la Escala de Clima Laboral de Palma y el Cuestionario de Burnout para Profesores Universitarios, adaptado por Arquero y Donoso y basado en el Inventario de Burnout de Maslach. Ambos instrumentos fueron validados mediante análisis factorial confirmatorio, lo que aseguró su fiabilidad y pertinencia para el contexto del estudio.

Los resultados mostraron que el nivel promedio del clima laboral fue medio ($\bar{x}=138,8$ puntos), mientras que los profesores presentaron signos de burnout moderado ($\bar{x}=115,8$ puntos). El análisis estadístico evidenció una relación funcional negativa y significativa entre el burnout y el clima laboral, lo que indica que un mejor clima laboral está asociado con niveles más bajos de burnout.

El síndrome de burnout estuvo influido por dimensiones como la realización personal, la despersonalización, la autonomía y las condiciones laborales. A su vez, el clima laboral estuvo mediado por factores como la participación laboral, las condiciones laborales, la supervisión, la comunicación y la autonomía.

El estudio concluye que un clima laboral favorable tiene el potencial de reducir los niveles de burnout entre los profesores universitarios. Se destaca

la necesidad de mejorar factores clave como la participación y comunicación dentro de la organización, además de optimizar las condiciones laborales y fomentar la autonomía en el trabajo.

El estudio de Gavilán (2022) tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en docentes que trabajan en el distrito escolar de Santa Rosa, La Mar, Ayacucho. Para medir las variables, se aplicaron cuestionarios específicos que evaluaron tanto el clima organizacional como el síndrome de burnout, garantizando la validez de los instrumentos utilizados. En el análisis estadístico, se empleó el estadístico τ de Kendall, estableciendo un nivel de significancia de 0,05 y una precisión del 95%.

Los resultados mostraron una correlación baja pero directa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, con un coeficiente de 0,387 según la Tau de Kendall. Además, el valor de $p = 0,031$ ($<0,05$) confirmó la significancia estadística de esta relación, lo que evidencia que las dos variables están asociadas. Esto sugiere que, aunque la correlación no es fuerte, un mejor clima organizacional se vincula con niveles más bajos de burnout entre los docentes de esta región.

El estudio concluye que, a pesar de la baja magnitud de la correlación, mejorar el clima organizacional en las instituciones educativas podría contribuir a reducir el síndrome de burnout en los docentes.

3.2.3. Antecedentes locales

La investigación de Arias y Zegarra (2013), tuvo como objetivo principal determinar las correlaciones entre el clima organizacional, el síndrome de burnout y los mecanismos de afrontamiento en los trabajadores del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas de Arequipa (IREN-SUR). El estudio incluyó a una muestra de 93 empleados con una edad

promedio de 34 años, donde el 67,7% eran mujeres y el 32,3% hombres, con edades comprendidas entre los 19 y 62 años. Los resultados revelaron que la mayoría de los empleados presentaban niveles modestos de síndrome de burnout, mientras que el ambiente organizativo fue evaluado como ideal en general. No obstante, los aspectos relacionados con el reconocimiento y el salario se identificaron como los menos satisfactorios. En cuanto al afrontamiento, el estilo más común fue el afrontamiento activo, el cual mostró una correlación significativa con el clima organizativo. Sin embargo, no se encontraron asociaciones significativas entre el burnout y el clima organizativo. Por otro lado, características demográficas como la edad, el sexo, el estado civil, el número de hijos y el tipo de trabajo realizado se asociaron significativamente con el estilo de afrontamiento activo ($p < 0,05$). El estudio concluye que, aunque el clima organizacional es percibido como favorable, este no presenta una relación significativa con los niveles de burnout.

El estudio realizado por Valdivia y Vásquez (2020) tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los empleados de la Microred Tiabaya, ubicada en Arequipa. Esta investigación, de tipo descriptivo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal, incluyó una muestra de 102 empleados de la institución.

El análisis estadístico fue realizado utilizando el coeficiente Rho de Spearman, que mostró una correlación moderadamente inversa y significativa entre las variables, con un valor de $Rho = -0,527$ y un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Estos resultados indican que a medida que aumentan los niveles de estrés laboral, el clima organizacional percibido tiende a deteriorarse. Este vínculo evidencia que el estrés laboral no solo afecta el bienestar individual

de los empleados, sino que también impacta negativamente el entorno laboral colectivo.

El estudio concluye que el estrés laboral tiene un impacto adverso en el clima organizacional, lo que destaca la importancia de implementar estrategias efectivas para mitigar este problema. Entre las recomendaciones se incluye la mejora en la comunicación interna, el proporcionar soporte emocional a los trabajadores y el garantizar condiciones laborales adecuadas, con el fin de promover un ambiente organizacional más saludable y productivo.

4. HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

H_1 Existe relación significativa entre clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

H_0 No existe relación significativa entre clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre clima organizacional y agotamiento emocional en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

- Existe relación significativa entre clima organizacional y despersonalización en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

- Existe relación significativa entre clima organizacional y realización personal en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En este estudio se empleó una metodología cuantitativa, ya que se hizo uso de la recopilación, interpretación y análisis de datos para respaldar nociones preconcebidas. Se distingue por su objetividad, capacidad de demostración, secuencia lógica y razonamiento deductivo. Se basa en la cuantificación de los hechos, el cálculo numérico y la aplicación de herramientas estadísticas para analizar los supuestos (Maldonado, 2018, p. 20).

El tipo de investigación desarrollado fue básica, ya que tuvo como propósito principal generar nuevos conocimientos o teorías, contribuyendo al avance del entendimiento en el área de estudio (Hernández y Mendoza, 2018, p. 33). Este enfoque se centra en ampliar el cuerpo de conocimientos existentes sin buscar aplicaciones inmediatas, lo que lo distingue de otros tipos de investigación más aplicados. En cuanto a la participación del investigador, el estudio se enmarcó en un enfoque no experimental, dado que no se realizó ninguna intervención directa sobre las variables de estudio. Esto implica que las variables fueron cuantificadas tal como se presentaban en el entorno natural, sin manipulación alguna, lo que permite obtener una visión objetiva de las relaciones entre ellas (Hernández y Mendoza, 2018, p. 174).

De acuerdo con el alcance a la investigación se trabajó a nivel correlacional, utilizando enfoques estadísticos, ya que se tuvo como objetivo investigar el nivel de relación entre dos o más variables en un entorno determinado. Para determinar con precisión la relación entre variables, se empleó la recopilación y el análisis de datos para responder a cuestiones concretas y estudiar hipótesis específicas que se evaluaron mediante el uso de cálculos numéricos, recuentos y análisis estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018, p. 105).

2. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

2.1. Técnicas

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta, la cual permitió recopilar datos de manera estructurada a través de un conjunto de preguntas diseñadas para captar el punto de vista de la población investigada. Este método se empleó para

obtener información directa de los participantes, asegurando que las respuestas reflejaran sus percepciones, opiniones y experiencias relacionadas con las variables en estudio.

2.2. Instrumentos

El recojo de datos en esta investigación se llevó a cabo utilizando los siguientes instrumentos de medición, diseñados para evaluar las variables clave del estudio:

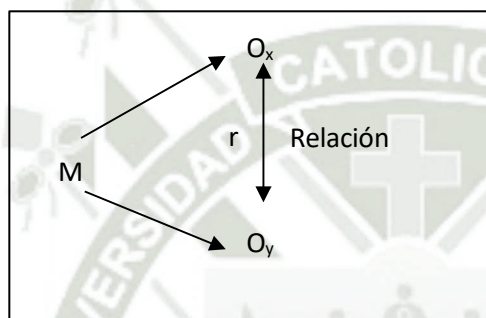
Para la variable "clima organizacional", se empleó la Escala de Clima Laboral desarrollada por Palma (2004). Este instrumento consta de 50 ítems, con un tiempo aproximado de aplicación de 30 minutos, dirigido específicamente a trabajadores de una organización. Su objetivo es medir el clima organizacional en general y sus dimensiones específicas. Cada ítem está puntuado en una escala de 1 a 5, donde 1 equivale a "ningún o nunca", 2 a "poco", 3 a "regular o algo", 4 a "mucho" y 5 a "todo o siempre". Para la calificación e interpretación, se totalizaron las puntuaciones tanto por dimensión como por la variable completa, permitiendo un análisis estadístico descriptivo e inferencial. El instrumento, originario del Perú, fue validado por juicios de expertos, logrando un alfa de Cronbach de 0,97 (Palma, 2004, p. 32), lo que garantiza su alta fiabilidad.

Para la variable "burnout", se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), diseñado originalmente por Maslach y Jackson (1986). Este instrumento consta de 22 ítems y está dirigido a trabajadores del sector educación. Fue adaptado al contexto peruano por Manuel Fernández Arata en 2002, con un tiempo aproximado de aplicación de 15 minutos. Su objetivo es medir el burnout y sus dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los ítems están puntuados en una escala de 0 a 6, donde 0 representa "nunca", 1 "alguna vez al año", 2 "una vez al mes", 3 "algunas veces al mes", 4 "una vez por semana", 5 "algunas veces por semana" y 6 "todos los días". Al igual que en el caso del clima organizacional, la puntuación total se calculó tanto por dimensión como para la variable completa, siendo interpretada mediante análisis estadísticos descriptivos e

inferenciales. El instrumento fue validado mediante juicios de expertos, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,89 (Fernández, 2002, p. 64), lo que confirma su fiabilidad para esta investigación.

Ambos instrumentos proporcionaron una base sólida para medir las variables de interés y realizar los análisis correspondientes, garantizando validez y confiabilidad en los resultados obtenidos.

Figura 1
Esquema del diseño de investigación



La Figura 1 presenta una representación gráfica de la muestra de trabajadores de una institución educativa en Arequipa, destacando la relación entre las variables clima organizacional y burnout. En este gráfico, el eje O_x representa los valores correspondientes al clima organizacional, mientras que el eje O_y indica los niveles de burnout. Además, el coeficiente r simboliza el grado de relación existente entre ambas variables.

El enfoque adoptado en este estudio fue correlacional, lo que permitió evaluar y contrastar las hipótesis relacionadas con la interacción entre el clima organizacional y el síndrome de burnout. Este diseño facilitó un análisis detallado de cómo las percepciones del entorno laboral influyen en los niveles de burnout de los trabajadores. Los datos obtenidos ofrecen una perspectiva estadística de la interacción entre estas variables clave, proporcionando información útil para comprender los factores que afectan el bienestar emocional y profesional de los empleados en un contexto organizacional.

La recolección de datos se realizó en un único momento, caracterizando al estudio como de corte transversal. Este diseño permitió obtener un panorama general de las dinámicas existentes entre el clima organizacional y el burnout en el momento específico de la investigación.

2.3. Materiales de verificación

Para este estudio se emplearán dos cuestionarios, uno para la variable “clima organizacional” y otro para la variable “burnout”.

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1. Ámbito

La investigación se realizó en una institución educativa, ubicada en el distrito, provincia y departamento de Arequipa.

3.2. Unidades de estudio

3.1.1. Universo/corpus

Según Hernández y Carpio (2019), el universo poblacional es el número total de unidades analíticas que comparten una característica que puede ser detectada y sobre la cual el estudio en curso pretende analizar y explicar sus rasgos. Según Galindo (2020, p. 24), también se le denomina población.

En este estudio participaron 63 trabajadores de la institución educativa parroquial La Recoleta.

3.1.2. Muestra/subcorpus

Según Hernández y Carpio (2019), es una porción única de la población o subconjunto de todo el universo conformado por unidades muestrales que forman parte del objeto de investigación y que son respaldadas por el muestreo como método de investigación científica para determinar el segmento poblacional a examinar.

Según Ñaupas *et al.* (2018), la muestra censal es aquella a la cual se le aplican los instrumentos de investigación para la población total. Con respecto

a este estudio, la muestra estuvo conformada por los 63 trabajadores de la institución educativa parroquial La Recoleta. En este estudio no se utilizó el muestreo porque se realizó con una muestra censal.

3.1.3. Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión:

- Trabajadores administrativos y plana docente de la institución educativa seleccionada.
- Mayores de 18 años.
- Trabajadores a tiempo completo o parcial.
- Participantes que respondieron los dos cuestionarios en su totalidad.
- Los participantes que respondieron todos los ítems en su totalidad.

b) Criterios de exclusión:

- Trabajadores administrativos y plana docente de otras instituciones educativas diferentes a la institución educativa seleccionada.
- Menores de 18 años.
- Trabajadores en periodo de prueba.
- Participantes que sólo respondieron un cuestionario.
- Participantes que no respondieron todas las preguntas en su totalidad.

3.3. Temporalidad

Este estudio se llevó a cabo a partir de la tercera semana del mes de marzo hasta la tercera semana del mes de agosto del año 2024.

4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1. Organización

La investigación inició con la identificación de las variables principales: clima organizacional y burnout, con el objetivo de definir las de manera clara y precisa. Este

paso permitió establecer una base conceptual sólida para el desarrollo del estudio y garantizar la coherencia en la aplicación de los instrumentos de medición. Posteriormente, se llevó a cabo la selección de la muestra mediante la consulta de la página web de Escala (2023), lo que facilitó determinar la cantidad de trabajadores en la institución educativa ubicada en Arequipa. Esta etapa fue fundamental para delimitar el alcance del estudio y garantizar la representatividad de los participantes. Una vez identificada la población, se formuló una solicitud oficial a la institución educativa "La Recoleta" para obtener el permiso necesario para la aplicación de los instrumentos. Una vez concedida la autorización, se procedió a aplicar de manera presencial y en un único momento los dos cuestionarios correspondientes, cuyo diseño y detalles se encuentran especificados en la sección de anexos de esta tesis. Finalmente, se realizó el procesamiento de datos en el software estadístico SPSS versión 27 y análisis de los resultados, realizando así la contrastación de las hipótesis planteadas, concluyendo con la redacción del presente informe final, que incluye una sección de discusión, conclusiones y recomendaciones.

4.2. Recursos

Recursos Humanos:

- Investigador Principal y Equipo de Investigación: Contar con un equipo capacitado en técnicas de investigación, análisis de datos y redacción científica.
- Participantes: Trabajadores de la institución educativa dispuestos a participar en la encuesta.
- Expertos en Clima Organizacional y Burnout: Consultar con especialistas para asesoramiento y validación de los instrumentos de investigación.

Recursos Materiales y Técnicos:

- Software de Análisis de Datos: Herramientas como SPSS, para analizar los datos cuantitativos y cualitativos.
- Instrumentos de Recolección de Datos: Cuestionarios.

- Recursos de Documentación: Acceso a literatura académica y estudios previos relacionados con el clima organizacional y el burnout.





CAPITULO III RESULTADOS

1. RESULTADOS

Inicialmente se describe los baremos de las cinco dimensiones -auto realización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales-, así como el total de la variable clima organizacional.

Tabla 1
Clima organizacional y sus dimensiones

Dimensiones	Niveles	f	%
Auto realización	Bajo	2	3.2%
	Medio	46	73.0%
	Alto	15	23.8%
Involucramiento laboral	Bajo	0	0.0%
	Medio	30	47.6%
	Alto	33	52.4%
Supervisión	Bajo	0	0.0%
	Medio	33	52.4%
	Alto	30	47.6%
Comunicación	Bajo	0	0.0%
	Medio	35	55.6%
	Alto	28	44.4%
Condiciones laborales	Bajo	0	0.0%
	Medio	42	66.7%
	Alto	21	33.3%
Clima organizacional en general	Bajo	0	0.0%

Medio	33	52.4%
Alto	30	47.6%
<hr/>		
Total	63	100.0%
<hr/>		

Descripción. En relación con la dimensión de autorrealización, se encontró que el 73% de los trabajadores se ubican en un nivel medio, mientras que un 23,8% se posiciona en el nivel alto y solo un 3,2% en el nivel bajo. Para la dimensión de involucramiento laboral, el 52,4% de los empleados se encuentra en el nivel alto, mientras que el 47,6% está en un nivel medio. En cuanto a la dimensión de supervisión, el 52,5% de los trabajadores reporta un nivel medio, frente al 47,6% que alcanza un nivel alto. En la dimensión de comunicación, un 55,6% de los colaboradores se posiciona en el nivel medio, mientras que el 44,4% está en un nivel alto. Por último, en la dimensión de condiciones laborales, un 66,7% de los servidores manifiesta un nivel medio, y el 33,3% alcanza un nivel alto. De manera general, la variable clima organizacional muestra que el 52,4% de los trabajadores perciben un nivel medio, mientras que el 47,6% consideran que se encuentran en un nivel alto.

Clima Organizacional:

1. Autorrealización (73% nivel medio):

- Desarrollo profesional: Este nivel medio revela una brecha significativa en la comunicación estratégica de desarrollo de carrera. La teoría de la gestión de expectativas en comunicación organizacional sugiere que esta percepción podría estar influenciada por una discrepancia entre las expectativas de los empleados y la realidad comunicada por la institución. Es probable que exista una falta de narrativa clara y consistente sobre las trayectorias profesionales disponibles, lo que puede estar generando incertidumbre y desmotivación.

- Desarrollo personal: El resultado indica una deficiencia en la comunicación transformacional, un concepto clave en el liderazgo comunicativo. La institución parece no estar articulando efectivamente cómo el trabajo contribuye al crecimiento personal, lo que puede estar impactando en la identificación de los empleados con su rol y la organización. Esta falta de

alineación comunicativa puede estar obstaculizando la internalización de los valores organizacionales a nivel personal.

2. Involucramiento laboral (52.4% nivel alto):

- Compromiso institucional: Este resultado sugiere una polarización en la efectividad de la comunicación de la cultura organizacional. La teoría de la identificación organizacional de Cheney y Tompkins podría explicar por qué algunos empleados han internalizado los valores institucionales mientras otros no. Es posible que la narrativa organizacional no esté resonando de manera uniforme, lo que indica la necesidad de un enfoque de comunicación más segmentado y personalizado.

- Identificación con la sociedad: El alto nivel en este indicador sugiere una comunicación efectiva del propósito organizacional y su impacto social. Sin embargo, la teoría de la responsabilidad social corporativa en comunicación organizacional sugeriría que aún hay margen para fortalecer la narrativa sobre cómo cada rol individual contribuye a la misión social más amplia de la institución.

3. Supervisión (52.4% nivel medio):

- Apoyo a las actividades: Este nivel medio refleja una potencial brecha en la comunicación de apoyo, un concepto crucial en la teoría de la comunicación de liderazgo. Podría indicar que los supervisores no están utilizando efectivamente los canales de comunicación descendente para proporcionar orientación y recursos, o que existe una falta de habilidades en comunicación interpersonal a nivel de supervisión.

- Control de las actividades: El resultado sugiere una deficiencia en la comunicación de expectativas y feedback, elementos centrales en la teoría de la gestión por objetivos. Esto podría estar generando ambigüedad en los roles y una falta de claridad en los estándares de desempeño, lo que a su vez puede estar afectando la percepción de justicia organizacional.

4. Comunicación (55.6% nivel medio):

- Fluidez en la comunicación: Este nivel medio indica posibles obstáculos en los flujos de comunicación organizacional. Desde la perspectiva de la teoría de redes de comunicación, esto sugiere que podrían existir nodos de información aislados o canales de comunicación suboptimizados que están impidiendo la difusión efectiva de información crucial.

- Claridad en la comunicación: El resultado apunta a una posible falta de competencia comunicativa organizacional, un concepto desarrollado por Wiemann. Esto podría manifestarse en mensajes ambiguos, uso inconsistente de terminología, o falta de contexto en las comunicaciones, lo que estaría afectando la comprensión compartida de los objetivos y procesos organizacionales.

5. Condiciones laborales (66.7% nivel medio):

- Elementos materiales: Este nivel sugiere una deficiencia en la comunicación de recursos, un aspecto crucial de la teoría de la riqueza de medios. Podría indicar que la institución no está utilizando los canales de comunicación más apropiados para informar sobre los recursos disponibles, o que la información no se está presentando de manera accesible y comprensible.

- Elementos psicosociales: El resultado refleja una posible brecha en la comunicación de bienestar organizacional. Desde la perspectiva de la teoría de la cultura organizacional de Schein, esto podría indicar que los valores de bienestar no están siendo efectivamente comunicados o demostrados en los artefactos y comportamientos organizacionales visibles.

- Elementos económicos: Este nivel medio sugiere una falta de transparencia en la comunicación financiera interna. La teoría de la equidad de Adams podría explicar cómo esta

percepción de falta de claridad en la comunicación sobre compensaciones y beneficios puede estar afectando la motivación y el compromiso de los empleados.

Tabla 2
Burnout y sus dimensiones

Dimensiones	Niveles	f	%
Agotamiento emocional	Bajo	27	42.9%
	Medio	34	54.0%
	Alto	2	3.2%
Despersonalización	Bajo	42	66.7%
	Medio	9	14.3%
	Alto	12	19.0%
Realización personal	Bajo	3	4.8%
	Medio	6	9.5%
	Alto	54	85.7%
Burnout en general	Bajo	7	11.1%
	Medio	38	60.3%
	Alto	18	28.6%
Total		63	100.0%

Descripción. En relación con la dimensión de agotamiento emocional, se encontró que el 54% de los trabajadores se ubican en un nivel medio, mientras que el 42,9% se posiciona en el nivel alto y solo un 3,2% en el nivel bajo. Para la dimensión de despersonalización, el 66,7% de los colaboradores reporta un nivel bajo, el 19% se encuentra en un nivel alto, y el 14,3% en un nivel medio. En cuanto a la dimensión de realización personal, un 85,7% de los participantes

alcanza un nivel alto, mientras que un 9,5% se posiciona en el nivel medio y un 4,8% reporta un nivel bajo. De manera general, para la variable burnout, se observó que el 60,3% de los trabajadores presenta un nivel medio, el 28,6% un nivel alto, y solo el 11,1% alcanza un nivel bajo. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los trabajadores experimentan niveles moderados de burnout, existe una proporción significativa que muestra altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, lo que podría influir en su bienestar y desempeño.

Burnout:

1. Agotamiento emocional (54% nivel medio):

- Cansancio mental: Este nivel sugiere una deficiencia en la comunicación de gestión del estrés. Desde la perspectiva de la teoría de la conservación de recursos de Hobfoll, esto podría indicar que la organización no está comunicando efectivamente estrategias para preservar y recuperar recursos psicológicos, lo que está llevando a una percepción de agotamiento continuo.

- Cansancio físico: El resultado refleja una posible falla en la comunicación de la cultura de bienestar físico. La teoría de la promoción de la salud en el lugar de trabajo sugeriría que la institución no está transmitiendo efectivamente la importancia del autocuidado y el equilibrio trabajo-vida, lo que podría estar normalizando patrones de trabajo insostenibles.

2. Despersonalización (66.7% nivel bajo, pero 19% nivel alto):

- Negatividad: Aunque la mayoría muestra un nivel bajo, el porcentaje en nivel alto es preocupante. Desde la perspectiva de la teoría del contagio emocional, esto podría indicar que existe un subgrupo de empleados cuyas actitudes negativas están siendo comunicadas y potencialmente amplificadas a través de las interacciones sociales en el lugar de trabajo.

- Aislamiento: Este resultado sugiere una posible fragmentación en las redes de comunicación informal. La teoría de la vinculación social en el lugar de trabajo indicaría que para

algunos empleados, los canales de comunicación que fomentan la conexión y el apoyo mutuo no están siendo efectivos o accesibles.

- Frialdad: El nivel de frialdad observado podría ser un indicador de una falla en la comunicación de inteligencia emocional organizacional. La teoría de la empatía en la comunicación organizacional sugeriría que la institución no está modelando o reforzando efectivamente comportamientos comunicativos que fomenten la conexión emocional y la comprensión mutua.

3. Realización personal (85.7% nivel alto):

- Autoestima: Este alto nivel sugiere una comunicación efectiva del valor individual en el contexto organizacional. La teoría de la identidad social en las organizaciones podría explicar cómo la institución está logrando comunicar un sentido de pertenencia y valor que refuerza la autoestima profesional de los empleados.

- Logros: El alto nivel en este indicador refleja una comunicación efectiva de los éxitos y logros. Desde la perspectiva de la teoría del refuerzo positivo en la comunicación organizacional, esto sugiere que la institución está utilizando eficazmente el reconocimiento y la celebración de logros como herramientas de comunicación motivacional.

- Aceptación: Este resultado indica una comunicación efectiva de una cultura inclusiva. La teoría de la comunicación intercultural en las organizaciones sugeriría que la institución está logrando transmitir un mensaje de valoración de la diversidad y aceptación de las diferencias individuales, lo que está contribuyendo a un alto sentido de realización personal.

Tabla 3

Prueba de normalidad entre clima organizacional y burnout

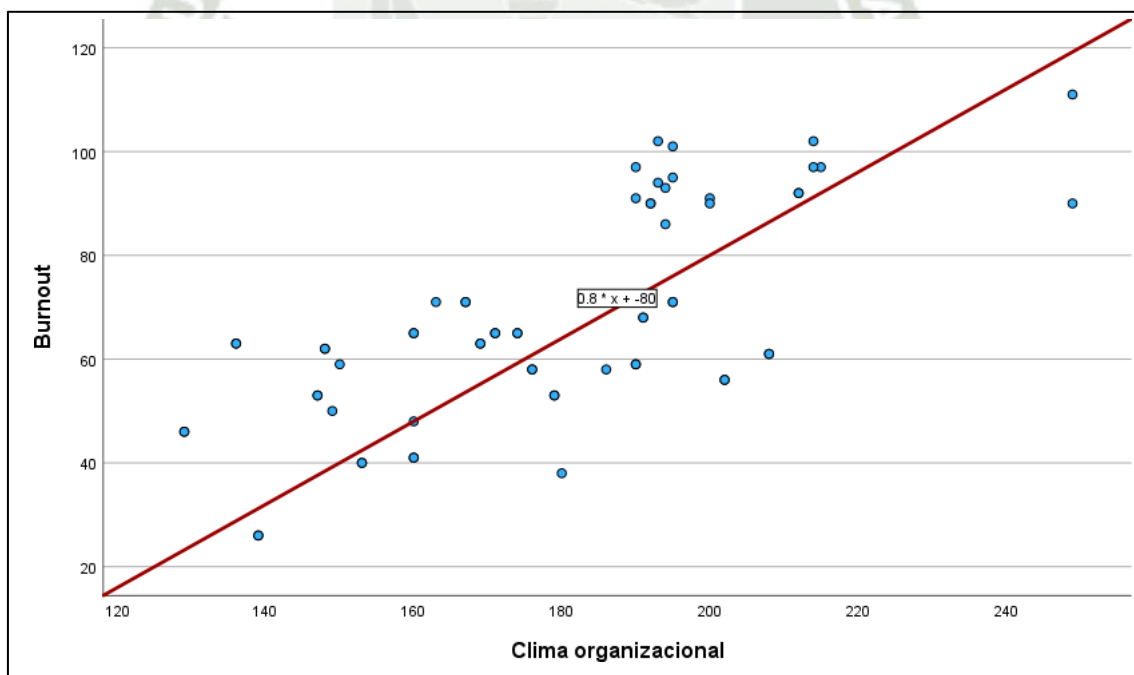
Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	sig
Clima organizacional	0.122	63	0.021

Burnout	0.150	63	0.001
---------	-------	----	-------

Descripción. El análisis estadístico reveló que el nivel de significancia obtenido es inferior a 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), lo que indica que las distribuciones de los datos correspondientes a las variables clima organizacional y burnout no siguen una distribución normal. Este resultado se obtuvo a partir de la prueba de normalidad aplicada al conjunto de datos. Dado que las distribuciones son no paramétricas, se determinó que el coeficiente de Rho de Spearman es el método estadístico más adecuado para analizar la relación entre las dos variables. Este enfoque es ideal para datos que no cumplen con los supuestos de normalidad, permitiendo evaluar correlaciones de manera robusta y confiable en este contexto.

Figura 1

Dispersión de las puntuaciones de clima organizacional y burnout



Nota. Construida a partir de la base de datos.

Descripción. El análisis de los datos mediante un plano cartesiano muestra una relación existente entre las puntuaciones totales de las variables clima organizacional y burnout. En esta representación gráfica, el clima organizacional se ubica en el eje X y el burnout en el eje Y. Las

intersecciones de los puntos de datos se localizan en su totalidad en el primer cuadrante, lo que indica valores positivos para ambas variables. Además, la relación entre estas variables sigue una línea de tendencia positiva, cuya ecuación es $y = 0.8x - 80$. Esta ecuación sugiere que a medida que las puntuaciones de clima organizacional aumentan, las puntuaciones de burnout también tienden a incrementarse, aunque con una pendiente que refleja una relación moderada.



Tabla 4

Prueba estadística de Rho de Spearman

		Clima organizacional
	Rho de Spearman	0.667**
Burnout	sig.	<0.001
	N	63
	Rho de Spearman	0.535**
Agotamiento emocional	sig.	<0.001
	N	63
	Rho de Spearman	0.571**
Despersonalización	sig.	<0.001
	N	63
	Rho de Spearman	0.351**
Realización personal	sig.	0.005
	N	63

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

Descripción. El análisis estadístico permitió identificar evidencia estadística que respalda la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y sus dimensiones individuales con la variable burnout. Para este propósito, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, adecuada para el procesamiento de datos con distribuciones no normales, como las identificadas en este estudio. Los resultados mostraron la presencia de correlaciones directas positivas entre las variables, lo que indica que a medida que los valores de las dimensiones del clima organizacional

aumentan, también lo hacen los valores de la variable burnout. Este hallazgo se interpretó tomando como referencia un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, en concordancia con el estándar utilizado en investigaciones del campo de las humanidades.

Para el agotamiento emocional y clima organizacional.

- Formulación de hipótesis

H_{01} : No existe relación entre el clima organizacional y agotamiento emocional en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

$$H_{01}: r_{01}=0$$

H_{a1} : Existe relación entre el clima organizacional y agotamiento emocional en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

$$H_{a1}: r_{a1}>0$$

Tabla 5

Prueba de contrastación de agotamiento emocional y clima organizacional

rho	α	p	sig
0.535	0.05	<0.001	Si existe

- Decisión

El análisis estadístico reveló un valor de Rho de Spearman de 0.535 y un valor de p menor a 0.001, el cual es inferior al nivel de significancia establecido de $\alpha = 0.05$. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, lo que confirma la existencia de una correlación positiva considerable entre el agotamiento emocional y el clima organizacional.

Para la despersonalización y clima organizacional.

- Formulación de hipótesis

H_{01} : No existe relación entre el clima organizacional y despersonalización en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

$$H_{01}: r_{01}=0$$

H_{a1} : Existe relación entre el clima organizacional y despersonalización en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

$$H_{a1}: r_{a1}>0$$

Tabla 6
Prueba de contrastación de despersonalización y clima organizacional

rho	α	p	sig
0.571	0.05	<0.001	Si existe

- Decisión

El análisis estadístico mostró un valor de Rho de Spearman de 0.571 y un valor de p menor a 0.001, el cual es significativamente inferior al nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, evidenciando una correlación positiva considerable entre la despersonalización y el clima organizacional.

Para la realización personal y clima organizacional.

- Formulación de hipótesis

H_{01} : No existe relación entre el clima organizacional y realización personal en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

$$H_{01}: r_{01}=0$$

H_{a1} : Existe relación entre el clima organizacional y realización personal en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

$$H_{a1}: r_{a1}>0$$

Tabla 7
Prueba de contrastación de realización personal y clima organizacional

rho	α	p	sig
0.351	0.05	0.005	Si existe

- Decisión

El análisis estadístico arrojó un valor de Rho de Spearman de 0.351 y un valor de p de 0.005, el cual es inferior al nivel de significancia establecido de $\alpha = 0.05$. Esto lleva a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, indicando la existencia de una correlación positiva media entre la realización personal y el clima organizacional.

Para el burnout y clima organizacional.

- Formulación de hipótesis

H_{01} : No existe relación entre el clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

$$H_{01}: r_{01}=0$$

H_{a1} : Existe relación entre el clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024.

$$H_{a1}: r_{a1}>0$$

Tabla 8
Prueba de contrastación de burnout y clima organizacional

rho	α	p	sig
0.667	0.05	<0.001	Si existe

- Decisión

El análisis estadístico mostró un valor de Rho de Spearman de 0.667 y un valor de p menor a 0.001, lo cual es inferior al nivel de significancia establecido de $\alpha = 0.05$. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, confirmando la existencia de una correlación positiva considerable entre el burnout y el clima organizacional.

2. CONCLUSIONES

Primera: En primera instancia se concluye que existe relación considerable entre el agotamiento emocional y el clima organizacional, lo que sugiere que el entorno laboral influye directamente en cómo los trabajadores perciben y experimentan el agotamiento emocional. Un clima organizacional negativo o inadecuado (con falta de apoyo, comunicación deficiente, alta presión, etc.) podría estar contribuyendo significativamente al desgaste emocional de los empleados. Esto implica que mejorar el clima organizacional podría ser una estrategia clave para reducir el burnout entre los trabajadores de la institución educativa.

Segunda: Como segunda conclusión se obtuvo que existe una correlación positiva considerable entre la despersonalización y el clima organizacional, esto nos indica que a medida que el clima organizacional empeora (por ejemplo, con ambientes tóxicos, falta de apoyo, o conflictos laborales), los trabajadores tienden a experimentar mayores niveles de despersonalización. La despersonalización es un componente del burnout caracterizado por una visión distante o pesimista del lugar de trabajo o de los elementos integrantes.

Esto indica que un ambiente laboral negativo puede llevar a que los empleados se desconecten emocionalmente de su trabajo, desarrollen actitudes frías o impersonales hacia sus colegas o estudiantes, lo que impacta negativamente en su bienestar y desempeño. Mejores condiciones laborales y un clima organizacional saludable podrían ayudar a mitigar este efecto.

Tercera: Se concluye asimismo que existe una correlación positiva media entre la realización personal y el clima organizacional, lo que se traduce en términos generales que un clima organizacional positivo se asocia con mayores niveles de realización personal en los trabajadores, aunque esta relación no es extremadamente fuerte.

Esto significa que cuando los empleados perciben su ambiente de trabajo como favorable (con buenos canales de comunicación, reconocimiento, apoyo, y recursos adecuados), tienden a experimentar mayores sentimientos de logro y satisfacción personal en sus roles. Sin embargo, dado que la correlación es media, otros factores aparte del clima organizacional

también podrían causar impacto en cómo se visualiza la realización personal de los trabajadores. Mejorar el clima organizacional podría, en cierta medida, fomentar una mayor satisfacción y sentido de logro entre los empleados, pero es posible que no sea el único factor determinante.

Cuarta: Finalmente se concluye como hallazgo general que existe una correlación positiva considerable entre el burnout y el clima organizacional, lo que nos dice que a medida que el clima organizacional se deteriora, el nivel de burnout en los colaboradores aumenta de manera significativa. Esto implica que el entorno laboral, considerando partes importantes como el apoyo, la comunicación, las relaciones interpersonales, las cargas de trabajo y el liderazgo, tiene un impacto directo y fuerte en la experiencia de agotamiento, despersonalización y baja realización personal de los empleados.

Un clima organizacional negativo probablemente esté contribuyendo al agotamiento físico y emocional de los trabajadores, lo cual puede afectar su bienestar general y su desempeño profesional. Este descubrimiento resalta de gran manera lo vital de intervenir en el clima organizacional como una medida preventiva clave para reducir los niveles de burnout en los trabajadores de la institución educativa.

Para la variable Clima Organizacional:

Autorrealización: El 73% de los trabajadores percibe un nivel medio. Esto sugiere que hay oportunidades de mejora en cuanto al desarrollo profesional y personal dentro de la institución. Desde la perspectiva de comunicación interna, se podría implementar un plan de comunicación que visibilice mejor las oportunidades de crecimiento y logros de los empleados.

Involucramiento laboral: El 52.4% presenta un nivel alto, lo cual es positivo. Sin embargo, hay un margen importante para mejorar el compromiso del resto de los trabajadores. Se podrían desarrollar campañas de comunicación interna que refuercen la identidad corporativa y el sentido de pertenencia.

Supervisión: Con un 52.4% en nivel medio, está claro que los supervisores necesitan mejorar su capacidad de comunicación y liderazgo. Los mandos intermedios podrían beneficiarse de un curso sobre comunicación efectiva.

Comunicación: El 55.6% en nivel medio indica que los canales y flujos de comunicación pueden optimizarse. Es crucial realizar una auditoría de comunicación interna para identificar cuellos de botella y mejorar la efectividad de los mensajes.

Condiciones laborales: Con 66.7% en nivel medio, se requiere un análisis de las políticas y prácticas organizacionales. Una metodología de comunicación transparente sobre las condiciones laborales y los beneficios podría mejorar la percepción.

Para la variable Burnout:

Agotamiento emocional: El 54% en nivel medio es preocupante. Es necesario implementar programas de bienestar y gestión del estrés, apoyados por una comunicación interna que promueva el equilibrio vida-trabajo.

Despersonalización: Aunque el 66.7% presenta un nivel bajo, el 19% en nivel alto no debe ignorarse. Se recomienda desarrollar campañas de sensibilización y empatía, utilizando storytelling y otras técnicas de comunicación persuasiva.

Realización personal: El 85.7% en nivel alto es muy positivo. Este aspecto podría aprovecharse en la comunicación interna para reforzar la motivación y el compromiso del grupo humano de trabajo.

Interpretación desde la especialidad:

Los resultados revelan áreas de oportunidad importantes para la tratativa de la comunicación interna y las relaciones públicas en la institución educativa:

- Existe una necesidad clara de fortalecer los canales de comunicación interna mejorar la percepción del clima empresarial. Un plan estratégico de comunicación podría abordar las brechas identificadas en cada dimensión.

- La relación positiva entre clima organizacional y burnout sugiere que mejorar el ambiente laboral a través de estrategias de comunicación efectivas podría resultar en un efecto importante en la reducción del estrés laboral.

Desde la perspectiva de las relaciones públicas y la comunicación empresarial, estos resultados revelan áreas de oportunidad importantes para la gestión de la comunicación interna en la institución educativa. Se recomienda implementar un programa integral de comunicación interna que incluya: a) campañas de sensibilización sobre el burnout y métodos de afrontamiento, b) mejora de los canales de feedback entre supervisores y empleados, c) visibilización de oportunidades de desarrollo y logros del personal, y d) fortalecimiento de la cultura organizacional y valores institucionales. Asimismo, es crucial trabajar en la imagen interna de la institución, asegurando que los trabajadores sientan que son reconocidos generando compromiso, lo que se reflejará en la calidad del servicio educativo ofrecido.

3. SUGERENCIAS

Primera: Implementar programas de mejora del clima organizacional que incluyan capacitaciones en habilidades de comunicación efectiva, promoción de espacios de retroalimentación constante, y el fortalecimiento del apoyo entre colegas y superiores. Además, fomentar la implementación de políticas que reduzcan la presión laboral excesiva, como una adecuada distribución de tareas y la promoción del equilibrio entre la vida personal y profesional. Las intervenciones planteadas no solo mejorarían el clima organizacional, de igual forma podrían reducir los niveles de agotamiento emocional, contribuyendo así al bienestar general de los trabajadores y a una mejora en el desempeño en la institución educativa.

Segunda: Desarrollar iniciativas para mejorar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, tales como talleres sobre inteligencia emocional, resolución de conflictos y trabajo en equipo, con el objetivo de crear un entorno más colaborativo y empático. También es recomendable establecer mecanismos de apoyo emocional y supervisión cercana, como

programas de mentoría o espacios de diálogo abiertos, donde los trabajadores puedan expresar sus preocupaciones y recibir orientación. Estas acciones ayudarían a reducir los niveles de despersonalización y promover un clima organizacional más saludable, lo que tendría un impacto positivo en el bienestar y el desempeño de los empleados.

Tercera: Esbozar programas de reconocimiento y progreso profesional que vayan más allá de la mejora del clima organizacional, abordando también otros elementos que influyen en la realización personal de los trabajadores. Esto podría incluir oportunidades para el crecimiento profesional, acceso a formación continua, retroalimentación constructiva, y el establecimiento de metas individuales claras y alcanzables. Además, crear un sistema de incentivos o recompensas que valore los logros individuales y grupales puede aumentar la percepción de realización personal. Estas estrategias, combinadas con un clima organizacional positivo, pueden afianzar el sentido de logro y satisfacción en los empleados. **Cuarta:** Implementar un plan integral de perfeccionamiento del clima organizacional centrado en la prevención del burnout, que incluya medidas como la revisión de la carga de trabajo para asegurar una distribución equitativa, la promoción de una comunicación abierta y efectiva entre todos los niveles de la institución, y el fortalecimiento del liderazgo a través de capacitaciones en gestión emocional y liderazgo empático. También sería beneficioso crear espacios de apoyo psicoemocional para los trabajadores, como programas de asesoramiento o actividades de bienestar (ej. mindfulness o pausas activas), con el fin de reducir el agotamiento físico y emocional. Estos esfuerzos preventivos promoverían mejora en el clima laboral como el bienestar y desempeño de los empleados.

Específicas:

- Implementar un sistema de comunicación interna 360° que permita un flujo de información más eficiente en todas las direcciones de la organización.
- Desarrollar un programa de embajadores internos que ayuden a promover un clima organizacional positivo y prácticas saludables para prevenir el burnout.
- Crear un plan de gestión de crisis comunicacional para abordar situaciones de alto estrés que puedan afectar el clima organizacional.

- Establecer un comité de bienestar laboral que trabaje en conjunto con el área de comunicaciones para desarrollar iniciativas que mejoren la satisfacción laboral y reduzcan el burnout.
- Realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional y niveles de burnout, utilizando los hallazgos para ajustar las estrategias de comunicación interna y relaciones públicas de manera continua.



REFERENCIAS

- Aguilar-Hernández, P. A., Acosta-Tzin, J. V., Raudales-García, E. V., Andino-González, P., & Sarmiento-Matute, R. E. (2023). Factores de influencia en la calidad de vida laboral según la Teoría del Comportamiento Organizacional: análisis bibliométrico. *Telos*, 25(3), 638–656.
- Arias Gallegos, W., & Zegarra Valdivia, J. (2013). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista De Psicología (Trujillo)*, 15(1), 37–54. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revpsi/article/view/459>
- Ascoy Tejada, L. V. (2019). *El clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores de la Institución Educativa Particular “Cuna Jardín Materno Infantil California” de Víctor Larco, 2019*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38422>
- Bada Quispe, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo Rosales, E. M., & Carbonell García, C. E. (diciembre de 2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*, 18(6), 1138-1144. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4621>
- Bellou, V., & Chatzinikou, I. (2015). Preventing employee burnout during episodic organizational changes. *Journal of Organizational Change Management*, 28(5), 673-688. <https://doi.org/10.1108/jocm-11-2014-0197>
- Bilal, A., & Ahmed, H. M. (2017). Organizational Structure as a Determinant of Job Burnout: An Exploratory Study on Pakistani Pediatric Nurses. *Workplace health & safety. Workplace health & safety*, 65(3), 118-128. <https://doi.org/10.1177/2165079916662050>
- Bomfim de Aguiar, R. L., Maciel de Aguiar, M. C., & Conceição das Mercês, M. (2018). Síndrome de Burnout em estudantes de medicina de universidade da Bahia. *Revista*

- Psicología, Diversidade E Saúde*, 7(2), 267-276. <https://doi.org/10.17267/2317-3394rpds.v7i2.1893>
- Çakar, S., Özyer, K., & Azizoğlu, O. (2022). The Mediating Role of Emotional Labor in The Impact of Organizational Climate on Burnout. *Journal of Organizational Behavior Research*, 7(1), 1-13. <https://doi.org/10.51847/oKRklsMVyv>
- Carhuayal Huaranga, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46), 57-64. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Castillo Gil, C. I. (2020). Las relaciones públicas y su relación con la comunicación interna y el clima organizacional. *Revista Tierra Nuestra*, 14(1), 41-48. <https://doi.org/10.21704/rtn.v14i1.1502>
- Chagray Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administraci*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chavez Criollo, M. A. (2021). *Síndrome de burnout y clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa el Salvador*. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Obtenido <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20500.13067/2052>
- Chiang Vega, M. M., Sanhueza Hernández, C., & Rivera Cerda, M. J. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista Academia & Negocios*, 8(1), 43–54.
- Cumbe, V., Norcini Pala, A., Pacheco Palha, A., Gaio, R., Esteves, M., Mari, J., & Wainberg, M. (2017). Burnout syndrome and coping strategies in portuguese oncology health care providers. *Archives of Clinical Psychiatry*, 44(5), 122-126. <https://doi.org/10.1590/0101-60830000000135>

- Dinibutun, S. R., Kuzey, C., & Dinc, M. S. (2020). The Effect of Organizational Climate on Faculty Burnout at State and Private Universities: A Comparative Analysis. *Sage Open Journals*, 10(4), 1-19. <https://doi.org/10.1177/2158244020979175>
- Escale. (Diciembre de 2023). *Estadística de la calidad educativa*. <https://escale.minedu.gob.pe/web/inicio/padron-de-ieee>
- Esquivel Hernández, J., Martínez Prats, G., & Silva Hernández, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias De La Documentación*, 6(2), 66-77. <https://www.cienciasdeladocumentacion.cl/index.php/csdoc/article/view/146>
- Estrada Araoz, E. G., Roque Mamani, M., Paredes Valverde, Y., & Quispe Herrera, R. (2021). Clima organizacional y síndrome de burnout en docentes de una institución educativa de educación básica de la ciudad de Puerto Maldonado. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 4(33), 41-48. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss33.2020pp41-48>
- Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista científica uisrael*, 7(1), 153-165. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Fernández Arata, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona, Revista de la facultad de psicología*, 5(005), 27-66. <https://doi.org/10.26439/persona2002.n005.842>
- Galindo Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos* (Primera edición ed.). España: Editorial área de innovación y desarrollo, S.L. <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>
- García Arias, E. (2019). *El Síndrome de Burnout y su Relación con el Clima Organizacional en Docentes de la Institución Educativa: Libertadores de América de Pitumarca, Canchis -*

Cusco 2019. Universidad César Vallejo, Cusco, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34377>

García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J. J., & Gómez-Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Colombia: Editorial Universidad Católica de Colombia.
<https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

Gauttam Jena, G., & Kumar Acharya, S. (2021). Organizational Climate and Burnout of Employees Working in The Educational Institutions. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*, 12(8), 2201-2216.
<https://www.tojqi.net/index.php/journal/article/view/4471>

Gavilán Corichahua, H. R. (2022). *Clima organizacional y Síndrome de Burnout en docentes de las instituciones educativas del distrito de Santa Rosa- La Mar, 2019*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.
<https://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/4870>

Govea Andrade, K., & Zuñiga Briones, D. (2020). Clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista digital investigación&negocios*, 13(21), 15-22. <https://doi.org/10.38147/invneg.v13i21.80>

Gutiérrez Carrillo, M. E. (2020). *Clima organizacional y su influencia con el síndrome de burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019*. Universidad Tecnológica Indoamericana, Dilipa, Ecuador. <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1586>

Hernández, C., & Carpio, N. (15 de Febrero de 2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 76-79.
<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a edición ed.). Ciudad de Mexico: McGRAW-

HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

La Recoleta. (2024). IEP La Recoleta. Obtenido de <https://aqplarecoleta.edu.pe/#>

López De La Cruz, E., & Zacarias Ventura, H. (2020). Síndrome de burnout en docentes universitarios durante dictado de clases virtuales. *Síndrome de burnout en docentes universitarios durante dictado de clases virtuales. Desafíos*, 11(2), 136-141. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.209>

Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario* (Primera edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=metodologia+cuantitativa&ots=6l8N_NLJZ6&sig=7eOeIcYRJL9V47KNzvrV1O3KJEW#v=onepage&q&f=false

Martos Estrada, J. L. (2020). *Clima organizacional basado en el modelo de Sonia Palma Carrillo CL-SP en la empresa FAMESERVI CRG S.A.C., Trujillo 2018*. Unimversidad Privada del Norte, Trujillo. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23508>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *(MBI) Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Molina-Vicuña, G. del P. (2023). Liderazgo transformacional como modelo para mejorar el clima laboral docente. *Telos*, 25(3), 783–801.

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología y diseños en investigación científica. Cuantitativa–Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

- Ordoñez-Balladares, A., Escudero-Doltz, W., Gomez-Rodriguez, V., & Gómez-Magallanes, C. (2023). Burnout en docentes de instituciones educativas del régimen Costa del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 80-92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890839>
- Orna-Tiburcio, L., & Carlos-Trinidad, V. (2021). Clima laboral y síndrome de burnout en trabajadores de instituciones de educación superior. *Gaceta Científica*, 7(4), 143-149. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1125>
- Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburger-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20500.12442/3289>
- Padilla Cayllahua, A. C. (2020). *Clima laboral y síndrome de burnout durante las clases virtuales en docentes de un colegio de Ventanilla - 2020*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/49477>
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala de Clima Laboral (CL - SPC)*. Lima, Perú. https://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cl_spc_manual_1o_
- Pecino, V., Mañas, M. A., Díaz-Fúnez, P. A., Aguilar-Parra, J. M., Padilla-Góngora, D., & López-Liria, R. (2019). Organisational Climate, Role Stress, and Public Employees' Job Satisfaction. *International journal of environmental research and public health*, 16(10), 1-12. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101792>
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

- Pyhältö, K., Pietarinen, J., Haverinen, K., & Tikkanen, L. (2020). Teacher burnout profiles and proactive strategies. *European Journal of Psychology of Education, 36*(2), 219-242. <https://doi.org/10.1007/s10212-020-00465-6>
- Rincón Quintero, Y. (2014). Comunicación Corporativa, Relaciones Públicas y Logística en la Dinámica Organizacional. *Encuentros, 12*(1), 47-58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4805309>
- Ríos-López, L. A., Saldaña-Pinto, C. A., Alejandría-Castro, C. A., & Fasanando-Puyo, T. (2023). Factores relacionados con el clima organizacional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas, 2*(1), 1-12. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.455>
- Rodríguez Ramírez, J. A., Guevara Araiza, A., & Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de investigación educativa de la Rediech, 8*(14), 45-67. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S244885502017000100045&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
- Seyyedmoharrami, I., Dehaghi, B. F., Abbaspour, S., Zandi, A., Tatari, M., Teimori, G., & Torbati, b. G. (2019). The Relationship Between Organizational Climate, Organizational Commitment and Job Burnout: Case Study Among Employees of the University of Medical Sciences. *The Open Public Health Journal, 12*(1), 94-100. <https://openpublichealthjournal.com/VOLUME/12/PAGE/94/>
- Valdivia Arce, E., & Vasquez Huacho, L. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020*. Universidad César Vallejo, Arequipa, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/59146>
- Yslado, R., Ramirez-Asis, E., García-Figueroa, M., & Arquero, J. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 24*(3), 101-114. <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>

ANEXOS

**ANEXO N° 01: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

EDAD	SEXO		GRADO DE INSTRUCCIÓN	CONDICIÓN LABORAL	AÑOS TRABAJANDO
	F	M			

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario fue elaborado para la investigación denominada “clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024” con la finalidad de determinar el nivel de relación entre clima organizacional y burnout. Por favor, responda a las preguntas planteadas con sinceridad, marcando con un aspa (X) la casilla que represente con mayor exactitud su opinión en una escala del 1 al 5. El cuestionario es anónimo y confidencial.

¡Muchas gracias por tu participación!

1	2	3	4	5
Ningún o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	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 superior 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 oficina, 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 sus responsabilidades.					
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 oficina, 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 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 facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

CUESTIONARIO DE BURNOUT

EDAD	SEXO		ESTADO CIVIL	AÑOS TRABAJANDO	REALIZA ALGUNA OTRA ACTIVIDAD EN OTRA INSTITUCIÓN
	F	M			

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario fue elaborado para la investigación denominada “clima organizacional y burnout en trabajadores de una institución educativa de Arequipa, 2024” con la finalidad de determinar el nivel de relación entre clima organizacional y burnout. Por favor, responda a las preguntas planteadas con sinceridad, marcando con un aspa (X) la casilla que represente con mayor exactitud su opinión en una escala del 0 al 6. El cuestionario es anónimo y confidencial.

¡Muchas gracias por tu participación!

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

Nº	BURNOUT	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 los alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo.							
5	Creo que trato a algunos alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo con indiferencia.							
6	Trabajar con alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo todos los días es una tensión para mí.							

7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo.							
8	Me siento agotado con el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influenciando positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que me comporto de manera 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.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa que les ocurrirá a algunos de los alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo con los que interactúo en el colegio.							
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada con los alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo.							
18	Me encuentro animado después de trabajar.							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los alumnos/padres de familia/compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO N° 02: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

1. Variable: Clima organizacional

Nombre del instrumento	Escala de Clima Laboral (CL – SPC)
Autor(es)	Sonia Palma Carrillo
Año	2004
País de origen	Perú
Objetivo	Evaluar el nivel Clima laboral, junto a las dimensiones de la variable.
Tipo de aplicación	Individual o colectiva, presencial o en línea
Total de ítems	50
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach de 0,97 (Palma, 2004)

2. Variable: Burnout

Nombre del instrumento	Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autor(es)	Maslach C. y Jackson S. E.
Año	1986
País de origen	Estados Unidos
Adaptación y validación en Perú	Manuel Fernández Arata
Año	2002
País de la adaptación	Perú
Objetivo	Evaluar el nivel de burnout, junto a las dimensiones de la variable.
Tipo de aplicación	Individual o colectiva, presencial o en línea
Total de ítems	22
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach de 0,89 (Fernández, 2002)

ANEXO N° 03: CARTA DE PRESENTACIÓN Y ACEPTACIÓN



Universidad Católica
de Santa María

"IN SCIENTIA ET FIDE EST FORTITUDO NOSTRA"
(En la Ciencia y en la Fe está nuestra fortaleza)

Arequipa, 05 de julio del 2024

OFICIO No 265-DFCYTSYH-2024

Señora CPC
ELIANA GAONA TALAVERA
Administradora del Centro Educativo Parroquial LA RECOLETA
Presente.-

ASUNTO: Autorización para aplicar instrumentos de recolección de datos

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, para presentarle nuestro atento y cordial saludo, y al mismo tiempo, manifestarle que la Srta. **IORELA SOFIA FLOR ANGULO**, viene realizando su trabajo de investigación titulado "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE AREQUIPA, 2024**", para la obtención del título profesional de Licenciada en Comunicación Social.

Por tal motivo, solicitamos autorización para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionario) para que la Srta. Fiorela Flor pueda culminar con su trabajo de investigación y cumplir con ese ansiado proyecto de lograr su diploma de título profesional.

Sin otro particular, hacemos propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de nuestra consideración.

Atentamente,



Dr. Rómulo Elias Pari Flores
Decano
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades
Urb. San José s/n Umacollo, Arequipa - Perú
www.ucsm.edu.pe



Dra. Miriam Flores Castro Vda. de Linares
Directora de la Escuela Profesional de Comunicación Social
Urb. San José s/n Umacollo, Arequipa - Perú
www.ucsm.edu.pe

RPF/rgv



Campus central: Urb. San José s/n Umacollo. Arequipa - Perú
(+51) 054 - 382038
ucsm@ucsm.edu.pe
www.ucsm.edu.pe



Institución Educativa "La Recoleta"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Centro Educativo Parroquial LA RECOLETA
Arequipa, 09 de julio del 2024

OFICIO No 270-CEPLR-2024

Dr. Rómulo Elías Pari Flores
Decano de la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María
Presente. -

Dra. Miriam Flores Castro Vda. de Linares
Directora de la Escuela Profesional de Comunicación Social de la Universidad Católica de Santa María
Presente. -

ASUNTO: Confirmación de Autorización y Apoyo para Investigación

De nuestra mayor consideración:

Reciban ustedes un cordial saludo. Por medio de la presente, queremos confirmar la autorización para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos relacionados con la investigación titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE AREQUIPA, 2024", realizada por la Srta. FIORELA SOFIA FLOR ANGULO, quien aspira al título profesional de Licenciada en Comunicación Social.

Estamos plenamente dispuestos a apoyar en el proceso de recolección de datos, facilitando el acceso y colaboración necesaria dentro de nuestra institución, para que la Srta. FIORELA SOFIA FLOR ANGULO pueda llevar a cabo su investigación con éxito.

Reiteramos nuestro compromiso con la investigación, y estamos a su disposición para cualquier consulta adicional que pueda surgir durante el desarrollo de este proyecto.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para expresarle nuestros sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



[Firma manuscrita]
C.P.C. Eliana Castro Talavera
ADMINISTRADORA

*Calle La Recoleta N° 117-B 054-252319 - Arequipa - Perú.
E-mail secretaria@aqplarecoleta.edu.pe*