



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



TESIS

**Conflicto laboral y síndrome de burnout en los
funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local
Cusco, 2022**

**Tesis para optar al título de Licenciada en
Administración.**

Presentada por:

Br. Alejandra Tamara Béjar Mejía.

Asesor:

Mgt. Edward Aníbal Morante Ríos.

CUSCO – 2023



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Dr. Rubén Tito Mariño Loaiza de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento Académico de la Universidad Andina del Cusco, pongo a su consideración la tesis intitulada: “**Conflicto laboral y síndrome de Burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022**”; con la finalidad de optar al título profesional de Licenciada en Administración.

Es así, que el presente trabajo, servirá como base de mejora para la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, así como de consulta para futuras investigaciones.



DEDICATORIA

A Dios, por haberme conducido por el camino correcto para lograr mis metas y objetivos.

A mis padres que me apoyaran para lograr mi meta profesional.

A mis abuelos papá Alejo y mamá Augusta, quienes me acompañan a cumplir mis sueños y me impulsan con amor a seguir adelante todos los días de mi vida.

A mi familia, por estar siempre presente en cada momento de mi vida y por su apoyo durante todo el proceso de formación académica.



AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarme y darme fuerza todos los días para poder continuar en el camino de mi formación profesional y en el logro de mis metas y objetivos.

A mi casa de estudios Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, a los docentes en general, por haber compartido sus conocimientos durante mi etapa de formación.

A mi asesor Mg. Edward Aníbal Morante Ríos, por su colaboración, voluntad y paciencia en la elaboración y culminación de la tesis.

A los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, por brindarme su tiempo y atención durante el proceso de recolección de información para desarrollar el presente trabajo de investigación.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Relevancia social	4
1.4.2. Implicancias prácticas.....	5
1.4.3. Valor teórico	5
1.4.4. Utilidad metodológica	5
1.4.5. Viabilidad o factibilidad	6
1.5. Delimitación de la investigación.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3. Antecedentes locales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	10



2.2.1.	Conflicto laboral	10
2.2.2.	Síndrome de burnout	19
2.3.	Marco conceptual.....	27
2.4.	Formulación de hipótesis	28
2.4.1.	Hipótesis general	28
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	29
2.5.	Variables de estudio.....	29
2.5.1.	Variables.....	29
2.5.2.	Conceptualización de las variables.....	29
2.5.3.	Operacionalización de variables.....	31

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Enfoque de investigación.....	32
3.2.	Diseño de la investigación	32
3.3.	Alcance de la investigación	33
3.4.	Población y muestra de la investigación.....	33
3.4.1.	Población	33
3.4.2.	Muestra.....	34
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5.1.	Técnica.....	34
3.5.2.	Instrumento.....	34
3.5.2.1.	Validez del instrumento	36
3.5.2.2.	Confiabilidad del instrumento.	36
3.6.	Procesamiento de datos.....	36

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	38
4.2.	Resultados respecto al objetivo general	45
4.3.	Resultados respecto a los objetivos específicos.....	47

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

50

5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	50
5.2.	Limitaciones del estudio	51
5.3.	Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación.....	52



5.4. Implicancias del estudio.....	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	62



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Población total de funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.	33
Tabla 2:	Calificación de juicio de expertos	36
Tabla 3:	Baremo para la variable conflicto laboral y síndrome de burnout	37
Tabla 4:	Estadísticos de fiabilidad para la variable conflicto laboral	38
Tabla 5:	Estadísticos de fiabilidad para la variable síndrome de burnout	38
Tabla 6:	Variable: conflicto laboral	39
Tabla 7:	Dimensiones de la variable conflicto laboral	40
Tabla 8:	Variable: síndrome de burnout	42
Tabla 9:	Dimensiones de la variable síndrome de burnout	43
Tabla 10:	Pruebas de Independencia Chi Cuadro.	45
Tabla 11:	Objetivo general: Correlación de las variables conflicto laboral y síndrome de burnout	45
Tabla 12:	Objetivo específico 1: Correlación de la dimensión preconflictiva con la variable síndrome de burnout	46
Tabla 13:	Objetivo específico 2: Correlación de la dimensión conflictual o de conflicto latente con la variable síndrome de burnout	47
Tabla 14:	Objetivo específico 3: Correlación de la dimensión desencadenamiento con la variable síndrome de burnout	47
Tabla 15:	Objetivo específico 4: Correlación de la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto con la variable síndrome de burnout	48



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Variable: conflicto laboral	39
Figura 2:	Dimensiones de la variable conflicto laboral	40
Figura 3:	Variable: síndrome de burnout	42
Figura 4:	Dimensiones de la variable síndrome de burnout	43



RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación entre conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022. Igualmente, se usó el tipo de investigación básica de nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Estuvo compuesta por una población de 87 trabajadores de la institución en estudio; se aplicó la técnica de encuesta con su instrumento cuestionario para las variables propuestas; también, los cuestionarios fueron validados por profesionales expertos en la materia. Mientras, tanto para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS v. 26 y Microsoft Excel. En cuanto a los resultados la variable del conflicto laboral se situó en el nivel alto con un 83.9% y un 16.1% en el nivel medio; y en la variable síndrome de burnout se ubicó en el nivel medio con un 82.8% y un 4.6%, es decir en el nivel alto. Concluyendo que existe correspondencia positiva, moderada y relevante entre las variables de estudio con un valor de 0.436 o 43.6% respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia del 5%=0.05 y 95%=0.95 del nivel confianza en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco.

Palabra clave: conflicto laboral, síndrome de burnout, preconflictiva, conflictual o de conflicto latente, desencadenamiento, conflictiva o de conflicto manifiesto.



ABSTRACT

The present work had as general objective to determine the relationship between labor conflict and burnout syndrome in officials of the Cusco Local Educational Management Unit, 2022. Likewise, the type of basic investigation of correlational level, quantitative approach and non-experimental design was used. It was composed of a population of 87 workers from the institution under study; the survey technique was applied with its questionnaire instrument for the proposed variables; also, professional experts in the field validated the questionnaires. Meanwhile, both for data processing, the statistical package SPSS v. 26 and Microsoft Excel. Regarding the results, the labor conflict variable was at the high level with 83.9% and 16.1% at the medium level; and in the burnout syndrome variable, it was located at the medium level with 82.8% and 4.6%, that is, at the high level. Concluding that there is positive, moderate and relevant correspondence between the study variables with a value of 0.436 or 43.6% with respect to Spearman's Rho coefficient and a significance level of $5\%=0.05$ and $95\%=0.95$ of the confidence level in the workers of the Local Educational Management Unit of Cusco.

Keywords: labor conflict, burnout syndrome, pre-conflict, conflictual or latent conflict, triggering, conflictive or manifest conflict.



Conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022

por Alejandra Béjar Mejía


Mg. Edward Morante Rios
CLAD 002906

Fecha de entrega: 07-nov-2022 02:16p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1947411757

Nombre del archivo: TESIS_ALEJANDRA_final.pdf (667.85K)

Total de palabras: 18067

Total de caracteres: 102235



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega	Alejandra Béjar Mejía
Título del ejercicio	Revisión tesis
Título de la entrega	Conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios ...
Nombre del archivo	TESIS_ALEJANDRA_final.pdf
Tamaño del archivo	667.85K
Total páginas	72
Total de palabras	18,067
Total de caracteres	102,235
Fecha de entrega	07-nov.-2022 02:16p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega	1947411757

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



TESIS

Conflicto laboral y síndrome de burnout en los
funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local
Cusco, 2022

Tesis para optar al título de
Licenciada en Administración.

Presentada por:
Bc. Alejandra Béjar Mejía

Asesor:
Mg. Edward Morante Ríos

CUSCO - 2022


Mg. Edward Morante Ríos
CLAD 002906



Conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Peruana Austral del Cusco Trabajo del estudiante	1%
2	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.yumpu.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	kipdf.com Fuente de Internet	1%
7	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1%
8	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	1%


Mg. Edward Morante Rios
CLAD 002906



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, se están produciendo cambios rápidos a nivel internacional, nacional y local; debido a las diversas organizaciones empresariales; es decir, con él vienen mejoras y desventajas que se reflejan en los conflictos laborales entre trabajadores y empleadores. Así, los conflictos laborales se relacionan con la nueva realidad o contexto en el que se desarrollan; por ello, el trabajo de la empresa y el trabajo del Estado deben darse debidamente en la administración y dirección organizacional; también se debe generar estabilidad, seguridad sobre todo a través de la identificación y gestión permanente, para así garantizar la seguridad de los trabajadores.

En este sentido, se deben evitar posibles perturbaciones en la organización. Mientras tanto, se puede ver en todo el país que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) aprobó la Resolución Ministerial N° 092-2020-TR, documento en beneficio de los trabajadores, sindicatos y funcionarios para realizar reuniones virtuales con el objetivo de encontrar soluciones. Por otra parte, las reuniones de negociación deben buscar diversas alternativas de solución que se presenten en la organización y con todos los integrantes que conforman dicha entidad; cuyas reuniones deben ser informativas con procesos adicionales y mesas de diálogo.

Dependiendo de la situación actual, la organización debe elegir herramientas para identificar diferentes condiciones de trabajo o conflictos que se presentan en la empresa, por ello es fundamental desarrollar alternativas de solución en beneficio de todos los miembros. Por tanto, la identificación de los conflictos laborales en el Perú no ha recibido la atención adecuada; como resultado de todos estos problemas o conflictos laborales que se presentan en la organización, surgen diversas enfermedades que dañan la salud de las personas, especialmente la salud emocional y mental.

Por ello, existen muchas situaciones en un organismo público que pueden generar tensión y estrés entre los miembros, ya sea por la necesidad de cumplir con los plazos de entrega, equipos averiados, sistemas de trabajo mal diseñados, errores, exceso de inspecciones, etc. Hoy en día, las demandas laborales se relacionan con factores o



aspectos de necesidades e intereses de una persona, incluido el diseño del trabajo (autonomía, variedad de tareas, grado de automatización, etc.), condiciones laborales y diseño físico. Por otro lado, las líneas de montaje son estresantes cuando sienten que van demasiado rápido. Cuanto más interdependientes sean las tareas de una persona, mayor será la tensión posible en su actividad, que sólo puede ser aliviada por el factor autónomo.

En el marco de la administración educativa la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, debe identificar el conflicto de gestión laboral y el síndrome de burnout entre los empleados; para describir estos factores e identificar sesgos en la organización; ya que la gobernanza institucional se ha deteriorado debido a estas causas y efectos. Además, cabe mencionar que las instituciones públicas están obligadas a identificar diversos factores que pueden afectar el bienestar mental y emocional de los empleados sin interferir en el normal funcionamiento y marcha institucional, ya que es importante cerrar las brechas que perjudica la institución y el desarrollo de las actividades laborales.

También se tiene en cuenta, que se pueden ofrecer soluciones oportunas a los factores y/o problemas señalados, por lo que la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco es una organización de gestión y servicio en el campo de la educación que garantiza la calidad de la educación a nivel nacional y comunitario, lo que fortalece las competencias en educación. Ante esta, situación, se debe evaluar la presencia de conflictos laborales; siendo este un fenómeno de reacción entre los miembros de una institución o grupos de participantes, donde muchas tareas pueden resultar difíciles de realizar; se retrasa la visualización de los procesos porque son burocráticos y aparece el caos a nivel regional.

Por otro lado, la dificultad para designar funcionarios se considera una falta de atención al usuario, lo que genera molestias en los trámites realizados; al mismo tiempo, debido a la falta de empleados, las horas extras en los trabajadores se hace más extensa que en ocasiones dichas horas no son reconocidas y mucho menos pagadas; por ello, se considera que existe un conflicto individual y colectivo dentro de la organización y/o empresa.

En consecuencia, los servidores públicos de la autoridad educativa de la Unidad de Gestión Local Cusco se ven afectados por diversos factores depresivos, psicológicos y



emocionales en la institución; debido a la falta de regulación de la jornada laboral, trabajos inestables, salarios bajos, alta demanda en campos profesionales y falta de desarrollo de oportunidades, etc., pero a pesar de ello, el estado de estrés de los trabajadores puede afectar su vida, la forma en que se cuidan y atienden a los usuarios perjudicando de esta manera la atención.

En definitiva, uno de los principales problemas es el conflicto laboral colectivo entre el sindicato y la Unidad de Gestión Educativa Local del Cusco, cuyas demandas tienden a permanecer invariables en varios puntos, incluyendo la necesidad de incorporar nuevos empleados. La producción por año de trabajo es muy baja debido a las diferentes instituciones educativas como al aumento del número de estudiantes a lo largo del tiempo y dirigido por una organización con problemas externos e internos, combinado con largas jornadas de trabajo sin más motivación o más efectos positivos por sobrecarga de tarea; generando insatisfacción en el trabajador por el bajo rendimiento y las malas condiciones de trabajo.

En consecuencia, todos estos factores pueden generar estrés laboral en los trabajadores, lo que conduce al síndrome de burnout, ocasionando enfermedades mentales y emocionales en los funcionarios, independientemente de la labor que desarrollan dentro de la institución. Como resultado de todos estos antecedentes investigados, se pudo visibilizar escasa comunicación entre la gran mayoría de los miembros de la organización, es decir a nivel institucional; generándose así estrés y conflicto laboral que conducen al síndrome de burnout en los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

P.E. 1: ¿Cómo la dimensión preconflictiva se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022?



- P.E. 2: ¿Cómo la dimensión conflictual o de conflicto latente se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022?
- P.E. 3: ¿Cómo la dimensión desencadenamiento se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022?
- P.E. 4: ¿Cómo la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- O.E. 1: Establecer la relación entre la dimensión preconflictiva con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.
- O.E. 2: Establecer la relación entre la dimensión conflictual o de conflicto latente con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.
- O.E. 3: Establecer la relación entre la dimensión desencadenamiento con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.
- O.E. 4: Establecer la relación entre la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Tuvo una relevancia social dentro del campo educativo a través de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, así como en sus diversas etapas de su conflictividad



laboral y el surgimiento del síndrome de burnout manifestados en los funcionarios que laboran en dicha institución pública. A su vez, el mencionado trabajo de investigación permitirá mejorar aspectos basados en la toma de decisiones oportunas, las cuales serán tomadas por los directivos en base a la imagen de la institución, fortaleciendo así el vínculo de confianza entre los empleados y sobre todo, reduciendo el conflicto laboral ocasionando un síndrome de burnout en el aspecto emocional del servidor público.

1.4.2. Implicancias prácticas

Permitió registrar el comportamiento de los profesionales que laboran en la institución mencionada; cuyos hallazgos fueron de gran utilidad en diversas áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco; ya que se brindó la debida oportunidad en la contribución a diversas estrategias, soluciones y transformaciones en la medida para atender los conflictos laborales y el síndrome de burnout entre los servidores públicos que laboran sesgadamente en dicha institución.

1.4.3. Valor teórico

El estudio presente, se basó en el marco teórico de la variable de investigación: conflicto laboral y síndrome de burnout desarrollado internamente por los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco; por ello, buscó reflexionar sobre los temas de desarrollo y la importancia de sus dimensiones e indicadores, propiciando cambios oportunos y adecuados en el trabajo o actividad profesional de los funcionarios que laboran en él.

1.4.4. Utilidad metodológica

El trabajo presente, se apoyó en la aplicación de la metodología de investigación que sustenta este estudio para ver el tipo, nivel, diseño, método y grado de correlación que existe entre las variables conflicto laboral y síndrome de burnout; cuyos resultados obtenidos de ambas variables permitieron hacer uso de herramientas para examinar y buscar alternativas de solución; con el propósito de encontrar respuestas y proponer mejoras a nivel institucional y posibles soluciones dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, principalmente en los funcionarios que laboran ya sean contratados o nombrados.



1.4.5. Viabilidad o factibilidad

Fue viable y factible la realización de la presente investigación dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, ya que se contó con información necesaria, también dicha institución está enfocada a la atención de usuarios integrada por docentes nombrados, contratados, cesantes y auxiliares ligados a la educación; igualmente, fue factible en las decisiones oportunas para mejorar los factores del conflicto laboral suscitados en los empleados de las diferentes áreas de trabajo; razón por ello, dicha organización debe tener muy en consideración los problemas, enfermedades y cualquier índole que le pueda suceder a sus trabajadores, especialmente en el cuidado del aspecto emocional del recurso humano.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal: El presente estudio se realizó en el tiempo establecido de Junio, Julio, Agosto y Septiembre del año 2022.

1.5.2. Delimitación espacial: La investigación presente estuvo delimitado en el espacio de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, ubicada en la Avenida Camino Real N° 114, Distrito y Departamento Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual: Estuvo sustentada, delimitada y definida en el marco conceptual de las variables de estudio: conflicto laboral y síndrome de burnout; así como sus respectivas dimensiones e indicadores dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco; cuyo análisis aportará resultados a la mejora de la imagen institucional.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

González (2021) “Medición del síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del área de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil”; su principal objetivo fue identificar y medir las causas asociadas al síndrome de burnout relacionadas con el ambiente laboral, por lo que fue necesario medir estas variables para así determinar sus relaciones. También utilizó métodos descriptivos-correlativos y cuantitativos; tuvo a profesionales de la salud como población; en el cual concluyó que el 80% de las enfermeras experimentaron burnout y el 52% trabajó en un ambiente laboral inapropiado; visualizándose una correlación directa y positiva entre las variables de investigación; sugiriendo así un programa llamado "Juntos Crecemos" donde contribuyó a mejorar la imagen y calidad del servicio del centro de investigación.

Mientras, Cancino y Faúndez (2018) en su estudio “Calidad de vida laboral, satisfacción laboral y conflictor trabajo-familia en funcionarios públicos del servicio de Salud del Maule”, se centraron en examinar la relación entre el trabajo y el conflicto familiar. El propósito de este estudio fue cuantitativo, por lo que se describieron las variables en mención; su población fue de 125 hombres y mujeres. Arribaron a la conclusión que si bien los funcionarios de los servicios de salud experimentaron más conflicto trabajo-familia, también presentaron mayores niveles de satisfacción laboral; es decir, se pudo ver que a nueva evidencia se suma al conocimiento actual, aportando adicionalmente análisis que pudieron ayudar a mejorar las políticas de trabajo y los sistemas nacionales de salud.

Finalmente, Toro (2017) en su estudio “Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador”, plasmó la pregunta: ¿Cómo se puede ayudar a disminuir los conflictos laborales en el área de mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador? Investigación centrada en el enfoque cualitativo, utilizando herramientas de recopilación de datos; en sus métodos de aplicación se involucraron a 3 entrevistados y 9 participantes del grupo focal, lo que



permitió profundizar y mantener el trabajo de investigación. Se concluyó que existe la necesidad de implementar un plan de acción para disminuir los conflictos que afectan las relaciones laborales en el área de mantenimiento de la UCE.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Avila y Vivar (2021) dentro de esta investigación “Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020. Huancayo”, se estableció determinar la correspondencia entre la conflictividad laboral y el desempeño de los trabajadores en la provincia y municipio de Jauja en el año 2020. El método utilizado fue deductivo, con un método cuantitativo y de tipo de investigación aplicada, con correlación descriptiva y alcance de diseño no experimental-transversal. La población estuvo constituida por 60 trabajadores y la muestra fue la población total censada. Se concluyó que no existe una relación entre la conflictividad laboral y el desempeño de los trabajadores, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.207; $p \geq 0.113$ aceptando la hipótesis nula, es decir la correlación fue mínima.

Mientras, Humpire (2021) “Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes de cursos online de una asociación educativa peruana”; se centró en su objetivo de identificar la relación entre el estrés laboral y el síndrome de burnout entre los docentes del curso en línea 2020 de la Asociación Peruana de Educación. Trabajó con una investigación de un enfoque transversal cuantitativo, descriptivo, no experimental y correlacional. Utilizó un muestreo no probabilístico; la muestra estuvo conformada por 105 docentes con edades entre 20 y 65 años, de los cuales el 66,7% eran mujeres y el 33,2% hombres. Los instrumentos utilizados fueron la escala de estrés laboral y la escala del síndrome de burnout. Se concluyó que existe una correlación positiva altamente significativa entre el estrés y el síndrome de burnout y su agotamiento personal, despersonalización y falta de satisfacción personal; es decir, como experiencia interactiva, mayor estrés, agotamiento personal, falta de realización personal y despersonalización en la población de estudio.

En tanto, Orna (2021) en su investigación “Relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de un Instituto, Huánuco 2020”, se centró en el objetivo general de definir la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout de los trabajadores del Instituto, Huánuco 2020; también utilizó un diseño causal-



correlacional transversal; trabajó con un solo grupo y realizó un muestreo censal según lo determinado por el personal de la IESTP. “Javier Pulgar Vidal”, se utilizaron dos cuestionarios estandarizados para la muestra de la investigación. Concluyó que se visualizó una correlación negativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout entre los empleados del instituto. Asimismo, se encontró una relación inversa entre el clima laboral y el agotamiento emocional y la variable clima laboral, mientras que no se mostró relación para la despersonalización o la realización personal.

Mientras, Yslado et al (2019) “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud”, plasmaron como objetivo determinar la relación funcional entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud en dos hospitales del Perú; se utilizó un estudio observacional, transversal, correlacional y cuantitativo en la cual se comparó 620 residentes y 177 profesionales de la salud (médicos, dentistas, químicos médicos, psicólogos, enfermeras, obstetras, técnicos médicos, nutricionistas y trabajadores sociales). Concluyeron que existe una relación funcional significativa y negativa entre el burnout y la satisfacción laboral; por lo tanto, no se encontraron diferencias significativas al comparar la prevalencia de burnout por variables sociodemográficas y laborales.

Cassano (2018) reflejó en su investigación “Síndrome de burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un Policlínico de Lima, 2018” como objetivo general identificar el síndrome de burnout y el estrés laboral entre los profesionales de la salud en el policlínico Lima-2018. Se trató de un estudio no experimental, correlacional, aplicado, con métodos cuantitativos descriptivos y transversales. La muestra estuvo representada por el total de profesionales de la salud del policlínico de Lima que fue de 72 profesionales de la salud. Para la recopilación de datos se utilizaron encuestas y cuestionarios de Maslach y la OIT. Este estudio concluyó que existe una relación positiva pero débil entre el síndrome burnout y el estrés laboral.

Finalmente, Flores (2018) dentro de su investigación “Gestión de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Inversiones Mam Sac-Villa El Salvador-2018”, tuvo como objetivo y propósito determinar la correspondencia entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral de colaboradores de la inversión MAM-



SAC Villa El Salvador. Utilizó un tipo básico de investigación y un método cuantitativo con un nivel de correlación descriptivo. Trabajo con una población-muestra de 40 personas es decir, una muestra censal. Concluyó que de acuerdo al Rho de Spearman obtuvo un valor de 0.956 y un valor $p=0.000$ de significancia en la que se determinó que existe una correlación muy relevante entre las variables en estudio (gestión de conflictos y desempeño laboral).

2.1.3. Antecedentes locales

En su trabajo Sarmineto (2019) “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia de Hospital Antonio Lorena del Cusco, 2017”, plasmó como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la salud que laboran en el servicio de urgencias del Hospital Antonio Lorena del Ministerio de Salud del Cusco. Se realizó un estudio transversal con 110 de 120 personas que trabajan en el dicho área: 49 médicos, 35 enfermeras y obstetras, y 26 técnicos auxiliares. Los datos se recopilaron en los departamentos de emergencia entre octubre y diciembre de 2017 donde incluyó una encuesta a la población general y dos herramientas: el Inventario de agotamiento de Maslach y la Encuesta de satisfacción laboral del Departamento de Salud. Se concluyó que existe una relación significativa entre el agotamiento y la satisfacción laboral de los empleados. En cuanto al síndrome de burnout, el 10% de los trabajadores evaluados se encontraban quemados al momento de la evaluación; los médicos fueron los que más sufrieron con el 16,3% seguido de enfermería y obstetricia con el 8,6%, mientras que no se encontró el síndrome de burnout en el personal técnico de enfermería.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Conflicto laboral

Baron (2016) mencionó que el conflicto laboral es ante todo un conflicto social que surge entre partes opuestas en su finalidad, origen y consecuencias, a través del cual participan directamente en el proceso de producción, relaciones originarias y sobre todo en el trabajo, cuyo objeto del conflicto está vinculada a tal relación y son los medios utilizados dentro de la consecución del problema con el fin de lograr una solución.



Según Bisquera (2013) el conflicto puede tener efectos tanto positivos como negativos, lo que sugiere es que no merece diagnosticarlo en este caso, ya que es objeto de intervención; por eso, es urgente profundizar en esta realidad para reducir lo negativo y potenciar lo positivo. Nada es más inconsistente con la intención y exigencia de eliminar el conflicto de la realidad social; al contrario se debe tratar de contenerlo, y no excluirlo de las oportunidades para solucionar la generación del conflicto.

También, Cánepa (2017) hizo mención que los conflictos laborales pueden ser causados por la parte comercial o social de las relaciones del mercado laboral y pueden tomar formas o apariencias completamente diferentes. Dependiendo de si se elige el camino individual o colectivo, el comportamiento específico varía ampliamente, esencialmente cuando las partes sociales están en conflicto. Si bien los "cierres patronales" y las apelaciones a ciertos privilegios especiales de gestión son los tipos más comunes de comportamiento antagónico iniciados por socios comerciales, huelgas, ritmo de trabajo lento, tardanzas, retención de información, cumplimiento excesivo, índices de accidentes, etc.; por ello se debe adoptar formas específicas que puede direccionar al comportamiento de los trabajadores en situaciones de conflicto.

2.2.1.1. Causas de los conflictos laborales

Según Luthans (2018) si se quiere resolver el conflicto, se debe encontrar la motivación para ello. La mayoría de ellos se puede dividir en tres niveles dependiendo del grado de dificultad de resolución:

- Problemas de recursos; es la falta de recursos materiales que puede ser la causa de muchos conflictos. Los conflictos en este nivel son los más fáciles de resolver siempre que tenga la información que necesita.
- Problemas derivados de necesidades psicológicas, como la falta de confianza en sí mismo, baja autoestima, dificultad para comunicarse y relacionarse con los demás a través de la falta de control emocional. En este nivel, los conflictos son más difíciles de resolver y toman más tiempo que antes.
- Los temas relacionados con la cultura y los valores familiares son pilares que



moldean la identidad y dan sentido a toda existencia, por lo que los conflictos que afectan a este ámbito son los más difíciles de abordar y resolver.

La FSAO de la Universidad de Boston manifestó que los conflictos en el lugar de trabajo pueden ser causados por diferencias de personalidad o estilo, así como por problemas personales como el abuso de sustancias, problemas con el cuidado de los niños y problemas familiares. Por otro lado, la Universidad de Colorado en Boulder citó la falta de comunicación, valores e intereses diferentes, recursos limitados, personalidades en conflicto y bajo rendimiento como las principales causas de conflicto en el lugar de trabajo. Entre las causas de los conflictos laborales, se pueden dividir en dos categorías: económicas y no económicas.

Las razones económicas son cuestiones relacionadas con la compensación, como el salario, las bonificaciones, los beneficios y las condiciones de trabajo, las horas de trabajo, las vacaciones y las vacaciones sin goce de sueldo, el despido improcedente. Los factores no económicos no incluyen la victimización de los empleados, el abuso de los empleados, las huelgas de solidaridad, los factores políticos, las infracciones disciplinarias, etc.

2.2.1.2. Tipos de conflictos laborales

a) Naturaleza o intereses afectados

Bajo esta aseveración, el premio está ligado al carácter del benefactor en el conflicto. Si los intereses de los trabajadores están en juego, el conflicto es personal (por ejemplo, salarios no pagados), y aunque puede haber varios trabajadores en la misma situación, sigue siendo un conflicto personal. Un conflicto se considera colectivo si están en juego los intereses de toda la clase profesional, no de uno o unos pocos trabajadores. En este caso, no se trata de los intereses de uno o más empleados, sino de los intereses del conjunto. Por ello, les aplican derechos colectivos: sindicatos, asociaciones de trabajadores, comités de empresa, etc.

Los conflictos que pueden surgir de un individuo pueden convertirse en un conflicto colectivo, siempre que el grupo crea que no solo se están violando derechos subjetivos, sino también sus propios derechos. A menudo, los conflictos de carácter individual se



convierten en conflictos colectivos debido a la solidaridad de los empleados. En muchos casos, la distinción no es clara, por ejemplo, un conflicto colectivo es sobre el reconocimiento de bonos pagados a categorías ocupacionales, pero el monto pagado a cada empleado puede ser diferente. En tales casos, se debe revisar la legislación local. (Redorta, 2017)

b) Pretensión o contenido de conflicto

Está de acuerdo con la ley (o la legalidad) y los intereses. La oposición es de un tipo u otro, según el problema específico y el problema que le ha dado origen, ya sea que se trate de la interpretación de una norma preexistente que cree que ha sido violada, o de la creación de una nueva.

- De derecho: Las diferencias se relacionan con normas que ya son constitucionales, legales, reglamentarias o relacionadas con usos y costumbres. (Por ejemplo, empleadores que violan los términos del convenio colectivo).
- De intereses: una de las partes trata de crear nuevas circunstancias (obtener nuevos derechos, salarios, horarios, etc.) que hacen necesario cambiar las reglas existentes. Los conflictos de intereses están sujetos a la conclusión de un convenio colectivo de trabajo, donde la administración laboral es responsable de los conflictos de intereses. En cuanto a la ley, debe someterse a un juez competente quien, teniendo en cuenta las diversas interpretaciones, debe aplicar las normas existentes en el caso de que se trate.

c) Su significación

Robbins (2014) el conflicto en sí es un conflicto entre el empleador y el empleado, en la cual todos están calificados para hacerlo según su desempeño. Por el contrario, el conflicto injustificado se refiere al hecho de que los intereses tanto de los empleadores como de los empleados no entran en conflicto, sino que surgen solo en un lado de la relación laboral. Corresponde a arreglos entre sindicatos y sus afiliados o entre grupos de trabajadores. Por ejemplo (se negocia un convenio colectivo y los representantes del comité negociador no están de acuerdo).



2.2.1.3. Negociación de conflictos laborales

Gómez (2013) sostuvo que una transacción y/o negociación es un proceso en el que dos o más partes intercambian activos y acuerdan un tipo de cambio. Las partes pueden ser compradores y vendedores, organizaciones entre sí, organizaciones y personas, gerentes y subordinados, o grupos de individuos. Los vendedores tratan con los clientes, las organizaciones con los proveedores, los gerentes con los subordinados, etc. La conversación impregna las interacciones entre personas, grupos y organizaciones. Los individuos casi siempre interactúan e intercambian recursos, que pueden ser conocimientos, experiencias, talentos, habilidades, valores, etc.

Mientras, Kohler y Martín (2017) manifestaron que la negociación es uno de los métodos para resolver los conflictos laborales, hablar con las partes afectadas para encontrar una solución al problema en un momento en que no están de acuerdo en cómo resolver el problema; una persona que trata de mediar en tal situación busca el respeto mutuo, negocia de manera pacífica para llegar a una solución donde los intereses de ambas partes sean iguales; por ello, cuando las negociaciones de las partes median, es un intercambio de consejos y pueden ponerse de acuerdo sobre una forma de resolver la disputa.

2.2.1.4. Métodos de resolución de conflictos laborales

Gonzáles (2016) señaló que este enfoque está diseñado para resolver conflictos, y para lograrlo es necesario comprender cuál es la causa del problema, convertirlo en un conflicto económico, comprender los cambios cualitativos y cuantitativos en el mercado laboral e introducir tecnologías e innovaciones modernas. Estos factores permiten el uso de sistemas tradicionales para la resolución de conflictos, lo que los hace indeseables porque su uso crea una confrontación con la propia negociación colectiva. Como solución, las organizaciones necesitan estabilizar las relaciones laborales conflictivas. Existen dos grupos de métodos:

1. Quienes identifican el fin del conflicto como la mejor solución. Se utilizan en sistemas coercitivos, incluida la intervención estatal, donde cualquier negociación entre las partes afectadas.



2. Son la base de los derechos colectivos consagrados en la constitución. Por ello, estos enfoques tienen dos enfoques: a) un enfoque de conciliación donde priman los derechos de las partes involucradas. b) Otro facilitador de la negociación colectiva entre las partes que utilizan los sistemas tradicionales.

Se distingue entre medidas de resolución de conflictos y medidas de presión (huelgas, cierres patronales, etc.), ya que se puede considerar que estas medidas obligan a las instituciones a asimilar un enfoque de resolución de conflictos. Las soluciones mostradas son la negociación colectiva, la conciliación de las partes, la mediación de las partes y el arbitraje legal.

2.2.1.5. Dimensiones del conflicto laboral

Fernández (2012) manifestó que el conflicto laboral no puede ser entendido y explicado científicamente si nos limitamos a confirmar su verdadera existencia o a analizar las últimas etapas de su desarrollo. Si lo hacemos, corremos el riesgo de ver lo secundario como lo primario y el efecto como la causa.

A. Preconflictiva

Un planteamiento que nos ofrece hoy como correcto es el de la consideración interdisciplinar y multidimensional (González, 2016). Dichos modelos de conflicto deben comenzar con un análisis de antecedentes, donde estos factores pueden ser individuales, grupales y sociales, y cada factor consiste en una correlación entre diferentes variables. Todos entran en cada situación de relación con su propia historia personal, valores, experiencias y algunas motivaciones y expectativas.

Desde el punto de vista de un actor, se trata de seguir desarrollando y enriqueciendo a su gente; pero el autodesarrollo, el enriquecimiento y la autorrealización no se logra en un determinado período de tiempo; en la cual estos son objetivos muy distantes hacia los que se dirige el individuo, consiguiendo así metas fraccionales que se espera en el logro del objetivo y/o meta final.

Ortíz (2013) hizo referencia que el conflicto irreal es el resultado de la percepción errónea, la falta de comunicación y otros procesos que crean conflicto en ausencia de



incompatibilidades fundamentales. En cambio, el conflicto real comienza con diferencias objetivas entre las partes que actúan para tratar de controlarse y antagonizarse entre sí. Por ello, el conflicto real o realista a menudo crece al combinar algunos elementos poco realistas del conflicto, pues esto significa que las diferencias iniciales que amenazan a cada lado pueden conducir a conceptos erróneos, malentendidos, prejuicios, estereotipos, etc.; que a su vez conducen a una escalada de interacciones que implican una mezcla de conflictos reales e irreales.

El mecanismo opuesto también es posible, pero menos probable donde las partes de un conflicto irreal pueden tener desacuerdos reales entre sí para justificar y exacerbar el conflicto. En tanto, se ve que en el campo laboral, principalmente en el campo empresarial, se juntan todo tipo de antecedentes personales, tendencias de comportamiento, frustraciones, tensiones, fortalezas, influencias, presiones, etc., que estos son elementos de la base del conflicto laboral y que no es posible entender con facilidad dichos componentes.

Presenta los siguientes indicadores:

- **Factores individuales;** se da a causa de los intereses de cada quien se da en beneficio de todos los integrantes; es decir, los intereses son un conjunto de actitudes selectivas, positivas e inductoras de placer hacia un objeto, actividad o persona específicos que experimenta. Cuanto más atractivos o agradables somos para una actividad u objeto, mayor es el interés.
- **Factores grupales;** se relacionan con el comportamiento de las personas que integran la organización, así como se relacionan con otras personas para satisfacer necesidades compartidas (proceso psicosocial).
- **Factores sociales;** esto ocurre cuando dos o más grupos o sectores sociales tienen intereses o ideas contrapuestas; estos grupos son casi siempre lo suficientemente numerosos y poderosos (económica o socialmente) para eliminar o derrotar a la otra parte del conflicto. El conflicto es evidente cuando los grupos oprimidos se manifiestan violentamente para cambiarlo y permitir que prevalezcan sus ideas.



B. Conflictual o de conflicto latente

Analizando situaciones conflictivas previas (factores individuales, grupales y sociales relevantes con la situación laboral) y el hecho indiscutible de que estos factores se relacionan en cada situación concreta, se deriva una serie de tensiones personales y sociales de mayor o menor grado e intensidad, dependiendo de los actores involucrados, el cual llega a una etapa crítica en un proceso conocido como conceptualización de la situación (Organización Internacional de Trabajo, 2013). En la conceptualización definida como el proceso mediante el cual el individuo percibe su campo de tensiones, se pueden diferenciar varios subprocesos:

- **Identificación de partes (individuos o colectivos).**- La persona mantiene una relación contradictoria con él; donde una parte puede ser un compañero/a de la línea de montaje, un supervisor, un director general o la dirección de una empresa, etc.
- **Identificación de los objetos que son motivo de relación conflictiva también denominados "puntos de aplicación".**- En otras palabras, estos objetos pueden referirse a la condición psicológica y social de los participantes, condición económica, gestión del capital humano, condiciones de trabajo, factores intra e intergrupales, condiciones de trabajo en la empresa, cuestiones generales como política, cultura, raza, religión, género, etc.
- **Identificación del campo de tensiones de cada participante.**- Es decir, un conjunto de partes con las que un participante mantiene una relación de contradicción.

Presenta los siguientes indicadores:

- **Personalización del conflicto.**- Ocurre cuando hay una razón que no es necesariamente contradictoria; para hacerlo, se debe considerar que la razón afecta adversamente los intereses y necesidades de todas las partes. Los sentimientos y emociones que anteceden a una discusión surgen cuando se percibe un hecho que nos afecta negativamente.
- **Interés personal y colectivo.**- Los intereses individuales pertenecen a personas particulares y, por lo tanto, son inherentemente divisibles, pero se consideran



colectivamente debido a su origen común. Por el contrario, los intereses colectivos en sentido amplio o transpersonal pueden ser intereses colectivos en sentido estricto o descentralizado.

C. Desencadenamiento

Abarca (2021) hizo mención que el problema de los desencadenantes es uno de los tantos aspectos del conflicto que muchos autores coinciden en que es muy importante, pero nadie ha hecho un esfuerzo serio por hacerlo, al menos según la información actualmente disponible, se carece de todo el conocimiento teórico y la experiencia. Dado el desencadenante, el cual hace referencia a un evento en el lugar de trabajo que cumpla con las características esenciales de transformar una situación de conflicto potencial en otra situación de conflicto percibida, merece a que el enfoque actual también sea cuestionable.

Presenta los siguientes indicadores:

- **Gravedad del conflicto;** existen 3 tipos de gravedad, que son: 1) Conflicto potencial, que es considerado por todas las partes como un conflicto potencial, 2) Conflicto percibido: cuando provoca hostilidad, ira, miedo, desconfianza entre las partes y 3) Manifestación de conflictos: expresado y manifestado por la acción o intervención activa o pasiva de una de las partes.
- **Consecuencias del conflicto;** esto se da cuando se tiene problemas con las personas con que se rodean, es decir, afecta a una persona física y mentalmente. Como resultado, las personas que están en conflicto con sus seres queridos pueden desarrollar presión arterial alta e incluso enfermedades del corazón, especialmente a partir de los 50 años, donde las mujeres son la parte más vulnerable de la población.

D. Conflictiva o de conflicto manifiesto

Al mismo tiempo, el conflicto en el ambiente de trabajo y sus consecuencias plantean las siguientes preguntas: Si un comportamiento es una reacción a otro: ¿debe considerarse este comportamiento, teniendo en cuenta su naturaleza y objetivos, cómo un acto de agresión?, ¿Es correcto hablar del conflicto como un lenguaje de agresión y antiagresión? Por lo tanto, hay conflictos agudos y conflictos crónicos, en un caso es correcto decir



aceleración y desaceleración, pero ¿cuál es la razón de esta escalada-degradación? (Ortíz, 2013)

El conflicto aparente puede verse como un proceso interactivo en el que cada actor realiza diversas acciones defensivas u ofensivas como si se tratara de una guerra real. Estas diversas acciones son preseleccionadas por cada protagonista, y sus elecciones están influenciadas por la distribución del poder, la movilidad del competidor individual, eventos externos, etc. Cada uno de estos movimientos elegidos se combina con otros eventos externos para obligar al oponente a rendirse. (De León, 2016).

Presenta los siguientes indicadores:

- **Pugna entre grupos e individuos;** en este caso, el conflicto puede ser causado por objetivos en competencia (un actor intenta imponer sus objetivos a otro actor) e intereses convergentes (los actores discuten sobre la propiedad de un bien limitado). En otras palabras, los conflictos surgen de evaluaciones diferentes y similares de objetivos o medios por parte de los participantes en las relaciones sociales.
- **Clima laboral;** es la forma en que se realizan las actividades laborales lo que afecta en gran medida la productividad de la empresa, pues está directamente relacionada con el estado de ánimo de los socios de cooperación y satisfacción con la organización y/o empresa.
- **Confrontación laboral;** es un acto de confrontación y discusión de opiniones, puntos de vista o soluciones, y forma parte del trabajo diario de cualquier organización. Considera el conflicto adversario que surge de las diferencias; por tanto, las situaciones de diversidad no son necesariamente negativas, sino que de las diferencias y contrastes surgen oportunidades y posibilidades que pueden enriquecer y desarrollar equipos, proyectos profesionales y aumentar el compromiso del equipo.

2.2.2. Síndrome de burnout

El síndrome de burnout, también conocido como “síndrome del trabajador quemado”, está asociado con una respuesta de estrés crónico en el trabajo. En general, se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y psíquico, falta absoluta de



motivación, etc. (Schaufeli et al, 2009). También, el burnout laboral, es conocido como síndrome del quemado o síndrome de agotamiento laboral, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental asociado con el lugar de trabajo, el estrés laboral y el estilo de vida del empleado. El cual, tiene consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico (Pereiró y Prieto, 2016).

Por otro lado, el síndrome de burnout es una condición que se desarrolla gradualmente hasta que, en muchos casos, termina en una condición en la que uno no puede continuar trabajando normalmente. Es decir, el burnout suele darse en trabajos que implican el cuidado de terceros, como docentes, sanitarios o atención al cliente (Illera, 2016). El síndrome de burnout, en cambio, suele darse en la mayoría de los casos y se presenta en personas que eligen su oficio de manera vocacional en función de su profesión (es común entre profesionales sanitarios, docentes y trabajadores sociales).

Aunque estas manifestaciones y molestias se circunscriben inicialmente a la vida laboral, acaban repercutiendo en la vida social y familiar de los trabajadores afectados en la práctica totalidad de los casos. La Organización Mundial de la Salud (2019) el burnout es reconocido como una enfermedad e incluido en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Relacionados (ICD-11), que se publicó a partir del 1 de enero de 2022. No se ha determinado el origen exacto del síndrome de burnout, pero las posibles causas se pueden encontrar en la tensión o sobrecarga del ambiente de trabajo, por ejemplo:

- Alta atención al público, cliente o usuario.
- Alto sentido de la responsabilidad.
- Horario extendido, después de las 10 horas.
- Trabajo monótono.
- La empresa o institución donde labora tiene un ambiente laboral difícil.
- Falta de comunicación con el jefe o compañeros.
- Falta de motivación.
- Compensación de salarios bajos.

La clave para un tratamiento eficaz contra el agotamiento es la detección temprana. El tratamiento puede ser brindado tanto por el propio empleado como por la



empresa para la que trabaja, es importante una buena comunicación entre ambas partes y la creación de los mecanismos necesarios (Serrano y Moya, 2019). Se ha demostrado ampliamente que las técnicas de relajación, como la meditación o escuchar música relajante, son efectivas para reducir la ansiedad y mejorar la forma en que los empleados enfrentan el agotamiento.

El estrés y el burnout tienden a causar tensión muscular en ciertas áreas del cuerpo; los ejercicios de estiramiento y antiestrés son esenciales como parte de una rutina diaria (incluso como parte de una rutina laboral). Por otro lado, la psicoterapia ayuda a los empleados a desarrollar mecanismos de afrontamiento efectivos para situaciones estresantes (Sierra et al, 2017). Después de todo, un estilo de vida saludable significa evitar fumar y beber alcohol o no dormir lo suficiente, y un estilo de vida saludable reducirá el síndrome de burnout.

2.2.2.1. Síntomas del síndrome de burnout

Maslach (1976) manifestó que las personas que afirman estar sufriendo de síndrome de burnout a menudo tienen algunos de estos síntomas:

- Falta de energía y depresión desde el inicio de la jornada laboral.
- Sienten insatisfacción y fracaso, no logran los resultados esperados a pesar del esfuerzo en la realización de las tareas.
- Irritabilidad, impaciencia, negatividad, sarcasmo e indiferencia, reticencia y moderación hacia los empleados y colegas.
- Incapacidad para concentrarse, relajarse o descansar en el trabajo y al final de la jornada laboral.
- Sentirse abrumado, lidiando con las necesidades emocionales de los demás y sin la fuerza para mantener relaciones de confianza con ellos.



- Dolor físico frecuente y desarrollo de trastornos psicosomáticos como fatiga visual, dolores de cabeza y musculares, mareos, trastornos del sueño, pérdida de peso, úlceras y otros trastornos gastrointestinales, enfermedades o infecciones de la piel, etc.

2.2.2.2.Causas del burnout

La principal causa del síndrome de burnout es el ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo. Los empleados se enfrentan constantemente a un alto estrés, exceso de carga de trabajo, poca autonomía, malas condiciones de trabajo, falta de apoyo en el entorno, falta de formación para realizar las tareas, etc.; por lo tanto, sufren de estrés crónico que eventualmente conduce al síndrome de agotamiento. En ese entender, el vínculo entre el estrés y el agotamiento es muy fuerte (Castañeda, 2019).

La diferencia entre el síndrome de burnout y el estrés; es que el estrés no es necesariamente negativo, en muchos casos puede hacernos más eficientes, receptivos y con mejor desempeño. El síndrome de burnout, en cambio, es un constante desajuste entre las necesidades físicas y mentales y las capacidades del cuerpo, siempre son negativas (Martínez y López, 2017). Los trabajadores pueden desarrollar el síndrome de agotamiento como resultado de una exposición prolongada al trabajo, que incluye:

- Un estado de sobrecarga emocional provocado por el contacto constante con personas en determinadas situaciones, como una adicción grave o una enfermedad grave. Como consecuencia, estos trabajadores se ven inmersos en un ambiente de sufrimiento, angustia o desesperación.
- Largas horas de trabajo y condiciones de trabajo muy duras.
- Trabajo físico excesivo sin los recursos adecuados, como falta de personal, tiempo limitado o trabajo bajo presión y estrés.
- Altas exigencias y demandas de energía o recursos personales de los trabajadores. Lo mismo suele ocurrir con el agotamiento de los padres.



- Organización como exceso de burocracia, falta de apoyo específico, falta de tiempo para organizar las tareas (es decir, los empleados nunca salen a tiempo y tienen que llevarse el trabajo a casa) y no se contempla la reposición por baja laboral. El aumento de los niveles de estrés puede conducir al agotamiento a largo plazo.
- Las expectativas interpersonales, las expectativas generales de los empleados con respecto a sus actividades laborales, a menudo no logran adaptarse a la realidad cotidiana, lo que resulta en una adaptación más lenta a la realidad. Si estas expectativas son muy altas y no se cumplen, los empleados pueden experimentar síntomas como ansiedad, apatía o tristeza.
- Características personales, aunque no hay datos sobre las personas que pueden tener el trastorno, existen algunas características personales y características que indican un mayor riesgo de desarrollar el síndrome.

Como resultado, las personas obedientes, inseguras y dependientes tienen más probabilidades de desarrollar depresión y ansiedad cuando se exponen a situaciones estresantes. También son más habituales las personas con baja autoestima y excesivo perfeccionismo.

2.2.2.3. Cómo actuar ante el síndrome de burnout

Gómez-Batiste (2015) señaló que las personas afectadas por el burnout deben ser conscientes de su situación y reconocer que no cuentan con los requisitos previos necesarios para seguir desempeñando adecuadamente las tareas laborales asignadas. Por ello, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No exceder el ritmo de trabajo y respetar los tiempos de descanso y comida.
- Aprender a establecer límites cuando hay demasiadas tareas, tiempos de entrega cortos o recursos insuficientes.
- Fomentar un buen ambiente de equipo entre compañeros, promoviendo la cooperación y la mejora del clima laboral.



- Cuidarse a sí mismo es importante, lo que incluye aprender a notar e interpretar las señales y sensaciones que surgen de su cuerpo. Por ejemplo, ante una señal de estrés, puede ser beneficioso relajarse y respirar hondo antes de continuar con la tarea.
- Separar el lugar de trabajo del personal y aprender a separarse de los demás al final de la jornada laboral participando en actividades que ayuden al trabajo, como el ejercicio, la relajación o el desarrollo de ciertos intereses o pasatiempos.
- Buscar apoyo familiar y social para facilitar las reuniones y actividades grupales.

2.2.2.4. Dimensiones del síndrome de burnout

Agudelo et al (2017), manifestaron la existencia de dimensiones que sustentan la presencia del síndrome de burnout, en:

A. Agotamiento personal

El agotamiento personal o emocional no ocurre de la noche a la mañana. Es un proceso de incubación lento hasta que una persona se desplome. Este colapso lo deja paralizado, profundamente deprimido o con una enfermedad crónica, por ello, hacer que la vida de las personas se desmorone es porque realmente no pueden soportarlo más (Martinez, 2015). Es muy importante conocerse a uno mismo; meditar a solas con aquellos que nos dedican tiempo todos los días; a respirar, una persona se reencuentra con lo que es y lo que quiere.

Es importante desarrollar comprensión y amabilidad hacia uno mismo. De lo contrario, tarde o temprano será imposible avanzar.

Presenta los siguientes indicadores:

- **Sensación de molestia y fatiga emocional;** el síndrome de fatiga crónica es un trastorno complejo caracterizado por una fatiga extrema que dura al menos seis meses y que no puede explicarse completamente por una afección médica subyacente. La fatiga se agrava con la actividad física o mental, pero no mejora con el descanso.



- **Conflictos emocionales;** muestra un nudo interno que provoca molestias que la persona debe afrontar. Es un enredo que crea un cuello de botella a nivel profesional o personal.

B. Despersonalización

La despersonalización es una experiencia subjetiva caracterizada por un cambio en la forma habitual en que las personas se perciben a sí mismas y a sus cuerpos. Es un sentimiento de perderse a uno mismo, sentirse diferente, extraño o como un sueño, y generalmente es temporal. Uno se siente desprendido de la experiencia y se convierte en testigo de procesos mentales y sensaciones físicas que no parecen propias, como sucede a veces cuando se sueña.

El trastorno de despersonalización-desrealización puede ser grave e interferir con las relaciones, el trabajo y otras actividades diarias. El principal tratamiento para el trastorno de despersonalización-desrealización es la psicoterapia (comunicación), aunque a veces se utilizan medicamentos (Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el Trabajo, 2018).

Presenta el siguiente indicador:

- **Desarrollo de actitudes hacia los compañeros(as) de trabajo;** una actitud positiva hacia el trabajo y la creación de un ambiente agradable y colaborativo donde te sientas cómodo. Una de las cosas que más motiva y ayuda a construir una actitud positiva es saber que se está haciendo bien un trabajo en el lugar de trabajo.

C. Falta de realización personal

Es el nerviosismo en el trato con los demás, estrés después del trabajo, desgana, depresión, decepción, dificultad para integrarse adecuadamente en el entorno laboral, agotamiento personal, falta de satisfacción personal, baja autoestima personal son algunos de los síntomas que también afectan a las personas afectadas por el síndrome de burnout conocido como síndrome de agotamiento físico (American Psychological Association, 2012). Además, existe la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio



trabajo negativamente, evitando las relaciones interpersonales y profesionales, siendo menos productivo e incapaz de soportar el estrés.

Presenta los siguientes indicadores:

- **Sentimiento de incompetencia;** denota la ineficiencia de un sujeto o sistema en su universo y tiene varios significados como social, económico y sistemático, e incluso se aplica a la naturaleza.
- **Percepción de sobrecarga laboral;** es un estresor significativo asociado con una variedad de respuestas de deterioro psicológico; es decir, es el principal estresor en este grupo.

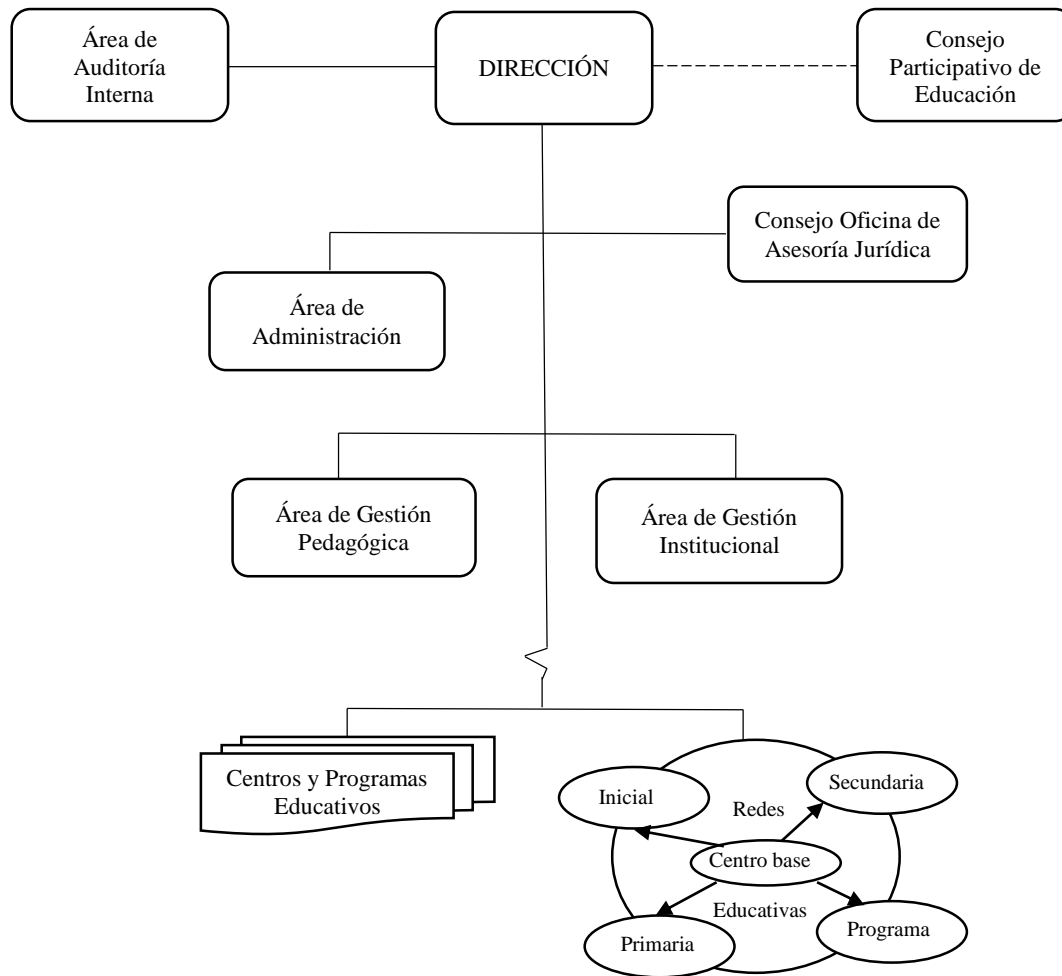
2.2.3. Unidad de Gestión Educativa Local Cusco

La Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, es el organismo responsable de gestión y servicio a la educación en la Región Cusco; como parte de su mandato, también contribuye a la formulación de políticas educativas regionales y nacionales, priorizando acciones que promuevan una gobernanza educativa justa y transparente. Por otra parte, garantiza la continuidad de los servicios educativos y el desarrollo de los procesos educativos en las instituciones educativas de educación inicial, primaria, secundaria, CEBA, EBE y los centros de formación técnica productiva del ámbito jurisdiccional, brindando las actividades necesarias para su puesta en marcha, desarrollo continuo.

Al mismo tiempo, la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, tiene como misión brindar y garantizar servicios educativos de calidad en la comunidad educativa en todos los niveles, fortaleciendo así la capacidad educativa y el personal docente. Como visión, las personas y las instituciones educativas pueden desempeñar un papel en la sociedad y brindar docentes competitivos y una educación pertinente y de calidad que abarque las nuevas tecnologías y los desafíos del futuro.



Por otro lado, presenta el siguiente organigrama.



2.3. Marco conceptual

- **Adaptación laboral:** Es el proceso de hacer coincidir las competencias individuales y los requisitos de desempeño.
- **Agotamiento laboral:** Se trata de un tipo específico de estrés laboral, un estado de agotamiento físico o emocional que supone también una insatisfacción y una pérdida de la identidad personal.
- **Conflicto laboral:** Sucede por diversas razones (despido improcedente, reducción de salario o aumento de jornada, etc.); asimismo, en ocasiones surgen conflictos laborales como consecuencia de huelgas, manifestaciones o peticiones. A veces se firman convenios colectivos para llegar a un acuerdo entre las partes.



- **Conflicto social:** Una lucha o confrontación que existe entre diferentes grupos sociales en una sociedad. Las disputas suelen surgir para obtener poder, recursos o derechos, por un lado, y para defender los privilegios o desigualdades de un grupo, por el otro.
- **Conflicto:** Es la forma de cómo resolver conflictos que surgen de diferentes juicios, objetivos, intereses, conclusiones, opiniones o creencias de cualquier manera.
- **Depresión:** Ocurre en ambientes (individual, social, familiar) con síntomas internos y generalizados, entendidos como un fenómeno más amplio, con sentimientos de culpa.
- **Estrés laboral:** Son los procesos de ajuste temporal más breves que son acompañados de síntomas psicológicos y físicos, y las personas pueden volver a niveles normales o básicos de funcionamiento, lo que no necesariamente conduce al síndrome de burnout.
- **Estrés:** Estado de estrés físico y emocional que se produce en respuesta a un estímulo o factor estresante, ya sea positivo o negativo. Este es un modo de defensa que, en pequeñas dosis, ayuda al cuerpo a reaccionar y adaptarse a los eventos.
- **Factores de riesgo psicosocial:** Es la forma de identificar y evaluar las condiciones psicosociales que indican un impacto negativo en la salud o el trabajo de los empleados.
- **Síndrome de burnout:** Patología resultante del estrés crónico, afectado negativamente a nivel individual y organizacional, causado por la interacción entre el ambiente de trabajo y las características personales, fatiga física o mental, incapacidad para dar más agotamiento emocional, apatía y actitud hacia los demás. Despersonalización y una sensación de bajos logros personales y profesionales.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre el conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.



2.4.2. Hipótesis específicas

- H.E. 1: Existe relación entre la dimensión preconflictiva con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.
- H.E. 2: Existe relación entre la dimensión conflictual o de conflicto latente con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.
- H.E. 3: Existe relación entre la dimensión desencadenamiento con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.
- H.E. 4: Existe relación entre la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

2.5. Variables de estudio

2.5.1. Variables

Variable 1: Conflicto laboral.

Variable 2: Síndrome de burnout.

2.5.2. Conceptualización de las variables

Definición conceptual

Variable 1: Conflicto laboral.

Según Baron (2016), los conflictos laborales son considerados como un fenómeno común, pues en el mundo de las relaciones del mercado de trabajo coexisten dos elementos aparentemente opuestos, los empleadores por un lado y los trabajadores por el otro, y los conflictos de interés y sociedad son opuestos, y muy probablemente, como una organización, como resultado directo de las relaciones de la empresa o como algo propio de la empresa misma.

Variable 2: Síndrome de burnout.

Según Schaufeli et al (2009), el síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado se refiere al estrés laboral crónico. Se manifiesta como un estado de agotamiento físico y psíquico que persiste en el tiempo y modifica la personalidad y la autoestima del trabajador.



Definición operacional.

Variable 1: Conflicto laboral.

El conflicto laboral está integrado por las dimensiones preconflictiva, conflictual o de conflicto latente, desencadenamiento, conflictiva o de conflicto manifiesto.

Variable 2: Síndrome de burnout.

Los síntomas del síndrome de burnout son agotamiento personal, despersonalización y falta de realización personal.



2.5.3. Operacionalización de variables

TÍTULO : “Conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
CONFLICTO LABORAL	<p>Los conflictos laborales son considerados como un fenómeno común, pues en el mundo de las relaciones del mercado de trabajo coexisten dos elementos aparentemente opuestos, los empleadores por un lado y los trabajadores por el otro, y los conflictos de interés y sociedad son opuestos, y muy probablemente, como una organización, como resultado directo de las relaciones de la empresa o como algo propio de la empresa misma.</p> <p style="text-align: center;">Baron (2006)</p>	<p>El conflicto laboral está integrado por las dimensiones preconflictiva, conflictual o de conflicto latente, desencadenamiento, conflictiva o de conflicto manifiesto.</p>	<p>1. Preconflictiva.</p> <p>2. Conflictual o de conflicto latente.</p> <p>3. Desencadenamiento.</p> <p>4. Conflictiva o de conflicto manifiesto.</p>	<p>1.1. Factores individuales.</p> <p>1.2. Factores grupales.</p> <p>1.3. Factores sociales.</p> <p>2.1. Personalización del conflicto.</p> <p>2.2. Interés personal y colectivo.</p> <p>3.1. Gravedad del conflicto.</p> <p>3.2. Consecuencias del conflicto.</p> <p>4.1. Pugna entre grupos e individuos.</p> <p>4.2. Clima laboral.</p> <p>4.3. Confrontación laboral.</p>
	<p>El síndrome de burnout o “síndrome del trabajador quemado” se refiere al estrés laboral crónico. Se manifiesta como un estado de agotamiento físico y psíquico que persiste en el tiempo y modifica la personalidad y la autoestima del trabajador.</p> <p style="text-align: center;">Schaufeli, et al (2009)</p>	<p>Los síntomas del síndrome de burnout son agotamiento personal, despersonalización y falta de realización personal.</p>	<p>1. Agotamiento personal.</p> <p>2. Despersonalización.</p> <p>3. Falta de realización personal.</p>	<p>1.1. Sensación de molestia y fatiga emocional.</p> <p>1.2. Conflictos emocionales.</p> <p>2.1. Desarrollo de actitudes hacia los compañeros(as) de trabajo.</p> <p>3.1. Sentimiento de incompetencia.</p> <p>3.2. Percepción de sobrecarga laboral.</p>

Fuente: Elaboración propia.



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

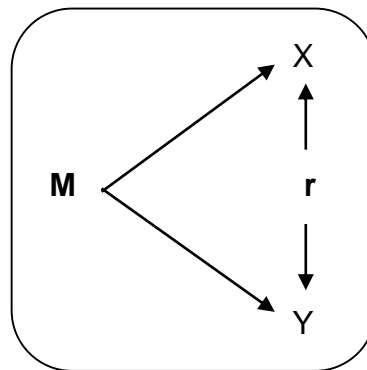
Adoptó un enfoque cuantitativo, ya que utilizó métodos para recopilar datos cuantitativos y luego validarlos probando hipótesis con mediciones numéricas y análisis estadísticos para identificar patrones y criterios (Hernández et al, 2010).

3.2. Diseño de la investigación

Fue no experimental de corte transversal.

No experimental; porque es sistemático y empírico, donde las variables no se manipulan, es decir, se hacen inferencias de relaciones sin intervención o influencia directa, donde las relaciones se observan en su contexto natural como si ocurrieran de acuerdo a un tiempo (Sánchez y Reyes, 2016).

Hernández (2015), representa un diseño transversal que recopila información en un punto determinado y un tiempo, es decir en un solo momento, donde permite describir y analizar la interrelación y frecuencia de ocurrencia de las variables. El esquema que corresponde a la presente investigación, es la siguiente:



Dónde:

- M : Muestra
- X : Conflicto laboral.
- Y : Síndrome de burnout.
- r : Relación entre variables.



3.3. Alcance de la investigación

Visualizó un nivel de correlación; es decir, buscó medir y estimar con precisión el grado de asociación que existe entre las variables que participaron en la muestra durante el proceso de investigación. La correlación puede ser positiva o negativa (Fiallo et al, 2015).

3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población

La población estuvo constituida por 87 funcionarios entre nombrados y contratados de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco.

Tabla 1

Población total de funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022

Nº	Órgano / Área	Cantidad
DIRECCIÓN		
1.	Dirección General	1
	Secretaría General.	2
	Trámite documentario	3
2.	Órgano de Control Interno	4
3.	Asesoramiento	
	Oficina de Asesoría Jurídica	3
4.	Apoyo	5
ADMINISTRACIÓN		
5.	Área de Administración	5
6.	Área de Personal	4
7.	Área de Remuneración	4
8.	Área de Contabilidad	5
9.	Área de Tesorería	4
10.	Área de Abastecimiento	7
11.	Área de Escalafón	5
12.	Área de Informática	5



GESTIÓN INSTITUCIONAL

13.	Presupuesto y Planificación	5
14.	Estadística	5
15.	Racionalización	5

GESTIÓN PEDAGÓGICA

16.	Educación Inicial y Especial	4
17.	Educación Primaria	4
18.	Educación Secundaria	4
19.	EBA y EPT	3

TOTAL **87**

Fuente: Oficina de Estadística de la Unidad de Gestión Educativa Local-Cusco, 2022.

3.4.2. Muestra.

Según Ferrer (2010) una muestra es parte de un conjunto; por lo tanto, esta muestra estuvo conformada por la misma cantidad de la población en estudio; es así que se considera una muestra censal. Esto significa que la unidad de análisis de la muestra fueron los 87 funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica

Para la recolección de información se utilizó la encuesta, lo que permitió recopilar información sobre las dos variables (conflicto laboral y síndrome de burnout). Por ello, Bisquerra (2017) señaló que la tecnología de encuestas es el proceso de recopilar datos utilizando medios técnicos.

3.5.2. Instrumento

La herramienta de recopilación de datos, se desarrolló de acuerdo con los objetivos descritos en este estudio; por ello, se hizo uso de un cuestionario para ambas variables de estudio los cuales fueron usados en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco (Dankhe, 2016).

Para el primer cuestionario que es la variable conflicto laboral, se diseñó un



cuestionario de 25 preguntas con las escalas de (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), cuyas dimensiones fueron: preconflictiva, conflictual o de conflicto latente, desencadenamiento y conflictiva o de conflicto manifiesto. Mientras para el segundo instrumento que es la variable síndrome de burnout se hizo uso del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que tuvo 22 ítems; de igual manera presentó las siguientes dimensiones: agotamiento personal, despersonalización y falta de realización personal.

Ficha Técnica de Instrumento de Síndrome de Burnout

Nombre del instrumento: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Autores: Christina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)

Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.

Nombre de Adaptación: Inventario Burnout de Maslach (MBI). Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial.

Adaptación: Española. Estudio realizado a partir de 1986 hasta 1997. Primera adaptación del Inventario con muestras españolas.

Editorial: TEA ediciones (1997)

Aplicación: Colectiva e individual. Adultos en profesiones de servicio humano.

Finalidad: Evaluación de tres dimensiones básicas del Síndrome de Burnout.

Tipificación: Baremos de tipo general (reunión de varias sub-muestras) y discriminado por género en puntuaciones centiles, con escalas ordinal que va desde 1 a 99; y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.

Tiempo: No tiene limitado, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 a 15 minutos en completarlo.

Escala y valor: Politémica, ordinal: Nunca, Pocas veces al año o menos, Una vez al mes o menos, Unas pocas veces al mes, Una vez a la semana, Pocas veces a la semana y Todos los días.

Valores de referencia:

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento personal	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Falta de realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56



3.5.2.1. Validez del instrumento

La validez del cuestionario fue crítica, ya que se especificó la forma (redacción, claridad, objetividad), contenido (oportunidad, relevancia, propósito) y estructura (organización, coherencia, metodología) (Ding y Hershberger, 2012). Asimismo, Escobar y Cuervo (2018) mencionaron que la validez, debe estar sujeta a juicio de expertos, porque está basado en opiniones de personas especializadas en temas relevantes; donde debe ser reconocido a nivel internacional, nacional, regional o local, cuya evidencia es mostrar la valoración de las interrogantes planteadas.

Tabla 2

Calificación de juicio de expertos

N°	Experto	Especialidad	DNI
1.	Fortunato Endara Mamani	Doctor en administración	24463906
2.	Marcela Vargas Camacho	Magister en administración	23945324
3.	Elizabeth Caviedes Ccoyori	Doctora en administración de la educación	40432675
4.	Juan José Cabrera Rodríguez	Licenciado administración	41154646

3.5.2.2. Confiabilidad del instrumento.

Para realizar el análisis de confiabilidad se hizo uso del software estadístico IBM SPSS STATISTIC Versión 26.

3.6. Procesamiento de datos.

Para procesar los datos, una vez aplicadas las herramientas (cuestionarios), se organizaron, analizaron, tabularon y mostraron haciendo uso del software IBM SPSS STATISTIC versión 26 y el programa Microsoft Excel; esto con la finalidad de comprender las variables de datos estadísticos presentados en tablas, frecuencias y figuras estadísticas, para así mostrar los resultados que permitan alcanzar los objetivos de este estudio.

Por otro lado, dependiendo de la naturaleza de las variables estudiadas, se utilizó la prueba estadística chi-cuadrado de tipo ordinal para indicar si las variables son estadísticamente independientes, y el coeficiente de correlación de Rho Spearman que



permitió determinar la coexistencia correlacional de dichas variables (conflicto laboral y síndrome de burnout) es decir, el grado de correlación lineal (Ruiz, 2012).



CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento aplicado

En referencia a la presentación de los resultados de los instrumentos aplicados, se ejecutó una escala de baremo para las variables así como para las dimensiones, obteniéndose:

Tabla 3

Baremo para la variable conflicto laboral y síndrome de burnout

Variables/Dimensiones	Categorías		
	Bajo	Medio	Alto
Conflicto laboral	0 – 42	43 – 84	85 – 125
Preconflictiva	0 – 7	8 – 14	15 – 20
Conflictual o de conflicto latente	0 – 15	16 – 30	31 – 45
Desencadenamiento	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Conflictiva o de conflicto manifiesto	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Síndrome de burnout	0 – 44	45 – 88	89 – 132
Agotamiento personal	0 – 18	19 – 36	37 – 54
Despersonalización	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Falta de realización personal	0 – 16	17 – 32	33 – 48

Fuente: Elaboración propia

De la misma forma, la presentación de los resultados se realizó mediante tablas y figuras para ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

4.1.2. Fiabilidad de los instrumentos

La fiabilidad del instrumento hizo referencia a la confiabilidad del instrumento utilizado en ambas variables, es decir, si los ítems planteados tienen coherencia, relevancia y sostenibilidad en dicho instrumento. Es así que para la interpretación de la fiabilidad se hizo uso de la siguiente información:



Interpretación del valor de rho de spearman

- De 0.00 a 0.19 Muy baja correspondencia/relación
- De 0.20 a 0.39 Baja correspondencia/relación
- De 0.40 a 0.59 Moderada correspondencia/relación
- De 0.60 a 0.89 Alta correspondencia/relación
- De 0.90 a 1.00 Muy alta correspondencia/relación

Por ello, tras la aplicación de los instrumentos de ambas variables se precisó los coeficientes de correlación expresados en el coeficiente de Alfa de Cronbach, con la finalidad de precisar la consistencia interna del instrumento; cuyo proceso se realizó a través del programa estadístico SPSS versión 26; obteniéndose la fiabilidad del instrumento de las variables así como para sus dimensiones.

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad para la variable conflicto laboral

Dimensiones / Variable	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Preconflictiva	4	,743
Conflictual o de conflicto latente	9	,752
Desencadenamiento	6	,804
Conflictiva o de conflicto manifiesto	6	,857
Conflicto laboral	25	,761

Para la variable conflicto laboral y sus dimensiones se ubicaron en la base 0,761 nivel alto; es decir, el cuestionario aplicado fue confiable en la muestra de estudio.

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad para la variable síndrome de burnout

Dimensiones / Variable	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Agotamiento personal	9	,800
Despersonalización	5	,791
Falta de realización personal	8	,702
Síndrome de burnout	22	,735

Para la variable síndrome de burnout y sus dimensiones se ubicaron en la base 0,761 nivel alto; es decir, el cuestionario aplicado fue confiable en la muestra de estudio.



4.1.3. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

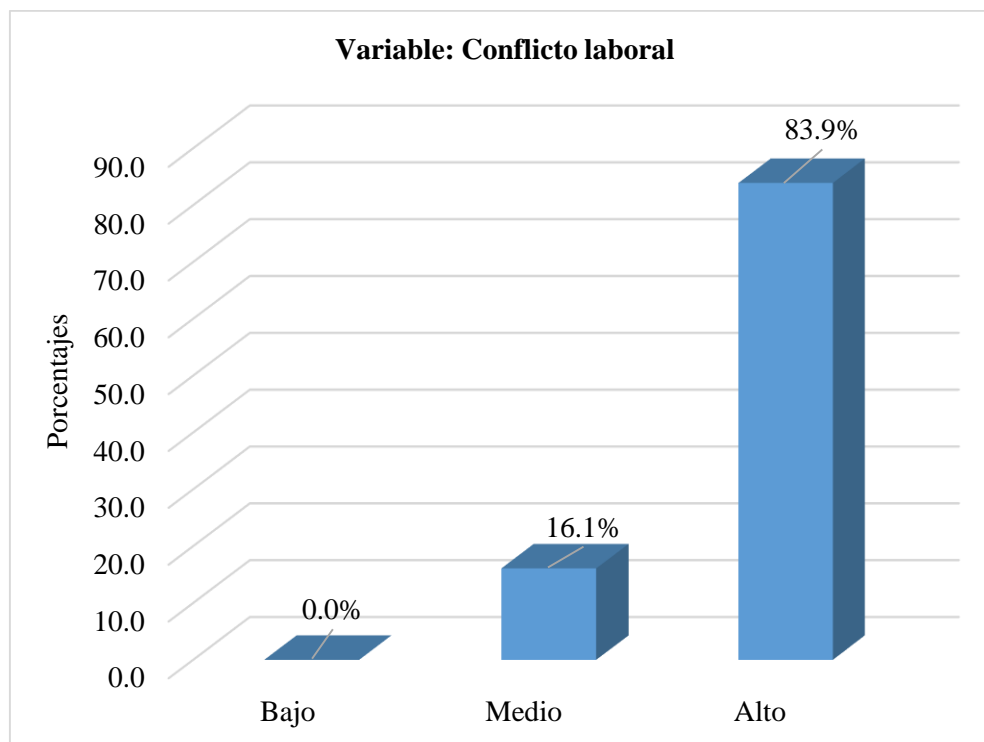
Tabla 6

Variable: conflicto laboral

Categoría	Rango	F	%	% acumulado
Bajo	0 - 42	0	0.0	0.0
Medio	43 - 84	14	16.1	16.1
Alto	85 - 125	73	83.9	100.0
Total		87	100.0	

Figura 1

Variable: conflicto laboral



Según la tabla y figura, se apreció que los funcionarios encuestados de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco, se situaron en el nivel alto con un 83.9% y un 16.1% en el nivel medio; de lo que se concluye que el conflicto laboral se debe a la existencia de las dimensiones preconflictiva, conflictual o de conflicto latente, desencadenamiento y conflictiva o de conflicto manifiesto surgidos en dicha institución por los funcionarios que laboran dentro de ella; es decir, dos o más integrantes o grupo de colectivos dentro de su



acción observable perjudican, obstruyen e interfieren de algún modo en la toma de decisiones, manejo institucional, aplicación de estrategias educativas, etc. Por tanto, es esencial realizar un análisis y evaluación del conflicto laboral surgido en la institución; con el propósito de identificar el origen del problema y así disolver estas discrepancias y/o barreras que obstaculizan la buena marcha e imagen institucional, ya que tiene como fin el progreso y mejoramiento de la educación dentro de la región.

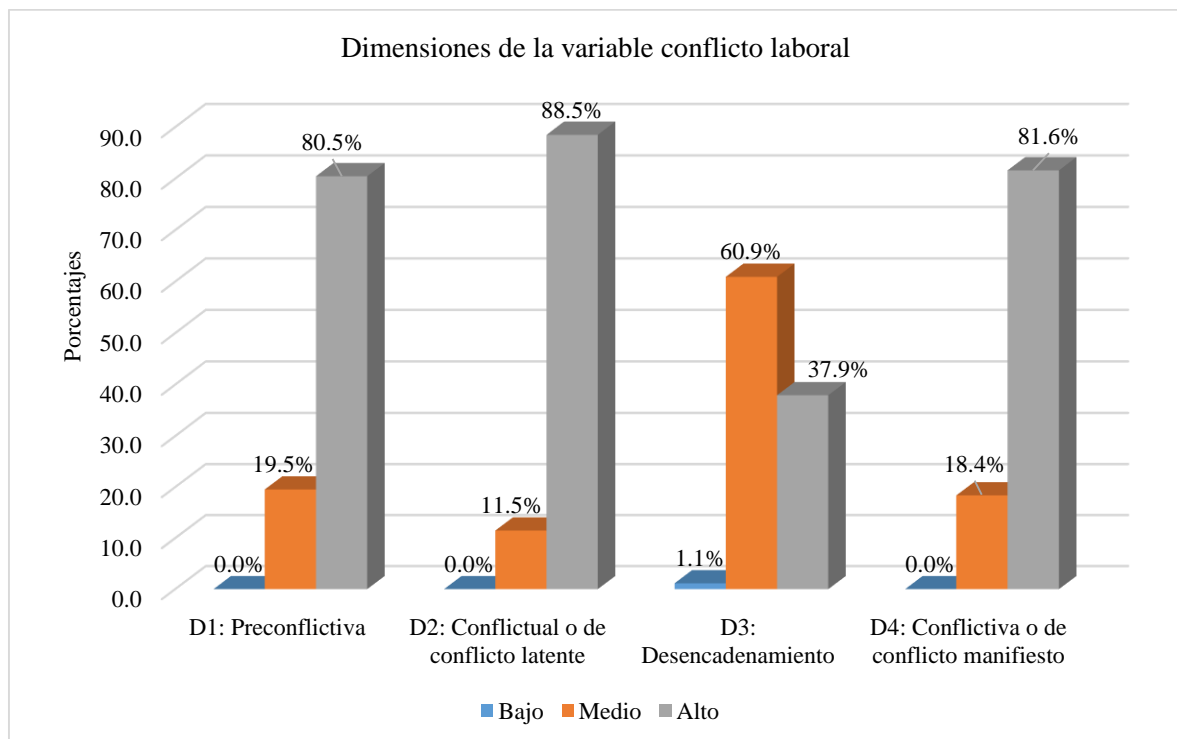
Tabla 7

Dimensiones de la variable conflicto laboral

Categoría	D1: Preconflictiva		D2: Conflictual o de conflicto latente		D3: Desencadenamiento		D4: Conflictiva o de conflicto manifiesto	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0	1	1.1	0	0.0
Medio	17	19.5	10	11.5	53	60.9	16	18.4
Alto	70	80.5	77	88.5	33	37.9	71	81.6
Total	87	100.0	87	100.0	87	100.0	87	100.0

Figura 2

Dimensiones de la variable conflicto laboral





De la tabla y figura, se observó que los trabajadores encuestados de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, en la dimensión preconflictiva, se situaron en el nivel alto con un 80.5% y un 19.5% en el nivel medio; es decir, que un grupo de funcionarios buscan factores individuales con el propósito de generar conflicto laboral dentro de la empresa perjudicando así el clima laboral; por otro lado, también están presentes los factores grupales que tienen los trabajadores a través de un punto de vista diferente sobre el contexto en que se encuentran y no estar de acuerdo con la situación que sucede dentro de la institución. Finalmente, un grupo pequeño de trabajadores buscan su propósito a través de los factores sociales, esto por los conflictos de metas que surgen entre especialistas, jefes y subordinados ya que cada uno tiene objetivos y metas distintas surgiendo así problemas entre los trabajadores.

En tanto, en la dimensión conflictual o de conflicto latente los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco, se situaron con un 88.5% en el nivel alto y un 11.5% en el nivel medio; es decir, un grupo de trabajadores personalizan el conflicto en función a la labor que desempeñan, eso genera un estrés personal ya que lo hacen el conflicto de manera individual, distintivo y único sin la opción de poder comunicarse con su entorno. Al mismo tiempo, los trabajadores poseen interés personal y colectivo; pues tienen percepciones diferentes y promueven interpretaciones distintas generando así conflictos colectivos a nivel institucional, opacando la comunicación con cada integrante que labora en dicha institución.

De la misma forma en la dimensión desencadenamiento el 60.9% se situó en el nivel medio y un 37.9% en el nivel alto; provocando de esta manera una gravedad de conflicto a nivel institucional, donde los trabajadores que ocasionan esta brecha no miden las consecuencias del daño que se pueda suscitar; es por ello, que el líder debe evitar esta generación de conflicto y especialmente debe conocer la ética de cada uno de sus integrantes de equipo.

Y finalmente, en la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto el 81.6% se situó en el nivel alto y un 18.4% en el nivel medio; es muy importante resaltar que a nivel institucional existe una pugna entre grupos e individuos esto con la finalidad de buscar sus beneficios personales o grupales y así resaltar en su desempeño laboral; en este entender el clima laboral se ve afectado por los consecuentes conflictos que se dan en dicha institución, lo que conlleva a la confrontación laboral entre cada integrante con el propósito de desempeñar de manera eficiente o deficiente su función laboral.



Es por ello, que se hace urgente implementar un liderazgo democrático y transformador ya que es la clave fundamental para generar, dar respuesta a las exigencias y demandas que los trabajadores presentan en dicha institución; al mismo tiempo aprovechar el potencial humano que se tiene dentro de ella con el fin de solucionar los problemas y/o brechas surgidas en ella. En este entender la autoridad competente debe inspirar al cambio y en el actuar de las acciones para así armonizar entre todos los trabajadores el interés en el bien común; donde la resolución de conflictos se debe convertir en soluciones creativas y transformadores de la realidad e imagen institucional.

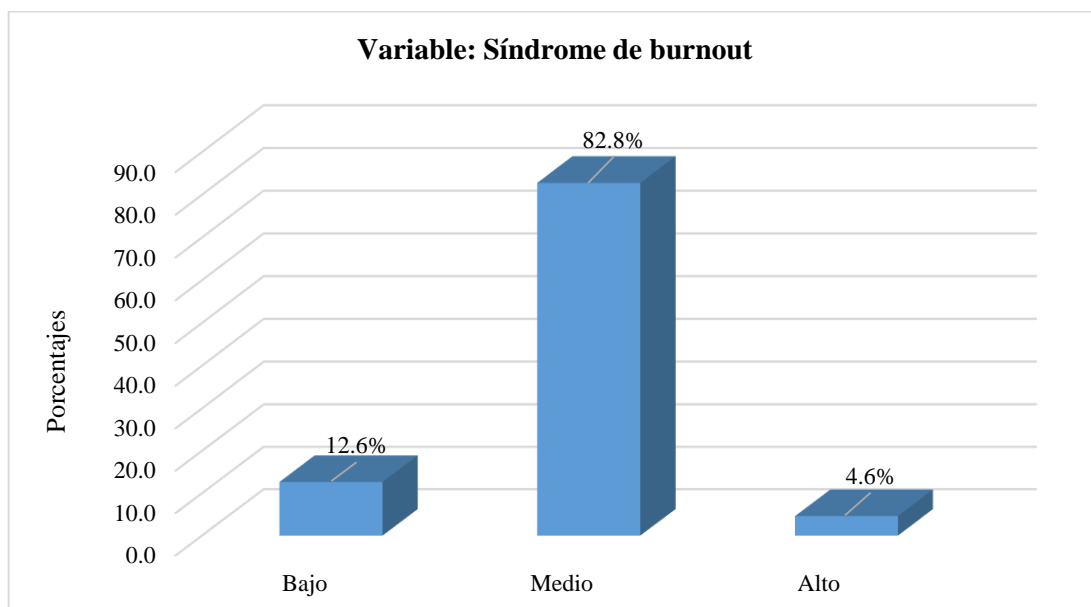
Tabla 8

Variable: síndrome de burnout

Categoría	Rango	f	%	% acumulado
Bajo	0 – 44	11	12.6	12.6
Medio	45 – 88	72	82.8	95.4
Alto	89 – 132	4	4.6	100.0
Total		87	100.0	

Figura 3

Variable: síndrome de burnout



De la tabla y figura, se observó que los trabajadores encuestados de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, se situaron en el nivel medio con un 82.8% y un 4.6% en el nivel



alto; lo que se concluyó que los trabajadores presentan un síndrome de burnout a través de las dimensiones de agotamiento personal, despersonalización y falta de realización personal; a consecuencia de la sobrecarga laboral; del cual se genera agotamiento personal, desgaste profesional, estrés, deterioro de su salud física y mental; por ello, se hace fundamental motivar a cada integrante con el propósito de mejorar el desempeño profesional y sobre todo su autoestima; en este entender se debe afrontar el problema con una planificación activa a la supresión de tareas distractoras y así buscar un apoyo social, también se debe afrontar la emoción de encontrar apoyo emocional, es decir volverse activamente a aceptarse y sentirse aliviado/a para desempeñarse de manera eficiente en su laboral profesional.

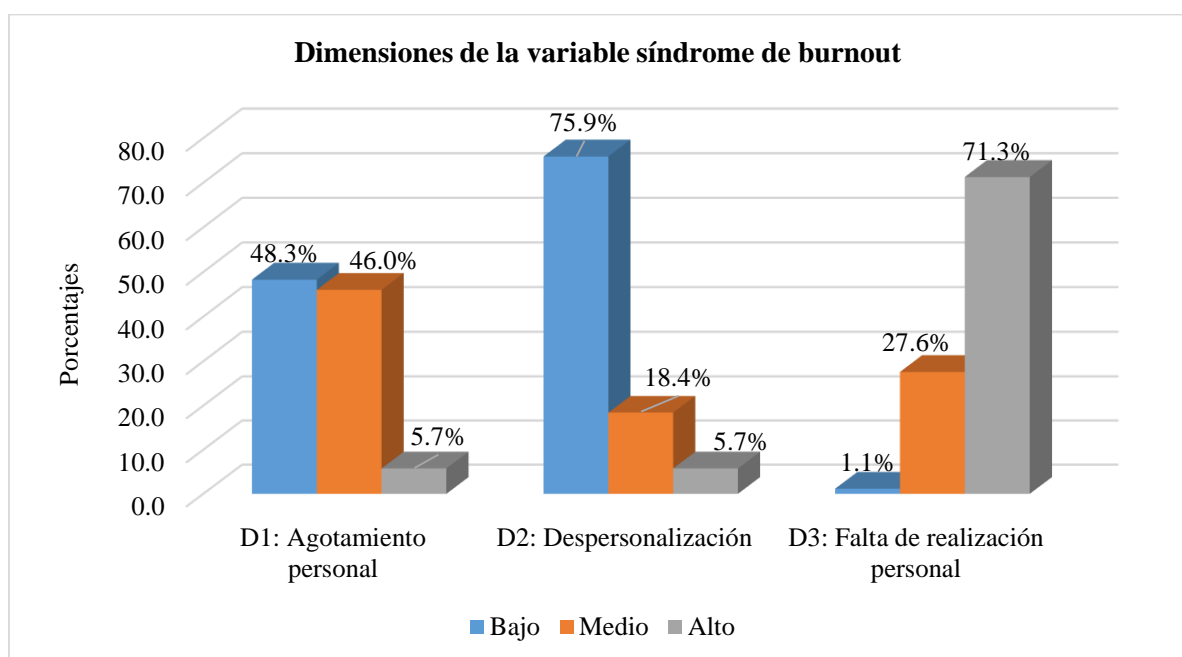
Tabla 9

Dimensiones de la variable síndrome de burnout

Categoría	D1: Agotamiento personal		D2: Despersonalización		D3: Falta de realización personal	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	42	48.3	66	75.9	1	1.1
Medio	40	46.0	16	18.4	24	27.6
Alto	5	5.7	5	5.7	62	71.3
Total	87	100.0	87	100.0	87	100.0

Figura 4

Dimensiones de la variable síndrome de burnout





De la tabla y figura, se observó que los trabajadores encuestados de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, en la dimensión agotamiento personal se situaron en el nivel bajo con un 48.3%, 46.0% en el nivel medio y en 5.7% en el nivel alto; es decir en los funcionarios de la institución en estudio, se aprecia una sensación de molestia y fatiga emocional esto a raíz de la asignación de tareas que poco tienen que ver con sus responsabilidades que desarrollan a diario; generando en ellos conflictos emocionales y que estos conllevan a sentir amenazado su rol profesional y provocan un estrés por la sobrecarga laboral que tienen.

Mientras en la dimensión despersonalización se ubicaron con un 75.9% en el nivel bajo, un 18.4% en el nivel medio y un 5.7% en el nivel alto; es decir, el desarrollo de actitudes hacia los compañeros(as) de trabajo se ve opacado por el estrés o síndrome de burnout que desarrollan dentro de su desempeño laboral esto a causa de los conflictos que surgen en ella y también por la sobrecarga laboral que tienen o cuando tienen una fecha límite para terminar su trabajo dentro del área que se desempeñan generando situaciones inconvenientes en las habilidades de comunicación y negociación de problemas suscitados en la empresa.

Y finalmente en la dimensión falta de realización personal el 71.3% se situó en el nivel alto, el 27.6% en el nivel medio y un 1.1% en el nivel bajo; en tanto, se ve obstaculizado un sentimiento de incompetencia en los trabajadores de dicha institución; esto a raíz de que un grupo de funcionarios están en constante capacitación y/o actualización profesional; mientras que otros funcionarios no lo están; es así que se visualiza una percepción de sobrecarga laboral por el síndrome de burnout y que provoca un estrés laboral e institucional en los trabajadores generando un bajo rendimiento personal así como en su campo laboral; en tanto ocasiona un estrés emocional crónico que altera la calidad de vida profesional; de otro lado genera ineficacia en la labor profesional poniendo en riesgo su profesión; en este entender la entidad encargada debe promover en todo el personal de la institución charlas de motivación y sensibilización para mejorar la calidad de vida profesional.

4.2.Resultados respecto al objetivo general

Para evidenciar la correspondencia entre el conflicto laboral y síndrome de burnout, se ejecutó una prueba de independencia Chi Cuadrado y una asociación de Rho de Spearman para así comprobar la relación existente entre dichas variables.



Tabla 10

Pruebas de Independencia Chi Cuadro.

	Valor	df	Sig. Asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1545,861 ^a	1598	,821
Razón de verosimilitud	462,682	1598	1,000
Asociación lineal por lineal	13,876	1	,000
N de casos válidos	87		

Donde se formuló:

H_a: Las variables conflicto laboral y síndrome de burnout son independientes estadísticamente.

H₀: Las variables conflicto laboral y síndrome de burnout no son independientes estadísticamente.

Por ello, como $p < 0,05$ deducimos y aseveramos que las variables conflicto laboral y síndrome de burnout no son independientes estadísticamente; en tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11

Objetivo general: Correlación de las variables conflicto laboral y síndrome de burnout

		Síndrome de burnout
<i>Rho de Spearman</i>	Conflicto	Coefficiente de correlación
	laboral	Sig. (bilateral)
		N
		,436** ,000 87

Para comprobar el objetivo, se formuló:

H_a: El conflicto laboral se relaciona directa con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

H₀: El conflicto laboral no se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.



En síntesis, como $p < 0,05$ nivel de significancia, se probó que en relación a las variables conflicto laboral y síndrome de burnout están correlacionadas de manera directa, positiva y significativa; donde el nivel de correlación fue moderada con un valor de 0.436 respecto al coeficiente Rho de Spearman; es así que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

4.3.Resultados respecto a los objetivos específicos

Tabla 12

Objetivo específico 1: Correlación de la dimensión preconflictiva con la variable síndrome de burnout

		Síndrome de burnout	
<i>Rho de Spearman</i>	Preconflictiva	Coeficiente de correlación	,386**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	87

Para comprobar el objetivo, se formuló:

Ha: La dimensión preconflictiva se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

H₀: La dimensión preconflictiva no se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

En síntesis, como $p < 0,05$ nivel de significancia, se probó que en relación a la dimensión preconflictiva y la variable síndrome de burnout están correlacionadas de manera directa, positiva y significativa; donde el nivel de correlación fue regular con un valor de 0.386 respecto al coeficiente Rho de Spearman; es así que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.



Tabla 13

Objetivo específico 2: Correlación de la dimensión conflictual o de conflicto latente con la variable síndrome de burnout

		Síndrome de burnout	
<i>Rho de Spearman</i>	Conflictual o de conflicto latente	Coeficiente de correlación	,257*
		Sig. (bilateral)	,016
		N	87

Para comprobar el objetivo, se formuló:

Ha: La dimensión conflictual o de conflicto latente se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

Ho: La dimensión conflictual o de conflicto latente no se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

En síntesis, como $p < 0,05$ nivel de significancia, se probó que en relación a la dimensión conflictual o de conflicto latente y la variable síndrome de burnout están correlacionadas de manera directa, positiva y significativa; donde el nivel de correlación fue regular con un valor de 0.257 respecto al coeficiente Rho de Spearman; es así que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 14

Objetivo específico 3: Correlación de la dimensión desencadenamiento con la variable síndrome de burnout

		Síndrome de burnout	
<i>Rho de Spearman</i>	Desencadenamiento	Coeficiente de correlación	,316**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	87

Para comprobar el objetivo, se formuló:

Ha: La dimensión desencadenamiento se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.



H₀: La dimensión desencadenamiento no se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

En síntesis, como $p < 0,05$ nivel de significancia, se probó que en relación a la dimensión desencadenamiento y la variable síndrome de burnout están correlacionadas de manera directa, positiva y significativa; donde el nivel de correlación fue regular con un valor de 0.316 respecto al coeficiente Rho de Spearman; es así que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 15

Objetivo específico 4: Correlación de la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto con la variable síndrome de burnout

		Síndrome de burnout	
<i>Rho de Spearman</i>	Conflictiva o de conflicto manifiesto	Coeficiente de correlación	,292**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	87

Para comprobar el objetivo, se formuló:

Ha: La dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

H₀: La dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto no se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

En síntesis, como $p > 0,05$ nivel de significancia, se probó que en relación a la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto y la variable síndrome de burnout están correlacionadas de manera directa y significativa; donde el nivel de correlación fue regular con un valor de 0.292 respecto al coeficiente Rho de Spearman; es así que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los hallazgos más relevantes en la presente investigación, están enfocados en las variables conflicto laboral y síndrome de burnout; por ello, según los resultados encontrados en la variable conflicto laboral se observó que los funcionarios encuestados de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco, se situaron en el nivel alto con un 83.9% y un 16.1% en el nivel medio; es decir, en esta institución existe conflicto laboral debido a conductas internas de los trabajadores que laboran en ella; por tanto, tienen percepciones distintas al funcionamiento, toma de decisiones y que este accionar perjudica, obstruye e interfiere en el manejo institucional. Por tanto, es fundamental realizar una reingeniería de toda la actividad que realizan, esto con el propósito de identificar el origen del problema y así disolver estas barreras que obstaculizan la buena marcha e imagen institucional.

De la misma manera, se observó resultados y/o hallazgos en las dimensiones propuestas de dicha variable; en la cual dentro de la dimensión preconflictiva, se situaron en el nivel alto con un 80.5% y un 19.5% en el nivel medio; mientras que en la dimensión conflictual o de conflicto latente se situaron con un 88.5% en el nivel alto y un 11.5% en el nivel medio; de la misma forma en la dimensión desencadenamiento el 60.9% se situó en el nivel medio y un 37.9% en el nivel alto y finalmente, en la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto el 81.6% se situó en el nivel alto y un 18.4% en el nivel medio.

Es así, que en este entender los hallazgos encontrados tienen similitud con la investigación de Flores (2018) en la que manifestó que el conflicto laboral acarrea una mala relación entre los integrantes de la empresa directamente en la labor que desempeñan dentro de ella; por ello, es importante reconocer la existencia y/o presencia de discusiones, falta de confianza, etc., ya que el mal manejo de un conflicto laboral genera repercusiones en la organización, productividad y rendimiento laboral de los trabajadores.

Asimismo, en la variable síndrome de burnout se apreció los hallazgos en la que los trabajadores encuestados de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, se situaron



en el nivel medio con un 82.8% y un 4.6% se situó en el nivel alto; así mismo se obtuvo hallazgos para la dimensión agotamiento personal en la cual se situaron en el nivel bajo con un 48.3%, 46.0% en el nivel medio y en 5.7% en el nivel alto; mientras en la dimensión despersonalización se ubicaron con un 75.9% en el nivel bajo, un 18.4% en el nivel medio y un 5.7% en el nivel alto y finalmente en la dimensión falta de realización personal el 71.3% se situó en el nivel alto, el 27.6% en el nivel medio y un 1.1% en el nivel bajo; en este entender el síndrome de burnout o aniquilamiento, es decir, el trabajador está quemado; también es conocido como el síndrome de desmoralización o agotamiento personal del profesional dentro de competitividad e inseguridad laboral a las cuales es expuesto por las exigencias de su labor o contexto en que se desenvuelve así como a los cambios vertiginosos o trascendentales en la institución, ocasionando estrés emocional crónica y que estos factores alteran la calidad de vida de la persona.

En este sentido se tuvo hallazgos similares al igual que Sarmiento (2019) en donde manifestó que el síndrome de burnout influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores ya que provoca trastornos en su desempeño; describiéndolo como sentimientos de fracaso y presencia de exceso de trabajo o agotamiento en la demanda de energía, recursos personales o fuerza mental de los trabajadores; por ende la autoridad competente está en función de promover, motivar, sensibilizar y estimular la vida profesional de los trabajadores con el fin de sentirse aliviado y pueda rendir de manera satisfactoria en la labor encargada.

5.2.Limitaciones del estudio

Se tuvo las siguientes limitaciones:

- Temor por parte de los funcionarios que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco, al momento de ser encuestados.
- Escaso apoyo de algunos trabajadores para brindar información.
- Rechazo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco, al ser evaluados ya que piensan que serán sancionados.
- Tiempo limitado de los trabajadores en su centro de labor.
- Trámite burocrático para realizar el trámite en la aplicación de los instrumentos.



5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación

Dentro de este acápite se presentó los resultados recabados en la investigación como es del conflicto laboral y síndrome de burnout ejecutado a los funcionarios/trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco; de los cuales se realizó la comparación en función a las bases teóricas y antecedentes plasmados, plasmándose:

En referencia a la hipótesis general, dice: “Existe relación entre conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022”, en el cual se obtuvo como resultado el valor de 0.436 respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0,000 con un nivel de confianza de $95\%=0.95$. Dichos resultados tienen similitud con la investigación de Avila & Vivar (2021) y González (2021) en la que se enfatizaron en determinar la correspondencia de la conflictiva laboral que sufren los trabajadores en una empresa o institución laboral; por ende de acuerdo a estos resultados podemos manifestar que el conflicto laboral conlleva a buscar problemas de cualquier tipo que surgen dentro de la empresa esto sea a nivel profesional o en función a un cargo directivo que se tiene; en este entender se hace esencial realizar una planificación adecuada con todos los involucrados, ya que esto permitiría desarrollar una gestión de desempeño profesional óptimo y así evitar conflictos, perjuicios y desordenes dentro de la empresa. Por otro lado, dentro de las metas y objetivos se debe ejecutar planes de trabajo con el propósito de especificar que función a los trabajadores en dicha institución armar una estructura sólida en busca de una imagen institucional de calidad.

También, se tiene la hipótesis específica 1, dice: “Existe relación entre la dimensión preconflictiva con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022”, en el cual se obtuvo como resultado el valor de 0.386 respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0,000 con un nivel de confianza de $95\%=0.95$. Presenta similitud en los resultados obtenidos con el trabajo de Cancino y Faúndez (2018) y Oma (2021), quienes visualizaron una investigación en el conflicto familiar, clima laboral y síndrome de burnout evidenciando así los conflictos que surgen en la empresa y que estos afecta de manera significativa la salud mental de los empleados y al mismo tiempo perjudica su buen desempeño en su productividad laboral. En este sentido podemos manifestar que todas las empresas



requieren contar con un líder esto con la finalidad de orientar y dirigir a todos en el cumplimiento oportuno de sus objetivos y metas; al mismo tiempo evitar conflictos laborales entre todos salvaguardando la salud mental integral de cada uno y generando un ambiente laboral óptimo, y sobre todo reforzar los lazos de relación inter e intrapersonal de cada trabajador.

En tanto, la hipótesis específica 2, dice: “Existe relación entre la dimensión conflictual o de conflicto latente con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022”, en el cual se obtuvo como resultado el valor de 0.257 respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0,016 con un nivel de confianza de 95%=0.95. Según Toro (2017) y Humpire (2021) en su investigación encontraron que el conflicto laboral, genera estrés laboral y síndrome de burnout ocasionando en el trabajador un agotamiento personal, despersonalización y falta de satisfacción personal; es decir, la actividad de las personas se hace menos activa, esto a raíz por la presión del estrés laboral al que sufren es decir la sobrecarga laboral, cuestiones salariales, etc.; de lo que se hace esencial disponer de forma inmediata la resolución de los conflictos laborales y al mismo tiempo no desgastar las habilidades del talento humano ya que ellos son componentes fundamentales en el manejo y marcha de la empresa; en este sentido debe plasmarse diversos factores de resolución y mecanismos de negociación en bien de toda la comunidad empresarial.

Mientras, se tiene a la hipótesis específica 3, dice: “Existe relación entre la dimensión desencadenamiento con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022”, en el cual se obtuvo como resultado el valor de 0.316 respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0,003 con un nivel de confianza de 95%=0.95. Sin duda alguna el desencadenamiento dentro de la labor profesional genera el bloqueo a dicha labor, ocasiona brechas entre todos los integrantes. Por ello, se hace urgente implementar acciones de respuesta con al propósito de establecer de manera adecuada el reparto de actividades de forma equitativa entre todos sin distinción profesional, de raza o religión; y así reducir la sobrecarga de trabajo en los empleados que sufren el síndrome de burnout o desgaste profesional; hoy en día un trabajador requiere ser valorado en la actividad que realiza para de esta manera



su productividad sea reconocida y estimulada por la autoridad encargada; estos resultados tienen similitud con los trabajos de Yslado et al (2019).

Finalmente, la hipótesis específica 4, dice: “Existe relación entre la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022”, en el cual se obtuvo como resultado el valor de 0.292 respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0,006 con un nivel de confianza de 95%=0.95. Según los resultados recados se puede visualizar que los trabajadores de dicha institución frecuentemente presentan conflicto laboral en su desempeño profesional y por ello se genera un síndrome de burnout; esto a raíz de la diferencia de valores existente entre todos los funcionarios; ya que no comparten las mismas decisiones, valores, aptitudes entre otros. Por ende, cada trabajador tiene su propia percepción del contexto, realidad, estilo de trabajo de la empresa y en ocasiones estos aspectos conllevan a generar conflictos laborales, es así que no se tiene una política adecuada en la resolución de todos los conflictos laborales existente en dicha institución; por ello, el presente trabajo tiene similitud con la investigación presentada por Cassano (2018).

5.4. Implicancias del estudio

Las implicaciones que se tiene el estudio presente, está basada en la necesidad de investigar el conflicto laboral y síndrome de burnout que está relacionada con el derecho que tienen todas las personas a la protección de la salud. Pues este derecho significa que no puede verse afectado a diversas causas o pérdida del potencial de la salud. En este entender, el director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco, debe implementar jornadas de reflexión y trabajos de carácter emocional con el propósito de que puedan expresar sus emociones socialmente; solo así se podrá relacionar el trabajo con la vida laboral; por ello se muestra las siguientes implicancias:

- Descripción del puesto y ambiente de trabajo.
- Turnos y horarios de trabajo.
- Seguridad y estabilidad en el empleo.
- Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.
- Baja tolerancia al fracaso, perfeccionismo extremo, afán de superación y consecución de resultados extraordinarios.



- Dificultad para comprender y expresar los propios sentimientos.
- Incapacidad para adaptarse y trabajar en equipo.
- Falta de paciencia y participación activa en el trabajo y pocas relaciones fuera del trabajo.
- El idealismo noble y el sentido del trabajo son insustituibles.

Por otro lado, el conflicto laboral y el síndrome de burnout afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles:

- Individual: considerar el proceso cognitivo de autoevaluación de los empleados y desarrollar estrategias cognitivo-conductuales que les permitan prevenir o reducir los factores estresantes, evitar experiencias estresantes o prevenir las consecuencias negativas de tales experiencias para adaptarse a las situaciones.
- Grupal: Promover el desarrollo de habilidades sociales y el apoyo social en los grupos de trabajo.
- Organizacional: eliminar o educir los factores estresantes en el entorno organizacional que conducen al desarrollo del síndrome.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se concluyó que existe una correlación significativa, positiva, moderada y relevante entre las variables conflicto laboral y síndrome de burnout con un valor de 0.436 respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia del 5%=0.05 y 95%=0.95 del nivel confianza en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco.
- SEGUNDA:** Se concluyó que existe una correlación significativa, positiva, regular y relevante entre la dimensión preconflictiva y la variable síndrome de burnout con un valor de 0.386 respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia del 5%=0.05 y 95%=0.95 del nivel confianza en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco.
- TERCERA:** Se concluyó que existe una correlación significativa, positiva, regular y relevante entre la dimensión conflictual o de conflicto latente y la variable síndrome de burnout con un valor de 0.257 respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia del 5%=0.05 y 95%=0.95 del nivel confianza en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco.
- CUARTA:** Se concluyó que existe una correlación significativa, positiva, regular y relevante entre la dimensión desencadenamiento y la variable síndrome de burnout con un valor de 0.316 respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia del 5%=0.05 y 95%=0.95 del nivel confianza en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco.
- QUINTA:** Se concluyó que existe una correlación significativa, positiva, regular y relevante entre la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto y la variable síndrome de burnout con un valor de 0.292 respecto al coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia del 5%=0.05 y 95%=0.95 del nivel confianza en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda a las autoridades encargadas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco, firmar alianzas y/o convenios en entidades capacitadores en temas de conflicto laboral y síndrome de burnout; con el fin de capacitar al personal que labora en dicha institución y así cerrar brechas de conflicto existente entre los trabajadores y la institución.
- SEGUNDA:** Se recomienda al director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco, buscar técnicas de solución en conflictos laborales preconflictivas; con el propósito de buscar soluciones en las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de su ámbito laboral y así lograr una interacción sostenible ante las divergencias presentadas de sus capacidades, predisposiciones conductuales, objetivos y experiencias personales.
- TERCERA:** Se recomienda a los jefes de las áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, capacitar al personal en temas de resolución conflictual o de conflicto latente; con el propósito de identificar los motivos esenciales de la relación conflictiva entre compañeros de trabajo y así mejorar las condiciones de relación inter e intrapersonal.
- CUARTA:** Sugerir al director y jefes de áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco; fomentar en los trabajadores el cierre de brechas de un conflicto de desencadenamiento; con el fin de bloquear obstáculos, perjuicios, marcas, brechas en el desempeño profesional; para así mejorar el liderazgo y desempeño profesional de cada integrante que forma dicha institución y visualizar una imagen institucional de calidad.
- QUINTA:** Sugerir a los jefes de áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco, promover jornadas de reflexión con el personal a su cargo; con el propósito de bloquear el aspecto conflictivo o de conflicto manifiesto, así mejorar la conciencia de desacuerdos, discrepancias evitando el conflicto entre todos y así satisfacer los objetivos personales e institucionales a través de estrategias e incorporación de técnicas de trabajos en equipo y superación.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, J. C. (2021). Clima laboral y síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019. *Tesis Segunda Especialidad*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa-Perú.
- Agudelo, D., Buela-Casal, G., & Spielberger, C. D. (2017). *Ansiedad y depresión. El problema de la diferenciación a través de los síntomas. Salud Mental*. España: Universidad de Granada. pg. 73.
- American Psychological Association. (2012). *Los distintos tipos de estrés*. España: Editorial Sanitas. pg. 17.
- Avila, E. K., & Vivar, B. P. (2021). *Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020*. Huancayo: Tesis maestría de la Universidad Continental.
- Baron, E. (2016). *Manejo de conflicto*. Argentina: Fundación compromiso. pg. 33.
- Bisquera, J. (2013). *Relaciones interpersonales*. México.: Editorial Mc Graw Hill. pg. 21.
- Bisquerra, A. (2017). *Metodología de la investigación educativa*. México: Editorial Mc Graw Hill. pg. 41.
- Cancino, D., & Faúndez, V. (2018). Calidad de vida laboral, Satisfacción laboral y Conflictor trabajo-familia en funcionarios públicos del Servicio de Salud del Maule. *Tesis pregrado*. Universidad de Talca, Talca-Chile.
- Cánepa, P. (2017). *Relaciones críticas en el trabajo: tu jefe, sus jefes y tus pares*. Lima-Perú: Editorial SemanaEconómica. pg. 71.
- Cassano, M. E. (2018). Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima, 2018. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Castañeda, M. Y. (2019). Prevalencia de síndrome de burnout en el personal administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca I y II Trimestre del 2019. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca-Perú.
- Dankhe, C. (2016). *Estudios descriptivos e investigaciones correlacionales*. Lima-Perú: Editorial Mc Graw Hill. pg. 26.
- De León, M. C. (2016). *Liderazgo y conflictos laborales*. Madrid: Quetzaltenango. pg. 31.
- Ding, C., & Hershberger, R. (2012). *Medición, validez y confiabilidad. Investigaciones cuantitativas*. Lima-Perú: Editorial Mc Graw Hill. pg. 28.



- Escobar, J., & Cuervo, A. (2018). *Validez y confiabilidad de instrumentos*. Madrid: Editorial Síntesis. pg. 27.
- Fernández, M. (2012). *Un modelo multidimensional para el análisis de situaciones conflictuales*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa. pg. 91.
- Ferrer, P. (2010). *Estudios descriptivos y correlacionales*. Lima-Perú.: Editorial Limus. pg. 31.
- Fiallo, J. P., Cerezal, J., & Hedesa, Y. (2015). *Investigación educativa: una vía para elevar la calidad educativa*. España: Fundación Universidad-Empresa. pg. 47.
- Flores, D. (2018). *Gestión de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Inversiones Mam Sac-Villa El Salvador-2018"*. Lima-Perú: Tesis de pregrado de la Universidad Autónoma del Perú.
- Gómez, G. (2013). *Conflicto en las organizaciones y mediaciones*. España: Editorial Creative Commons. pg. 73.
- Gómez-Batiste, X. (2015). *Guía de prevención de burnout para profesionales de cuidados paliativos*. España: Ediciones Lérez: Arán. pg. 92.
- González, M. J. (2016). *Gestión de conflictos laborales. Innovación y cualificación*. Málaga: Editorial Creative Commons. pg. 33.
- González, J. D. (2021). *Medición del síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del área de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil . Tesis de maestría*. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.
- Hernández, R. (2015). *Metodología de investigación*. México: Editorial McGraw-Hill. pg. 15.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2010). *Metodología de investigación*. México: Edición Mc Graw Hill 5ta. edición. pg. 64.
- Humpire, D. J. (2021). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes de cursos online de una asociación educativa peruana. Tesis de maestría*. Universidad Peruana Unión, Lima-Perú.
- Illera, D. (2016). *Síndrome de Burnput, aproximaciones teóricas. Resultados de algunos estudios en Popayán*. Panamá: Ciencias de la Salud de la Universidad de Cauca. pg. 101.
- Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el Trabajo. (2018). *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout III"*. Lima-Perú: Editorial Salud. pg. 23.



- Kohler, H.-D., & Martín, A. (2017). *Manual de sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Madrid: Ediciones Delta. pg. 81.
- Luthans, F. (2018). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill. S.A. pg. 45.
- Martinez, A. (2015). *Síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Madrid: Editorial Vivat Academia. pg. 33.
- Martínez, C., & López, G. (2017). *Características del síndrome de burnout en un grupo de enfermeras mexicanas*. *Archivos en Medicina Familiar*. Madrid: Editorial Creative Commons. pg. 73.
- Maslach, C. (1976). *Burned-out. Human Behavior*. España: Editorial Creative Commons. pg. 53.
- Organización Internacional de Trabajo. (2013). *Sistema de resolución de conflictos laborales. Directrices para la mejora de rendimiento*. Turín-Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT. pg. 95.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Colaboremos por la salud: Informe sobre la salud en el mundo*. Ginebra: Editorial Ciencias de la Salud. Pg. 35.
- Orna, L. A. (2021). Relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de un Instituto, Huánuco 2020. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco-Perú.
- Ortíz, P. (2013). *Guía metodológica para la gestión participativa de conflictos socioambientales*. Ecuador: Editorial Abya Yala. pg. 74.
- Pereiró, J. M., & Prieto, F. (2016). *Tratado de la psicología de trabajo*. Madrid: Editorial Creative Commons. pg. 73.
- Redorta, J. (2017). *Como analizar los conflictos: tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Editorial Paidós. pg. 73.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson Educación. pg. 56.
- Ruiz, C. (2012). *Instrumentos de investigación educativa, procedimientos para su diseño y validación*. Houston Texas USA: Editorial Danaga Training and Consulting. pg. 94.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños de investigación científica*. Perú: Editorial Mantaro. pg. 21.



- Sarmiento, G. S. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia de Hospital Antonio Lorena del Cusco, 2017. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C. (2009). *Burnout: 35 years of research and practice*. *Career Development International*. Madrid: Editions Akal. pg. 85.
- Serrano, M. A., & Moya, L. S. (2019). *Estrés laboral y salud: indicadores cardiovasculares y endocrino*. España: Editorial Psicología. pg. 73.
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2017). *Ansiedad, angustia y estrés*. Perú: Revista Mal-Estar y Subjetividad/Fortaleza. pg. 53.
- Toro, C. E. (2017). Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. *Tesis de maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito-Ecuador.
- Yslado, R. M., Norabuena, R. P., Loli, T. P., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Revista Horizonte Médico*. pg. 15. Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú.



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia.

TÍTULO : “Conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.</p>	<p>Variable de estudio 1: Conflicto laboral.</p> <p>Dimensiones: 1. Preconflictiva. 2. Conflictual o de conflicto latente. 3. Desencadenamiento. 4. Conflictiva o de conflicto manifiesto.</p> <p>Variable de estudio 2: Síndrome de burnout.</p> <p>Dimensiones: 1. Agotamiento personal. 2. Despersonalización. 3. Falta de realización personal.</p>	<p>Tipo: Básica Nivel: Descriptivo-Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño de investigación No experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: 87 funcionarios (contratados y nombrados) de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>MÉTODO ESTADÍSTICO • Estadística no paramétrica. • Tablas y gráficos.</p>
<p>Problemas Específicos P.E.1: ¿Cómo la dimensión preconflictiva se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022? P.E.2: ¿Cómo la dimensión conflictual o de conflicto latente se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos O.E.1: Establecer la relación entre la dimensión preconflictiva con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022. O.E.2: Establecer la relación entre la dimensión conflictual o de conflicto latente con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicos H.E.1: Existe relación entre la dimensión preconflictiva con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022. H.E.2: Existe relación entre la dimensión conflictual o de conflicto latente con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.</p>		



<p>P.E.3: ¿Cómo la dimensión desencadenamiento se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022?</p>	<p>O.E.3: Establecer la relación entre la dimensión desencadenamiento con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.</p>	<p>H.E.3: Existe relación entre la dimensión desencadenamiento con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.</p>		<ul style="list-style-type: none">• Prueba Chi cuadrada (X²).• Estadística inferencial para la prueba de hipótesis con apoyo del programa estadístico SPSS v. 26.
<p>P.E.4: ¿Cómo la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto se relaciona con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022?</p>	<p>O.E.4: Establecer la relación entre la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.</p>	<p>H.E.4: Existe relación entre la dimensión conflictiva o de conflicto manifiesto con el síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.</p>		

Fuente: Elaboración propia.



Anexo 2: Operacionalización de variables.

TÍTULO : “Conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
CONFLICTO LABORAL	Los conflictos laborales son considerados como un fenómeno común, pues en el mundo de las relaciones del mercado de trabajo coexisten dos elementos aparentemente opuestos, los empleadores por un lado y los trabajadores por el otro, y los conflictos de interés y sociedad son opuestos, y muy probablemente, como una organización, como resultado directo de las relaciones de la empresa o como algo propio de la empresa misma. Baron (2016)	El conflicto laboral está integrado por las dimensiones preconflictiva, conflictual o de conflicto latente, desencadenamiento, conflictiva o de conflicto manifiesto.	1. Preconflictiva.	1.1. Factores individuales. 1.2. Factores grupales. 1.3. Factores sociales.
			2. Conflictual o de conflicto latente.	2.1. Personalización del conflicto. 2.2. Interés personal y colectivo.
			3. Desencadenamiento.	3.1. Gravedad del conflicto. 3.2. Consecuencias del conflicto.
			4. Conflictiva o de conflicto manifiesto.	4.1. Pugna entre grupos e individuos. 4.2. Clima laboral. 4.3. Confrontación laboral.
SÍNDROME BURNOUT	El síndrome de burnout o “síndrome del trabajador quemado” se refiere al estrés laboral crónico. Se manifiesta como un estado de agotamiento físico y psíquico que persiste en el tiempo y modifica la personalidad y la autoestima del trabajador. Schaufeli, Leiter, & Maslach (2009)	Los síntomas del síndrome de burnout son agotamiento personal, despersonalización y falta de realización personal.	1. Agotamiento personal.	1.1. Sensación de molestia y fatiga emocional. 1.2. Conflictos emocionales.
			2. Despersonalización.	2.1. Desarrollo de actitudes hacia los compañeros(as) de trabajo.
			3. Falta de realización personal.	3.1. Sentimiento de incompetencia. 3.2. Percepción de sobrecarga laboral.

Fuente: Elaboración propia



Anexo 3: Matriz de instrumentos de recolección de datos.

TÍTULO : Conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022”

(Variable de estudio 1: conflicto laboral)

Dimensiones	Indicadores	Peso	N° de Ítems	Reactivos / Ítems	Escalas de Medición
1. Preconflictiva.	1.1. Factores individuales.	16%	4	1. ¿Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro de su equipo de trabajo?	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
	1.2. Factores grupales.			2. ¿Las causas del deficiente trabajo en equipo generan conflictos laborales?	
	1.3. Factores sociales.			3. ¿Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible? 4. ¿Demuestra interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas?	
2. Conflictual o de conflicto latente.	2.1. Personalización del conflicto.	36%	9	5. ¿Establece relaciones causales sencillas para descomponer los problemas o situaciones en partes generados por el conflicto laboral? 6. ¿Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados, generando así un conflicto laboral? 7. ¿Identifica las causas de los conflictos internos que se producen dentro de la unidad de gestión local?	
	2.2. Interés personal y colectivo.			8. ¿Define acciones para el desarrollo de las competencias a desarrollar dentro de su desempeño laboral, evitando un conflicto laboral? 9. ¿Usted se siente satisfecho y/o contento con la remuneración que percibe en su centro de labor? 10. ¿Realiza acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas? 11. ¿Desarrolla y modifica estrategias que contribuyan a mejorar la eficiencia institucional? 12. ¿Realiza esfuerzo por lograr nuevas habilidades y conocimientos? 13. ¿Existe carga laboral en exceso?	



3. Desencadenamiento.	3.1. Gravedad del conflicto.	24%	6	14. ¿El jefe inmediato apoya al equipo de trabajo cuando está implicado en algún conflicto laboral?	
	3.2. Consecuencias del conflicto.			15. ¿Comprende los cambios, oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su unidad o proceso en la generación de un conflicto laboral?	
4. Conflictiva o de conflicto manifiesto.	4.1. Pugna entre grupos e individuos.	24%	6	16. ¿El jefe desarrolla reuniones después de un conflicto laboral, con el propósito de formar grupos de trabajo y mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros?	
	4.2. Clima laboral.			17. ¿Usted alguna vez ha tenido un conflicto laboral con algún compañero(a)?	
	4.3. Confrontación laboral.			18. ¿Identifica situaciones que pueden alterar el desenvolvimiento normal de los compañeros(as) de un área que producen conflicto laboral?	
Total		100%	25	19. ¿Alguna vez fue testigo de algún conflicto laboral, que originó denuncias o la renuncia de algún compañero(a)?	
				20. ¿La relación laboral con sus compañeros(as) es buena?	
				21. ¿Cree que los conflictos laborales influyen en el clima organizacional y laboral dentro de la unidad de gestión educativa?	
				22. ¿Instruye sobre procedimientos técnicos, legales o administrativos a los compañeros de la unidad o proceso?	
				23. ¿Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación?	
				24. ¿Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades con sus compañeros después de un conflicto laboral?	
				25. ¿Sus jefes demuestran interés por resolver un conflicto laboral entre compañeros?	

Fuente: Elaboración propia.



(Variable de estudio 2: síndrome de burnout)

Dimensiones	Indicadores	Peso	N° de Ítems	Reactivos / Ítems	Escalas de Medición
1. Agotamiento personal.	1.1. Sensación de molestia y fatiga emocional.	41%	9	1. ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo? 2. ¿Cuándo termino mi jornada de trabajo me siento vacío(a)? 3. ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)? 6. ¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?	<p>Nunca=0 Pocas veces al año o menos=1 Una vez al mes o menos=2 Unas pocas veces al mes=3 Una vez a la semana=4 Pocas veces a la semana=5 Todos los días=6</p>
	1.2. Conflictos emocionales.			8. ¿Siento que mi trabajo me está desgastando? 13. ¿Me siento frustrado en mi trabajo? 14. ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo? 16. ¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa? 20. ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?	
2. Despersonalización.	2.1. Desarrollo de actitudes hacia los compañeros(as) de trabajo.	23%	5	5. ¿Siento que estoy tratando a algunos compañeros(as) como si fueran objetos impersonales? 10. ¿Siento que me he hecho más duro con la gente? 11. ¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente? 15. ¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros(as)? 22. ¿Me parece que los compañeros(as) me culpan de alguno de sus problemas?	
3. Falta de realización personal.	3.1. Sentimiento de incompetencia.	36%	8	4. ¿Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros(as)? 7. ¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros(as)? 9. ¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?	
	3.2. Percepción de sobrecarga laboral.			12. ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo? 17. ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros(as)? 18. ¿Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros(as)? 19. ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo? 21. ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?	
Total		100%	22		

Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout.