

Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru,

Juliaca - 2015.

TESIS

Tesis presentada para optar el título profesional de psicólogo

JURADO CALIFICADOR

.....

Psic. Helen Sara Flores Mamani

Presidente

.....

Mg. Germán Mamani Cachicatari

Secretario

.....

Psic. Dora Taiña Vilca

Vocal

.....

Psic. Oscar Javier Mamani Benito

Vocal

.....

Psic. Gino Gabriel Marca Dueñas

Asesor

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

TESIS

Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac

Amaru, Juliaca – 2015

Tesis para optar el título profesional de psicólogo

Autores:

Bach. José Alfredo Pari Alave

Bach. Luzgarda Alata Mamani

Asesor:

Psic. Gino Gabriel Marca Dueñas

Villa Chullunquiani, Marzo del 2016

Agradecimientos

A todos los docentes de la institución educativa Túpac Amaru que colaboraron en la aplicación de los instrumentos para que esta investigación se lleve a cabo.

Al Psicólogo Oscar Javier Mamani Benito por su constante asesoría y al Mg. Germán Mamani Cachicatari por su aporte metodológico y estadísticos.

Dedicatoria

Al señor nuestro Dios que guía nuestras vidas.

A mis padres maravillosos, quienes son el mejor regalo que Dios me dio, en especial a mi madre. Y a todos los docentes que hicieron posible la culminación de este proyecto.

(Alfredo)

Dedico esta tesis a Dios, ya que gracias a su voluntad fue posible realizarla. A mis queridos padres quienes me brindaron su apoyo incondicional. A mis docentes y amigos quienes fueron indispensables colaboradores e instrumentos de Dios en la culminación del proyecto.

(Luzgarda)

Índice

Agradecimientos.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice	iv
Índice de Tablas.....	viii
Resumen	ix
Abstrac.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I	1
El problema	1
1.1. Descripción de la situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problema específico	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación y viabilidad	5
CAPÍTULO II.....	8
Marco Teórico.....	8
2.1. Marco bíblico filosófico.....	8

2.2.	Antecedentes de la Investigación.....	10
2.3.	Marco teórico.....	13
2.3.1.	Psicología del medio ambiente.....	13
2.3.1.1.	Definiciones.....	13
2.3.1.2.	Características de la Psicología Ambiental	14
2.3.1.3.	La organización como ambiente.....	15
2.3.1.4.	Moos y el concepto de ambiente	17
2.3.2.	Clima laboral.....	17
2.3.2.1.	Definiciones.....	17
2.3.2.2.	Principales enfoques	22
2.3.2.3.	Características del clima laboral.....	24
2.3.2.4.	Dimensiones del clima laboral	26
2.3.2.5.	Teorías del clima laboral de Resis Likert	28
2.3.3.	Estrés	30
2.3.3.1.	Definiciones.....	30
2.3.3.2.	Teorías explicativas del estrés	31
2.3.3.3.	Factores generadores de Estrés en el Ámbito Laboral	36
2.3.4.	Síndrome de Burnout	37
2.3.4.1.	Definiciones.....	37
2.3.4.2.	Modelos teóricos de Burnout.....	40
2.3.4.3.	Características del Síndrome Burnout	45

2.3.4.4.	Desencadenantes del Síndrome de Burnout	47
2.3.4.5.	Dimensiones del Síndrome de Burnout	50
2.3.4.6.	Consecuencias del Síndrome de Burnout	50
2.3.5.	Marco teórico referencial a la población de estudio	53
2.3.5.1.	El profesor en el Perú	53
2.4.	Definición de términos.....	55
2.4.1.	Clima laboral	55
2.4.2.	Síndrome de Burnout	55
CAPÍTULO III		56
Materiales y métodos.....		56
3.1.	Diseño y tipo de investigación	56
3.2.	Hipótesis de investigación	57
3.2.1.	Hipótesis general	57
3.2.2.	Hipótesis específicas	57
3.3.	Variables de investigación	58
3.3.1.	Identificación de variables	58
3.3.2.	Operacionalización de variables.....	58
3.4.	Delimitación geográfica y temporal.....	60
3.5.	Población y muestra.....	60
3.5.1.	Población.....	60
3.5.2.	Muestra.....	60

3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6.1.	Escala de Clima Social en el Trabajo (WES).....	60
3.6.2.	Inventario de Burnout de Maslach (MBI).....	62
3.7.	Procesamiento y análisis de datos.....	63
CAPÍTULO IV.....		64
Resultados y discusión.....		64
4.1.	Resultados de investigación.....	64
4.1.1.	En relación a la hipótesis general.....	64
4.1.2.	En relación a la primera hipótesis específica	69
4.1.3.	En relación a la segunda hipótesis específica.....	74
4.1.4.	En relación a la tercera hipótesis específica.....	79
4.2.	Discusión	84
CAPÍTULO V		87
Conclusión y recomendaciones.....		87
5.1.	Conclusiones.....	87
5.2.	Recomendaciones	88
Bibliografía.....		89
ANEXO 1.....		93

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Clima laboral y Síndrome de Burnout	59
Tabla 2	Docentes del Colegio Tupac Amaru, Juliaca 2015	60
Tabla 3	Distribución de frecuencia y porcentajes del Clima laboral.....	65
Tabla 4	Distribución de frecuencia y porcentajes del Síndrome de Burnout	65
Tabla 5	Análisis de coeficiente entre Clima laboral y Síndrome de Burnout	66
Tabla 6	Análisis de correlación entre Clima laboral y Síndrome de Burnout.....	67
Tabla 7	Correlación de Pearson entre Clima laboral y Síndrome de Burnout	67
Tabla 8	Análisis de Anova entre Clima laboral y Síndrome de Burnout	68
Tabla 9	Nivel de Clima laboral en su dimensión relación.....	70
Tabla 10	Coefficiente de Pearson entre Síndrome de burnout y la dimención relación. 71	
Tabla 11	Análisis de correlación entre síndrome de Burnout y relación.....	72
Tabla 12	Correalación de Pearson entre Síndrome de Burnout y relación.....	72
Tabla 13	Análisis Anova entre Síndrome de Burnout y relación	73
Tabla 14	Nivel de Clima laboral en su dimensión autorrealización.....	75
Tabla 15	Análisis de coeficiente entre Síndrome de Burnout y autorrealización	76
Tabla 16	Análisis de correlación entre Síndrome de Burnout y autorrealización	77
Tabla 17	Correlación de Pearson entre Síndrome de Burnout y autorrealización.....	77
Tabla 18	Análisis Anova entre Síndrome de Burnout y autorrealización	78
Tabla 19	Nivel de Clima laboral en su dimensión estabilidad	80
Tabla 20	Análisis de coeficiente entre Síndrome de Burnout y estabilidad.....	81
Tabla 21	Análisis de correlación entre Síndrome de Burnout y estabilidad	82
Tabla 22	Correlación de Pearson entre Síndrome de Burnout y estabilidad	82
Tabla 23	Análisis de Anova entre Síndrome de Burnout y estabilidad.....	83

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito describir la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de Juliaca, la muestra estuvo conformado por 47 docentes del nivel inicial, primario y secundario.

El diseño corresponde al no experimental, de tipo descriptivo correlacional, se utilizó el cuestionario de clima social de R. H. Moss, compuesto por tres dimensiones (Relación, Autorrealización y Cambio), que consta de 90 ítems a los que se responde con una escala dicotómico de V, F y el Inventario de burnout de Maslach (MBI) que consta de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones (Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal) esta se responde en una escala tipo Likert de 7 opciones. Los principales resultados indican que el 53.2% de los docentes presentan un nivel de clima laboral bueno, así mismo, el 53.2% presentan un nivel bajo de síndrome de burnout, en cuanto a las correlaciones por dimensiones, se obtiene que el clima laboral en su dimensión relación se correlaciona indirecta y significativamente con la variable síndrome de burnout, del mismo modo el clima laboral en su dimensión estabilidad/cambio muestra una correlación indirecta y significativa. Por otro lado, el clima laboral en su dimensión autorrealización muestra una correlación, pero esta no es significativa con la variable síndrome de burnout.

Palabras claves: Clima laboral, Síndrome de burnout, Docentes.

Abstrac

This research aims to describe the relationship between the working environment and burnout in teachers “Adventist College Tupac Amaru” of Juliaca, the sample consisted of 47 teachers from primary, primary and secondary levels.

The design corresponds to the non-experimental, correlational descriptive, the questionnaire social climate of R.H. Moss, composed of three dimensions (Relationship, Self-Empowerment and Change), which consists of 90 items to which it responds with a dichotomous scale was used V, F and the Maslach Burnout Inventory (MBI) consisting of 22 items distributed in three dimensions (emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment) this is answered in a Likert scale of 7 options.

The results show a significant correlation in indirect labor climate and the dimensions of burnout syndrome in the Adventist school teachers Tupac Amaru, in terms of correlations dimensions is obtained that the working environment in its dimension and indirect relationship correlates significantly with burnout syndrome variable, the same way the working environment in its dimension stability / change shows an indirect and significant correlation. On the other hand, the working environment in its dimension self-shows no correlation with the variable burnout.

Keywords: Work environment, burnout syndrome, and teachers.

Introducción

El profesor dentro de una institución, es considerado el personaje principal en la transformación de una sociedad más justa y honesta, su misión dentro de la institución trasciende en la formación de futuros ciudadanos que harán posible el desarrollo y progreso de nuestro país, de allí que el trabajo del docente debe tener las condiciones básicas para que su labor sea eficiente, el clima que rodea a éste determinará el grado de desenvolvimiento frente a su labor (Farfán, 2009).

Rodríguez (1995) habla del clima laboral como las apreciaciones evaluativas y valorativas compartidas que los miembros de una organización tienen de su experiencia “en” y “con” el sistema organizacional.

Es por ello que la percepción del clima organizacional produce como respuesta ciertos niveles de estrés, y por consiguiente burnout en los profesionales de servicios educativos, de ahí que el deterioro de su calidad de salud psicológica tiene repercusiones en la calidad de enseñanza que brindan a los alumnos.

Maslach y Jackson (1981), señalan que se ha podido comprobar que los profesionales que mantienen contacto sistemático con las personas, son susceptibles de algún grado de malestar en la salud de éstos, tal es el caso de los docentes cuyo trabajo está expuesto a la mayor cantidad e intensidad de relaciones interpersonales que desarrollan el síndrome de burnout que traducido del inglés es el síndrome del quemado por el estrés, cuyas dimensiones son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

En el Capítulo I presentamos el planteamiento del problema de investigación, la caracterización y formulación del problema, seguidos por los objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II, se esboza el marco teórico, haciendo el recuento de los principales estudios empíricos relacionados con la investigación, así como los elementos teórico-conceptuales que enmarcan y guían el desarrollo de la investigación y la hipótesis formulada.

En el Capítulo III se diseña la metodología de la investigación, determinando el tipo, nivel, diseño de la investigación, delimitación de la población y muestra; planteamiento de las hipótesis y la operacionalización de las variables, así como, la descripción e interpretación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el Capítulo IV se presentan los resultados y discusión de la investigación. Para culminar en el Capítulo V se encuentran las conclusiones y recomendaciones necesarias para el aporte a la investigación. Finalmente se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de esta investigación.

CAPÍTULO I

El problema

1.1. Descripción de la situación problemática

En la actualidad, se espera que las organizaciones educativas sean eficientes en cuanto al servicio que brindan, el objetivo principal de un sector laboral no solo es cumplir, sino también ser eficaz en su desempeño laboral. Con respecto al docente, los factores ambientales organizacionales influirán para que el objetivo en el proceso enseñanza – aprendizaje sea de mejor calidad.

El profesor en la realidad peruana debe enfrentar una serie de dificultades económicas y sociales, esta afecta intensa y permanentemente a una amplia mayoría de los maestros de países subdesarrollados como el nuestro, entre estas dificultades podemos mencionar, la falta de equidad salarial en comparación con otras profesiones, la exigencia de una actividad laboral y extralaboral muy intensa, malas condiciones de trabajo, la sobrecarga laboral, los conflictos internos, cambios rápidos en la demanda curricular y organizacional (Ponce, 2005).

Dada la compleja situación organizacional en la que se encuentra sumergido el docente, las percepciones e impresiones que este se genere del ambiente laboral

se manifestaran en una serie de reacciones y estados emocionales tensas que generalmente se le denomina estrés.

El Ministerio de Educación (MINEDU) en conjunto con el Ministerio de Salud (MINSA) observando la problemática docente en las instituciones educativas de Lima y Callao; y posteriormente a nivel de las 12 regiones del país, trabajó un plan piloto para el mejoramiento del Clima Organizacional y así prevenir el estrés laboral (MINEDU, 2012).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2005) considera al estrés laboral como una epidemia global, ya que es el único riesgo ocupacional que puede afectar al cien por ciento de los trabajadores. Esta aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, además está asociado con una reducción de la productividad de la organización y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo padecen. El estrés laboral afecta de una manera negativa la salud física y psicológica de los trabajadores, así mismo su eficacia laboral.

Uno de los informes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000) precisa que los factores psicosociales del estrés laboral “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Cuando el estrés se cronifica en el personal de una organización se le denomina como “síndrome del quemado” o Burnout, esta se genera en

profesionales de atención directa con personas. El burnout según Moreno, Oliver, & Aragonese (1991) “hace alusión a una clase de estrés laboral, donde la población más vulnerable son las profesiones que prestan ayudas tales como: Médicos, enfermeras, maestros, policías...”

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el año 2005, en el Perú, presentó un informe donde explica que el 36,6 por ciento de docentes padecen estrés laboral y un alarmante 12 por ciento tiene el síndrome de burnout (UNESCO, 2005). Así también, el trabajo de Fernández (2010) indica que, de una relación de 10 estudios realizados en la capital, el 43,2% de los docentes limeños experimenta altos niveles de burnout.

El síndrome Burnout se ha considerado como un problema de Salud Pública en países desarrollados. De manera particular, la Comisión de las Comunidades Europeas reporta que las enfermedades como el estrés, la depresión o la ansiedad, así como la violencia en el trabajo son responsables del 18% de los problemas en la salud asociados a la actividad laboral de los individuos. En países como Estados Unidos y Canadá, no difieren mucho de los datos estadísticos con la comunidad europea, siendo que el estrés mental por sí solo es responsable del 11% de la demanda de atención por enfermedad en este país. Murofuse (2005, citado por Figueroa, 2013)

Es fácil entender el proceso del “Burnout” como desencadenante del ámbito laboral, pero no es posible separar las dos variables y como tal tienen un efecto de correlación entre ellas.

Frente a estas condiciones laborales y demandas a las que son sometidos los maestros, es que se plantea poner a prueba la relación entre el clima laboral y la

implicación con el Burnout, en una muestra de docentes que laboran en el Colegio Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre clima laboral y síndrome de Burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca - 2015?

1.2.2. Problema específico

- a) ¿Existe relación entre el clima laboral en su dimensión relación y el síndrome de Burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca - 2015?
- b) ¿Existe relación entre el clima laboral en su dimensión autorrealización y el síndrome de Burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca - 2015?
- c) ¿Existe relación entre el clima laboral en su dimensión estabilidad y el síndrome de Burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca - 2015?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de Burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión relación y el síndrome de Burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.
- b) Determinar la relación entre el Clima Laboral en su dimensión autorrealización y el síndrome de Burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.
- c) Determinar la relación entre el Clima Laboral en su dimensión estabilidad y el síndrome de Burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

1.4. Justificación y viabilidad

Desde hace mucho tiempo la efectividad laboral del docente que labora en su centro ha sido vinculada con la falta de competencia personal, sin embargo es importante señalar que el ambiente laboral donde estos laboran no han contribuido a que tengan mayor libertad e independencia de su desempeño, convirtiéndolos en profesionales dependientes y controlados en base a normas y directivas verticales. Los maestros carecen además de un sistema de evaluación donde no se reconoce el esfuerzo, la dedicación ni la calidad del desempeño laboral que pueda realizar, lo que invita a desarrollar un trabajo que lo alienta más a la rutina que a la innovación (Palacios & Paiba, 1997).

Las instituciones educativas se abocan sólo a educar intelectualmente a los alumnos pero, estas deben tomar en cuenta las necesidades personales de sus trabajadores como son los maestros. Enfocarse en los docentes, significa darles libertad y ofrecer espacios para el desarrollo de sus habilidades profesionales y a

través de la planificación y eficacia de tareas ellos tienen la oportunidad de experimentar sentimientos de logro personal y elevar el sentido de éxito de su desempeño que contribuirá en su bienestar psicológico y bienestar laboral, a la vez es importante señalar que esto influirá en la relación que establezca con el alumno en el proceso enseñanza aprendizaje (Phegan, 1988).

La dirección de la institución educativa debe tener en cuenta los factores organizacionales que necesita el docente para su bienestar laboral y en qué medida esta influye en su estado emocional, ya que estudios anteriores señalan que los profesionales de salud y docentes son propensos al estrés, es más, el estado emocional de estos va más allá del estrés, es así como se tiene la relación con el síndrome de Burnout o síndrome del quemado. (García & Izquierdo, 1991). Es importante señalar que las vivencias del estrés están determinadas por la forma como se perciben o evalúan las características de las situaciones laborales, cuando las demandas del medio son excesivas y las tareas no son planificadas generan la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás y se manifiesta en un descenso de cantidad y calidad en rendimiento laboral.

El conocer la relación del clima laboral a través de la dimensión relación, autorrealización y estabilidad con el síndrome de Burnout, permitirá sensibilizar a los directivos de la institución educativa, así como al departamento de psicología, para que sean conscientes de la importancia y la necesidad de propiciar y alentar el desarrollo de los sentimientos de competencia y éxito laboral, además de fomentar la integración y el compromiso con su trabajo, así de esta manera el docente reconoce sus tareas diarias, se familiariza con las normas, los planes de trabajo y logra de esta manera satisfacer sus necesidades de logro personal y por consiguiente su bienestar psicológico.

Desde el punto de vista social el conocimiento sobre el desarrollo de un adecuado clima laboral se convierte en una estrategia de prevención primaria y promoción de la salud. En tal sentido el profesional de psicología puede detectar alteraciones y/o trastornos en el desarrollo psicológico; así como establecer coordinaciones pertinentes con el equipo multidisciplinario realizando para ello actividades preventivas y promocionales.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Marco bíblico filosófico

Para poder hablar de un adecuado clima laboral dentro del contexto bíblico es necesario identificar en primer lugar actividades laborales como las que mencionaremos en el relato de la construcción del arca de Noé.

Históricamente, en la bibliografía de Noé podemos recordar a Dios brindando especificaciones técnicas y muy precisas para la construcción de un arca. “Haz un arca de tablas de ciprés, en ella harás compartimientos y la empastaras con brea por dentro y por fuera. De esta manera lo harás: de trecientos codos será el largo; de cincuenta, el ancho; y de treinta, el alto. Harás a su alrededor una abertura de un codo de altura; la puerta del arca la colocarás lateralmente; harás diferentes niveles en el arca: uno abajo, un segundo y un tercero”. (Génesis 6: 14-16, Reina Valera)

Entre las habilidades de Noé, se destaca su capacidad de estrategia organizacional, disciplina táctica en el cumplimiento de un programa, aunque con la provocación de muchos incrédulos no desistió, motivó y aprovechó las características individuales de cada uno de sus colaboradores. Formó un equipo,

asignó recursos, estableció procesos operacionales, distribuyó tareas, informó el plazo y gerencia el proceso del progreso del proyecto. Como resultado se pudo obtener un arca fuerte y sólida producto del trabajo en conjunto, adecuadas relaciones interpersonales y un ambiente armonioso entre sus ejecutores.

El estrés por otra parte, no fue ajeno a personajes que mantuvieron una relación estrecha con nuestro creador; dentro de esta podemos ver el estado anímico de Elías, uno de los personajes más conocidos y destacados de la biblia.

En (1 de Reyes 19), podemos encontrar el relato del carácter de Elías. “Después de salir victorioso de su encuentro con los profetas de Baal, y de haber ordenado la muerte de 450 de estos; después de haber provocado sequias y lluvias y de haber avergonzado a Acab, Elías huye al desierto atemorizado por las amenazas de Jezabel”. En su huida Elías cae en depresión y ansiedad, su lamento refleja su cansancio de la vida, su deseo de evasión a la realidad, se queda dormido debajo del enebro. Un ángel intenta levantarlo pues reconoce su capacidad para salir adelante, pero Elías se vuelve a dormir y prefiere huir de sus responsabilidades producto del estrés que le generaba tal situación.

El estrés se puede presentar de manera en las que se afecte el cuerpo y la mente, la autora E. G. de White en su libro mente carácter y personalidad dice “la relación que existe entre la mente y el cuerpo es muy íntima, si uno se ve afectado, el otro es afectado también”, por lo que es muy importante que se cuide tanto uno como el otro.

Como podemos observar los síntomas del estrés crónico estuvieron presentes en muchos de los personajes que nos refiere la biblia, estos fueron provocados por sus posiciones como líderes con grandes responsabilidades y a la par por el deterioro en el clima social de su entorno.

2.2. Antecedentes de la Investigación

Hermosa (2006) en su investigación titulada “La relación existente entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en una muestra de profesores de Educación Primaria y Secundaria en Ibagué, Colombia”, a los cuales se le aplicó la escala de Satisfacción Laboral Docente (Durán, Extremera y Rey, 2001) y el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986) en su versión española (Seisdedos, 1997) los resultados indican la existencia de correlaciones significativas positivas pero débiles. Entre las relaciones estadísticamente significativas destacan la de mayor intensidad entre agotamiento y satisfacción laboral, la correlación encontrada de orden negativo está entre satisfacción laboral y cinismo seguida también con una relación negativa entre ineficacia y agotamiento. Hay además una relación positiva entre cinismo y agotamiento y cinismo e ineficacia.

Nieves (1996) en su investigación titulada “Desempeño docente y clima laboral en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay en Venezuela, en profesores de educación secundaria”, utilizó el Cuestionario del Perfil del Clima Organizacional adaptando las versiones de González (1980) y Dorta (1987) la escala para medir la Eficiencia Docente en actividades inter cátedra, versión original de Silva de Rodríguez (1985) y la Escala de Evaluación Docente en actividades extra cátedra; sus resultados indican que existe una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión de los docentes y alumnos. La percepción de los alumnos permitió establecer que en la medida en que mejore el profesor su rol de orientador se incrementará la percepción altamente favorable que estos tienen del clima organizacional.

Naranjo (2007) en su investigación titulada “Relación entre el síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia de Caracas Venezuela”, cuyo objetivo fue detectar la relación entre estas variables, el tipo de estudio es correlacional, ya que el propósito fue medir el grado de relación entre ambas variables. Además el diseño de investigación fue no experimental. Por su parte el estudio se llevó a cabo en clínicas y hospitales y como resultado se obtuvo que mientras menos favorable sea la percepción del clima laboral, mayor son los niveles de padecer el síndrome de Burnout.

Moreno & Hidalgo (2010) en su investigación “Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la guajira (Colombia)”, cuyo objetivo fue la de describir la relación existente entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en guardias de seguridad de una empresa colombiana productora de carbón. El tipo de investigación utilizado fue no experimental, de tipo transversal y la muestra estuvo conformada por 391 sujetos. Dicha investigación halló que no existe Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional es bueno.

Oramas (2013) es su investigación titulada “Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”, cuyo objetivo fue detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de Burnout, en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias. El estudio se realizado fue de tipo descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en un 88% de los sujetos estudiados y del Burnout en un 67%.

Farfán (2009) realizó una investigación titulada “Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares en Lima, Perú”, cuyo objetivo fue conocer la relación entre

el clima laboral y el síndrome de Burnout en los docentes de educación secundaria de centros educativos estatales y centros educativos particulares. Este estudio se realizó con un enfoque correlacional, la poblaciones tuvo conformada por maestros de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana (MINEDU, 2003) que estuvo constituida por 7,683 profesores. Los resultados muestran niveles medios de Burnout, en los colegios estatales y particulares. En cuanto a la correlación de la dimensión autorrealización del clima laboral con el síndrome de Burnout en la muestra total de estudio, se observó que la variable autonomía tiene una correlación positiva pero baja, con la dimensión agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout.

Aldana (2013) realizó la investigación titulada “La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín”, con el objetivo de establecer la relación que existe entre la gestión institucional y el clima laboral, para esto se empleó una investigación de tipo descriptivo y un diseño correlacional conformado por una muestra de 90 docentes; que dio como resultado la ausencia de relación estadística significativa entre las variables: gestión institucional, y la variable: clima laboral. Esto significa que el clima laboral que se da en un nivel medio no está en directa relación con la gestión institucional. Lo mismo sucede entre las dimensiones de ambas variables.

Silva (2000) realizó un estudio titulado “Características del clima organizacional en los centros educativos secundarios estatales en el departamento de Cajamarca”, el objetivo de la presente fue identificar las características organizaciones en la mayoría de colegios. Para ello utilizó un modelo descriptivo, Sus resultados refieren que el comportamiento directivo no supervisa el desempeño docente en un contexto de búsqueda de rendimiento óptimo, hay un liderazgo autoritario en la

conducta de poner énfasis en el rendimiento y sin ejemplaridad, falta de trato y acercamiento a los docentes (consideración) y no se facilita el trabajo de los docentes en cuanto a disponibilidad adecuada de recursos para el trabajo pedagógico y de tiempo (interferencia) y por otra parte se encontró falta de mística de innovación en el trabajo (entusiasmo) y la dificultad para trabajar conjuntamente (desunión).

2.3. Marco teórico

2.3.1. Psicología del medio ambiente

2.3.1.1. Definiciones

La psicología ambiental surge como una respuesta ante un deterioro de los recursos naturales y el efecto en la vida humana, centrandose su atención en dos cuestiones esenciales la influencia del medio ambiente y las modificaciones que ha sufrido sobre las personas, sus conductas y actitudes. La psicología ambiental se basa en el estudio de la relación del individuo con el medio ambiente dentro del cual evoluciona. El medio ambiente no es un espacio neutro y excepto de valores, él es culturalmente marcado, por lo tanto lo sitúa tanto en el ámbito social, como económico y cultural. La referencia no es solamente al espacio, sino a la historia del lugar, la cual está ligada a la historia de los individuos. Factor significativo y parte integradora del funcionamiento cognitivo y comportamental del individuo. Comprende tanto el medio ambiente natural (ecosistemas, recursos naturales, fenómenos naturales), como el medio ambiente construido o acondicionado (Navarro, 2005).

Heimstra (1979, citado por Jiménez & Aragonés, 1991) la define como la disciplina que se encarga de las relaciones entre el comportamiento humano y el ambiente físico del hombre.

2.3.1.2. Características de la Psicología Ambiental

Levy (1985) hace mención de 5 características que hacen de la psicología ambiental un campo específico:

- a) Estudia en forma dinámica las relaciones hombre medio ambiente: El hombre va modificando su entorno y modificándose el mismo, en forma activa y constante lo que interesa son las modalidades de estas relaciones y el complejo algoritmo de las fases sucesivas, se va adaptando al medio ambiente.
- b) La psicología ambiental se interesa por el ambiente físico sea de la naturaleza no modificada por la mano del hombre o del entorno construido: La vida del ser humano no se organiza aisladamente, el entorno es el marco vital de este por lo que el ambiente físico que el ser humano construye es un fenómeno social y físico. El marco social no forma parte en primera instancia de los ambientes estudiados, pero esta dimensión está presente ya que constituye la trama de las relaciones hombre medio ambiente.
- c) El medio ambiente debe ser estudiado desde una perspectiva molar y no molecular o analítica: Lo que significa que las reacciones del hombre con su marco vital y su conducta con el entorno solo pueden estudiarse de modo realista si se trata de ambientes completos y no de segmentos recortados en forma atomística para satisfacer el interés por un aspecto aislado. Los psicólogos ambientales creen que para comprender la conducta humana en

forma adecuada el ambiente y la conducta deben contemplarse como partes interrelacionadas.

- d) Las características físicas del medio ambiente no agotan la variedad de los comportamientos: El medio ambiente es un conjunto de objetivos o fines deseables o no deseables por lo que, la conducta del individuo en su medio ambiente no es tan solo una respuesta ante un hecho y a sus variaciones físicas. La psicología ambiental es inseparable de un análisis completo de las motivaciones psicológicas y de un inventario de las necesidades del hombre que desea satisfacer en un entorno.
- e) La psicología ambiental es una psicología aplicada: Nace de problemas concretos colabora con otras disciplinas y busca un lenguaje común y comprensible para todos.

2.3.1.3. La organización como ambiente

Las organizaciones no son entidades naturales, es el resultado de formaciones sociales creados por los hombres. Según Simón (citado por Jiménez & Aragonés, 1991) son entidades de carácter artificial, sistemas complejos diseñados para conseguir determinados fines, tratan de determinar no sólo como son las cosas sino como podrían ser.

Hoogdalem (1985) distingue entre ambiente natural (geológico, climático, biológico) y ambiente cultural (cambiado, reorganizado, producido, resultado de la intervención humana) las organizaciones quedan incluidas en el segundo grupo y en ellas distingue dos grandes dimensiones: la cultura material (objetos, instrumentos, edificios) y la cultura inmaterial (conocimiento, leyes, normas, estructuras sociales, etc.). Para comprender el ambiente complejo y

artificial de la organización se tendrá en cuenta éstas últimas dimensiones, los individuos que conforman la organización perciben y subjetivan todos esos elementos y forman imágenes impresiones y juicios acerca de ese ambiente lo que la psicología organizacional ha denominado clima organizacional.

Según Katz y Kahn (citado por Jiménez & Aragonés, 1991) la conceptualización de la organización como sistema abierto, considera a ésta como un contexto ambiental dinámico de los comportamientos individuales y grupales. La idea de que la organización es un entorno psicológicamente significativo para sus miembros ha conducido a la formulación del concepto de clima organizacional.

Porter (citado por Jiménez & Aragonés, 1991) refiere que el clima son las propiedades habituales o características de un ambiente de trabajo concreto, su naturaleza según es percibida y sentida por aquellas personas que trabajan en él o están familiarizadas con él. Según Evan (1976) el clima organizacional es una percepción multidimensional de los miembros y no miembros, de atributos esenciales o del carácter del clima organizacional. Por su parte Atkinson (citado por Jiménez & Aragonés, 1991) refiere que es el resumen del patrón total de expectativas y valores de incentivo que existe en un medio organizacional estas definiciones hacen referencias a procesos perceptivos y subjetivos de los miembros como elemento esencial del clima organizacional. Tal como lo dice Peiró (1987) se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, se trata en todo caso de una realidad subjetivada.

No obstante, no existe garantía de que diversos miembros de una misma organización perciban el clima de idéntica manera. Junto a las dimensiones

diferenciales de los individuos habrá que reconocer la existencia de elementos comunes en la situación, de allí que cualquier atributo sea considerado como parte del clima tiene que existir un cierto acuerdo entre los individuos que constituyen la organización.

2.3.1.4. Moos y el concepto de ambiente

Moos (citado por Levy, 1985) refiere que el ambiente es un determinante decisivo del bienestar del individuo, realiza investigaciones sobre calidad de vida en aspectos de salud, alimentación, educación, ocio, y trabajo y en climas sociales y relaciones interpersonales. Conceptualizó el rol del ambiente en el comportamiento humano, menciona que se debe contemplar la combinación de variables organizacionales y sociales así como las variables físicas. Propone un marco conceptual para entender la experiencia y conducta de los ancianos que viven en asilos, explicando los efectos simultáneos de las características arquitectónicas, los factores institucionales y características del ambiente social.

2.3.2. Clima laboral

2.3.2.1. Definiciones

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, dentro de los últimos años ha ganado mucho terreno, de ella se han realizado numerosos esfuerzos para explicar su naturaleza y comprender su importancia.

El clima organizacional es el ambiente en donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que el empleador puede tener con sus colaboradores, como también la relación entre los miembros del personal de la

institución. Esta variable es de suma importancia pues influye mucho en el estado de ánimo de las personas.

En la mayoría de las investigaciones que se han realizado sobre el clima laboral se considera que fue Kurt Lewin (citado por García, 2006) el introductor del constructo “clima” en relación con el estudio y el análisis de la organización.

Kurt Lewin basa sus estudios en el enfoque de la Gestalt, debido a que la misma proponía que “el todo es la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno apoyándose en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos, lo cual apoya el hecho de que el clima social se considera una Gestalt, ya que se fundamenta en patrones percibidos de experiencias y comportamientos específicos de las personas dentro de una organización.

Según Reichers y Scheider (citado por García, 2006) han explicado la evolución del concepto de clima organizacional de la siguiente manera:

1. La primera etapa, el concepto se describe como un fenómeno relevante, se trata el concepto como una variable dependiente o independiente.

Originalmente el clima laboral tiene características estables distinguibles que influyen en las conductas de sus miembros.

Friedlander y Margulis (citado por Mañas, Gonzales y Peiró, 1999) consideran que el clima es el resultado de las propiedades organizacionales percibidas por los individuos. Litwiin y Stringer (citado por Mañas et al, 1999) establecen relaciones existentes como el correlato de la motivación y la producción laboral, el clima es un concepto molar que describe el efecto que tiene la situación sobre el éxito, poder y afiliación de los individuos.

2. La segunda etapa, se conocen las limitaciones de los trabajos empíricos y conceptuales, se hicieron revisiones al constructo y a su medición James y Jones (citado en Mañas et al, 1999) distinguen entre clima como atributo organizacional y clima como atributo personal (clima psicológico) y refieren que el clima es el resultado de la suma de las percepciones que tienen los miembros de su organización.

Hellriegel y Slocum (citado en Mañas et al, 1999) señalan que el clima puede actuar como variable independiente y moduladora, ellos demuestran que el clima interactúa con las necesidades de personalidad de los individuos para influir sobre la satisfacción laboral y el desempeño.

3. La tercera etapa, de consolidación y acomodación del concepto las controversias decaen, se determina lo que se conoce del concepto y lo que falta conocer. El concepto se acepta a nivel general aparece como una variable moderadora mediadora o contextual. Hasta los años 80 hubo controversia respecto a la medición del clima organizacional.

Posteriormente se distingue el clima como atributo organizacional y como atributo personal. En este último el clima interactúa con las necesidades personales de los individuos que influye en su desempeño y su satisfacción laboral, se le define como la suma de percepciones de los miembros de su organización, la unidad de análisis del clima es el individuo y se relaciona con el clima psicológico.

Toda persona que labora en cualquier organización percibe su ambiente de trabajo de acuerdo a las características que posea cada una y que a la larga influye en el comportamiento de ésta. Las características pueden ser normas de desempeño, remuneraciones, estructura; el trabajador tiene una visión global

con respecto a todas las variables que engloban a su entorno interno e influye en ello.

En toda institución de cualquier rubro, el clima organizacional es diferente, ya que son múltiples los factores que determinen el clima como pueden ser: comunicación, motivación, relaciones interpersonales, liderazgo y satisfacción que influyen en el comportamiento de las personas, ya sea en mejorar o no su desempeño.

Antes de poder definir el clima organizacional, es necesario dejar en claro el concepto de percepción; debido a que se encuentra relacionado con el concepto de la variable.

Robbins (citado por Marín, 2003) define la percepción como “el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el objeto de dar significado a su entorno”.

Partiendo de la variedad de conceptos respecto al clima laboral, solo nos enfocaremos en los conceptos que más se relacionan a la investigación.

Foreham & Gilmer (citado por García, 2006) nos refieren que “El clima organizacional es el conjunto de características que describen a una organización a) la que distinguen de otras organizaciones; b) son relativamente perdurables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones”.

Peiró (1987) menciona que el clima organizacional viene a ser una serie de percepciones, impresiones o imágenes de una realidad organizacional “subjetivada”.

Chiavenato (1993) refiere que es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento.

Hodgetts & Altman (1997) refieren que el clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas por los individuos que laboran en ese lugar, que sirve como fuerza vital y que influyen en su conducta de trabajo.

Goncalves (1997) refiere que son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral.

Martínez (2001) define que, “El clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones”.

Dessler (citado por Marín, 2003) “el clima organizacional representa, pues, las percepciones que el individuo tiene de las organizaciones para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideraciones, cordialidad, apoyo y apertura.”

En este estudio se ha optado por la definición del clima como atributo personal que considera a las percepciones y descripciones del individuo de los estímulos del ambiente laboral que influyen en su persona. No se descartan los atributos organizacionales ya que estos factores son permanentes y determinantes en las actitudes, valores y percepciones del sujeto. Esta elección de ambas definiciones se adecua a la variable de estudio y al instrumento de medición de ésta.

2.3.2.2. Principales enfoques

Existen cuatro enfoques para definir el clima organizacional: estructuralista, perceptual o subjetivo, interactivo y el enfoque cultural.

Para el presente estudio se tomará como referencia los enfoques perceptual y estructural descartándose el enfoque interactivo cuyo supuesto básico es la interacción entre las características de personalidad de los individuos con los elementos estructurales de la organización, el componente central que contribuye al clima es la comunicación y que a partir de todo esto se desarrolla una visión compartida. (Welsch & La Van, 1981).

El enfoque cultural tampoco se ha tomado en cuenta porque este se centra en la manera como los grupos construyen interpretan y negocian la realidad a través de una cultura organizacional. (Moran & Volkwein, 1992).

- **Enfoque perceptual o subjetivo**

Sus representantes Halpin y Croft (citado por Dessler, 1979) lo definen en términos de la “opinión” que el empleado se forma de la organización. El aspecto más importante es la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a la satisfacción de sus necesidades, también define la “consideración” como un término que refleja la forma como el empleado u obrero juzga el comportamiento de su superior en términos de su propia satisfacción. Incluyen además otras dimensiones subjetivas y perceptivas como la obstaculización, el alejamiento e inclusive la intimidad.

Según este enfoque el individuo crea una representación subjetiva del clima que resulta en representaciones cognitivas relevantes para el sujeto. La base para la formación del clima está dentro del individuo, se reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos

tiene significado desde el punto de vista psicológico. El clima es una descripción individual de las características y condiciones organizacionales procesadas psicológicamente (James y Jones, citado por Mañas, Gonzáles, & Peiró, 1999).

El clima psicológico es histórico, se toma en cuenta el aprendizaje anterior y la predisposición cognitiva del individuo. Por lo que la percepción de una misma situación puede ser diferente (James y Sells, citado por Mañas, Gonzáles, & Peiró, 1999).

- **Estructuralista**

Sus representantes son Forehand y Gilmer (citado por Dessler, 1979) quienes definen el clima organizacional como el conjunto de características distintivas de factores permanentes que describen una organización, que influyen en el comportamiento de las personas que la conforman (reglamento, tecnología y liderazgo). Los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización, como resultado de esto sus percepciones son similares.

Según Guión (1973) las condiciones reales en la organización son determinantes claves de las actitudes de sus miembros, de los valores y de las percepciones.

La medición del clima implica una medición objetiva de las propiedades y procesos de la organización y una medida indirecta perceptual de los atributos objetivos organizacionales (Jablín, 1980).

En el presente estudio interesa conocer, como los docentes describen los procesos de su ambiente laboral en base a sus percepciones, además de los atributos estructurales permanentes, es decir, las características comunes,

distintivas de la organización a la que están expuestos los profesores y que de la misma manera influyen en sus valores y percepciones.

Litwin & Stringer (1968) refieren que el clima organizacional debe reconocer su naturaleza tanto estructural como subjetiva, es decir que esta abarca, no solamente las percepciones que los miembros de una organización puedan tener hacia ella, sino también la opinión en relación a la estructura que reina dentro de la organización.

2.3.2.3. Características del clima laboral

Según Chiavenato (2000). Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer y se caracterizan por:

- a) El clima laboral hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima laboral, son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral. El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- b) El clima de una organización, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Toda organización puede contar con cierta estabilidad de clima, con cambios que pueden ser regulables, pero de la misma manera la estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia, resultadas de decisiones que en consecuencia afecten el bienestar de la organización. Un mal entendido que no haya sido resuelto en su momento, puede traer como consecuencia un deterioro de clima laboral, ya que puede pasar un buen tiempo para que se aclarezca el problema.
- c) El clima laboral, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la Institución. El ambiente de trabajo influye de manera

positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización. Si se mantiene un clima favorable, los trabajadores se desenvolverán con mayor eficiencia y con ánimos de desempeñarse mejor, entregando lo mejor de sí en la organización, y si existe, un clima malo será todo lo contrario a lo que se dijo anteriormente.

- d) El clima laboral, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Las organizaciones que mantenga un buen clima laboral, tendrán como resultados colaboradores contentos, satisfechos y por ende se identificarán y se sentirán comprometidos con la organización, para de una manera retribuir mejor en los objetivos de la organización. Por otro lado si mantienen un clima desfavorable una de las consecuencias será que no tendrán colaboradores comprometidos ni mucho menos identificados.
- e) El clima laboral, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes. Un miembro de la organización puede darse cuenta que el clima laboral es agradable e inconscientemente con su buen comportamiento está aportando a la entidad a mantener un eficiente clima laboral; y en caso contrario, en la Institución en estudio observamos que existen miembros de la organización que con su comportamiento negativo contribuyen para que el clima de trabajo sea malo y esto trae como consecuencia la insatisfacción para los demás colaboradores.
- f) El clima laboral de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser

afectadas por el clima. En organizaciones que se dan gestión se de manera autoritaria, traerá consigo a colaboradores que se desempeñen con miedo, temor, y si no existe confianza hacia los trabajadores, se generara un clima laboral tenso. Este clima llevara a trabajar a los empleados con irresponsabilidad, y a raíz de esto su jefe controlará más sus actividades y todo ello llevaría a un ambiente de descontento tanto para el empleado como al empleador.

g) El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Toda organización presenta ausentismo de su personal, algunas pueden ser de manera involuntaria como también voluntarias. Por lo general cuando suelen ser voluntarias son síntomas que no se sienten bien en el lugar donde laboran y si este malestar continúa optan por renunciar al trabajo, generando así una alta rotación de personal.

2.3.2.4. Dimensiones del clima laboral

En este punto es importante señalar los diferentes factores organizacionales comunes y permanentes que influyen en la descripción de las percepciones de los miembros de una organización. Según Oliveros & Ramos (1999) uno de los motivos del malestar docente es la falta de autorrealización, que se traduce en el conflicto que existe entre las necesidades de la persona y las funciones de su profesión.

Para la realización de esta investigación se tomará la “Escala del Clima Social en el Trabajo” de Moos & Insel (1974). Estos autores mencionan tres dimensiones que son:

- **Relaciones**

Miden el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a sus empleados y anima apoyarse unos a otros. Está integrada por:

- a) Implicación: Es decir el compromiso de los empleados con el trabajo.
- b) Cohesión: La relación de amistad y apoyo entre los trabajadores
- c) Apoyo: Apoyo y estímulo de la dirección para sus empleados.

- **Estabilidad/Cambio**

Evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y como se les explica los planes y normas de trabajo, el grado de presión de la dirección para controlar a los empleados, la importancia que se da al cambio y a las nuevas propuestas y el grado en que el entorno físico crea una ambiente agradable de trabajo. Consta de las subescalas:

- a) Claridad: Claridad de la política y los reglamentos.
- b) Control: Reglamento y formas de presión que puede utilizar la dirección.
- c) Innovación: Importancia que otorga la dirección al cambio y las nuevas formas de trabajar.
- d) Confort: Esfuerzo para crear un ambiente físico sano y agradable.

- **Autorrealización u orientación hacia unos objetivos**

Esta dimensión comprende las siguientes subescalas:

- a) Autonomía: Grado en que la organización estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones.
- b) Organización: Estimulación a la eficacia y a la planificación del trabajo.

- c) Presión: Urgencia de la dirección para el cumplimiento y terminación del trabajo.

2.3.2.5. Teorías del clima laboral de Resis Likert

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1986) o de los sistemas de organización, presenta una de las teorías organizacionales más completas, permitiendo visualizar en término de causa y efecto la naturaleza del clima que se estudia.

Brunet (2004), señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Resis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

- **Tipos de clima organizacional de Likert**

Likert, (citado por Brunet, 2004) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los

sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

a) Clima de tipo autoritario: Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

b) Clima de tipo autoritario: Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

c) Clima de tipo participativo: Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen

decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

d) Clima de tipo participativo: Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

2.3.3. Estrés

2.3.3.1. Definiciones

El término estrés etimológicamente proviene del participio latino (*strictus*) del verbo *stringere* que significa provocar “tensión”.

Fue Cannon (1911), quien por primera vez empleó el término a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida y,

posteriormente, este término también se utilizó para designar los factores del medio cuya influencia exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo.

No obstante, la utilización actual del término tiene su antecedente en la teoría de la adaptación, “Síndrome General de Adaptación”, del húngaro y endocrinólogo Hans Selye, al que se ha llamado posteriormente como “el padre del estrés”. Sus investigaciones han contribuido al estudio de este fenómeno, creado así las bases para la realización de investigaciones futuras.

2.3.3.2. Teorías explicativas del estrés

Las distintas aproximaciones al concepto de estrés, han definido a este como respuesta general inespecífica, como acontecimientos, estímulos o como transacción cognitiva persona-ambiente. Lazarus & Folkman (1986).

a) Teorías basadas en la respuesta

La primera definición basada en el tipo de respuesta la otorga Selye (1936), quien investigó y llegó a definir el estrés como la respuesta fisiológica, no específica de un organismo ante toda exigencia que se le haga. Este autor consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste, no obstante no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales.

Según Selye, cuando uno se enfrenta a una nueva situación, el cerebro recibe información que se transmite y analiza a través de los sentidos relacionando ésta con recuerdos que se han almacenado de anteriores experiencias. Si la evaluación es negativa, envía una señal que libera las hormonas de adrenalina, poniendo al organismo en un estado de alerta o de resistencia dando lugar a la aparición de síntomas de cansancio y fatiga. En la

mayor parte de los casos, una vez que se deja de sentir la amenaza el cuerpo se recupera, pero si la situación se prolonga se puede llegar a un “estado de extenuación”. Se encontraría entonces con que el nivel de resistencia bajaría, apareciendo nuevas señales de alarma y comenzando un sufrimiento físico y mental y si este estado continúa, la persona empezará a tener problemas llegando incluso a enfermar.

En esta teoría el término de estrés se desdobra en eustrés, que es cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo y son adecuadas en función de la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el sistema general de adaptación. Es necesario y positivo tener cierta dosis de estrés para permanecer alerta ante cualquier cambio y lograr un ajustado equilibrio en la adaptación; pero cuando la influencia del ambiente supera o no alcanza las cuotas en las que el organismo responde con máxima eficiencia, éste percibe la situación como amenazante, peligrosa o desagradable desencadenando una reacción de lucha o huida y/o una reacción de estrés, incluso una estimulación insuficiente también puede ser fuente nociva de estrés, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por “distrés”.

La adaptación se define como un proceso complejo, cambiante y continuo, que requiere muchas reacciones, según Davidoff (1984) es el proceso de conformarse a las exigencias del yo y del entorno frente a las decepciones, frustraciones, conflictos, presiones y otro tipo de angustias. Para que el sujeto haga frente a los problemas que se hacen presentes en la vida, va a depender de su capacidad para manejar las situaciones; de sus esfuerzos por controlar; y en

definitiva de su capacidad de adaptación y hará entonces que su estrés se convierta en eutrés o distrés.

Así, desde este primer enfoque teórico, la relevancia le pertenece a los conceptos de estresor y respuesta; y la posibilidad de considerar al estrés como motivador (eutrés) o como fuente nociva (distrés).

b) Teorías basadas en el estímulo

El estrés se explica en base a estímulos ambientales o estresores estos perturban o alteran el funcionamiento del organismo. Everly (citado por Guerrero, 1996) distingue dos tipos principales de estresores:

Psicosociales: Son situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores a través de la interpretación cognitiva o del significado que la persona le asigna para que se conviertan en estrés.

Biológicos: Son aquéllos que producen cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo. Se pueden considerar como tales a una cantidad de estimulantes de consumo sociocultural como el café, el tabaco así como elementos ambientales como el ruido y otros tipos de contaminación o condiciones de un medio físico.

En este modelo centrado en el estímulo, el estrés se localiza fuera del individuo y se le llama “strain” al efecto que éste produce (Saldín, 1995).

Una de las debilidades de esta concepción es lo subjetivo de las asignaciones de significados que las personas le puedan dar a un estímulo; lo que algo puede resultar amenazante para algunos no lo será para otros.

c) Teorías transaccionales

Un tercer grupo de teorías más complejas son las interaccionales o transaccionales, representadas por Lazarus & Folkman (1986). Esta teoría considera el estrés de una manera más amplia, englobando frustración, conflicto y otros estados de estrés, relacionados con los estados de ánimo como la ansiedad y la ira. Asumiendo la siguiente definición: “Una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 43).

Se conceptualizan los estresores como demandas que surgen del medio ambiente sea interno o externo que afectan el bienestar físico o psicológico del sujeto y que requieren una acción para restablecerlo.

Lazarus sostiene dos formas para hacer frente a los problemas: la evaluación y el afrontamiento:

La evaluación: Los sujetos valoran constantemente las interacciones que ocurren en cada momento en relación con el entorno. Los sucesos que aparecen como retos o amenazas (nocivos en potencia) se analizan con mayor detenimiento y se plantean interrogantes para averiguar qué tipo de acción va provocando este caso, a la vez que evalúan los recursos con los que hacer frente al problema.

El grado en que los sujetos se sientan o no alarmados depende de su capacidad para manejar desafíos, al respecto influyen la situación, las experiencias pasadas y las características personales. Una vez que se valora un suceso, hay que decidir qué se va a hacer, sin embargo cuando la circunstancia es repetitiva y sin éxito; cuando el sujeto haga lo que haga y la situación inicial

se mantiene, llega a un estado de indefensión, de pasividad, en donde permanecerá inerte, sin valorar la situación y sin afrontar la amenaza.

Seligman (1975), refiere a este tipo de reacción como indefensión aprendida.

El afrontamiento: Lazarus establece un modelo de afrontamiento del estrés basado en dos elementos dinámicos y estructurales estas son: La demanda del medio en cuanto compromiso y los procesos de evaluación de la situación estresante.

Aplicado en el ámbito laboral la definición de estrés podría ser el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. El mecanismo de respuesta previa valoración es la lucha y huida. En situaciones de competencia, inseguridad, búsqueda de eficacia laboral no es factible luchar con el gasto energético correspondiente, ni tampoco teóricamente responder con la huida es decir escapar del distrés. Sin embargo una de las formas de esta es el absentismo.

La imposibilidad de modificar el estresor, estando sometido al mismo tiempo a importantes presiones psicológicas conlleva a salidas como por ejemplo, el cigarrillo, el alcohol, los psicofármacos, las drogas en general e incluso obesidad que termina agravando el distrés y sumando factores de riesgo.

Por otra parte el concepto de subjetividad individual, de percepción acorde con la personalidad, genera las mayores discusiones entre los especialistas en cuanto a las repercusiones jurídico laborales del estrés como enfermedad profesional o laboral.

Uno de los síndromes más característicos dentro de las fases avanzadas del estrés laboral, es el síndrome de burnout, también conocido por “síndrome del

profesional quemado” o de “desgaste profesional” que se dan en trabajadores que enfrentan una carga afectiva importante y acaban perdiendo el interés.

2.3.3.3. Factores generadores de Estrés en el Ámbito Laboral

Según Frías (2002), los factores generales del estrés en el ámbito laboral son los siguientes:

- a) **Ambigüedad de Rol:** Se produce cuando se proporciona información imprecisa, poco clara o incompleta respecto a las tareas que se han de llevar a cabo o el rol que se espera que desempeñe una persona, tanto en lo referente a metas, métodos o recursos a utilizar, como a normas y políticas de la organización explícitas o implícitas. (Frías, 2002).
- b) **Conflicto de Rol:** Se produce como consecuencia de la falta de adecuación entre el rol esperado por la organización y los valores que posee el trabajador. Las modalidades más habituales de conflicto de rol son: conflictos internos, donde el individuo se resiste a hacer algo que se le pidió, por estar en contra de sus valores o por considerar que no corresponde a su rol. Conflicto externo, se produce cuando dos superiores imponen órdenes o indicaciones opuestas (Frías, 2002).
- c) **Sobrecarga de Trabajo:** Debido a factores de la organización: contar con escaso personal y como consecuencia cada trabajador estará obligado a asumir mayor cantidad de tareas. Una inadecuada organización del trabajo, teniendo que emplear más tiempo del necesario para algunas actividades, con lo que se suma una presión de tiempo, o produciéndose un reparto desproporcionado de tareas que hace que unos estén muy presionados y otros desahogados, lo que a su vez genera conflictos entre el personal.

Factores Individuales: un elevado nivel de auto exigencia, búsqueda de un perfeccionismo en el trabajo, dificultad de delegar la realización de tareas o toma de decisiones, inadecuada estructuración del tiempo, competitividad, falta de interés en el trabajo que se realiza, etc. (Frías, 2002).

- d) **Juego de Poder:** En los que priman las relaciones personales sobre la formación y preparación del trabajador. Esta situación se puede convertir en un elemento importante de desmotivación y, así mismo, da lugar a una competitividad de influencias a través de las relaciones personales (Frías, 2002).
- e) **Inadecuación de Status:** Ocupar un lugar en la organización que se encuentre por debajo o por encima de la capacidad real del individuo. Produciendo, en el primer caso, insatisfacción y en ocasiones desinterés que suponen malestar para el trabajador, y, en el segundo, situaciones de excesiva demanda que provocan una tensión continua (Frías, 2002).

2.3.4. Síndrome de Burnout

2.3.4.1. Definiciones

El término se remonta a 1974, esta fue utilizada por primera vez por el Psiquiatra Freudenberger quien lo describía como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Pero fue Maslach quien lo difundió en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana, para difundir una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos.

Dale (citado por Garcés de los Fayos, 2003) es uno de los que inicia la concepción teórica del burnout y lo entiende como una consecuencia del estrés laboral, por lo que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.

En 1980, Freudenberger aporta otros términos a la definición habla de un “vaciamiento de sí mismo”, provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una expectativa no realista que ha sido impuesta por él o bien por los valores de la sociedad.

Cherniss (1980) enfatiza la importancia del trabajo como antecedente al burnout, refiere que los trabajos frustrantes con excesivas demandas con el transcurrir del tiempo, generan cambios negativos en la persona, destaca tres momentos:

- a) Desequilibrio entre demandas y recursos individuales.
- b) Respuesta emocional a corto plazo con ansiedad tensión, fatiga.
- c) Cambios de actitudes y conductas, afrontamiento defensivo.

Edelwich & Brodsky (1980) lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo, propone cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

En 1981 Maslach y Jackson, después de un estudio empírico, entienden el burnout desde una perspectiva psicosocial ya que lo consideran como una respuesta emocional ante factores laborales y organizacionales como antecedentes y condicionantes, investigaron como el estrés relacionado con el rol laboral, puede desencadenar un “síndrome tridimensional” en profesionales cuyo objeto de ayuda son personas. Estas dimensiones son: agotamiento

emocional (hastío emocional), despersonalización, (actitudes y respuestas cénicas) reducida realización personal (pérdida de confianza en realizarse). De acuerdo a la definición de burnout el inventario que estos autores crearon es el más utilizado y aceptado, por lo que se trabajará con dicho instrumento.

Luck y Gohs (citado por Garcés De Los Fayos, 2003) indican que todas las definiciones aportadas al burnout lo que hacían era describir el síndrome del carbonizado, de allí que en la actualidad una traducción libre del burnout sea la de “quemado” cuando lo que se refleja es una situación más grave (carbonizado), describió como el estado mental y físico de los efectos de debilitamiento experimentadas por sensaciones negativas prolongadas relacionadas con el trabajo.

Perlman y Hartman (citado por Garcés De Los Fayos, 2003) compilando diversas conceptualizaciones, encuentran los siguientes tópicos: fracasar y estar agotado, respuesta a un estrés crónico, y síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales, provocado por una situación negativa y de la organización hacia la persona que desempeñan su labor profesional.

Nagy (citado por Garcés De Los Fayos, 2003) realiza una descripción numerosa de manifestaciones psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores de profesiones de interacción humana según el autor, burnout y estrés pueden ser conceptos similares y que el burnout sería un tipo específico de estrés.

Shirom (citado por Garcés De Los Fayos, 2003) plantea que el burnout es el resultado de un mal funcionamiento de los esfuerzos de afrontamiento con lo que al disminuir los recursos de la persona, aumenta el síndrome.

Para Leiter (citado por Garcés De Los Fayos, 2003) el burnout es una función del patrón de afrontamiento del individuo condicionado por demandas organizacionales y recursos exigidos. Este mismo autor señala que la excesiva variedad de tareas puede afectar los sentimientos de realización personal en el sujeto.

García e Izquierdo (1991), señalan que es característico en profesiones de servicios humanos.

Gil y Peiró (1997), opinan que el burnout puede estudiarse bajo dos perspectivas: Clínica, bajo una concepción estática, donde el sujeto llega a ese estado como consecuencia del estrés laboral y una perspectiva psicosocial que lo define como un proceso, es decir una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y el entorno laboral.

Para el presente estudio, el concepto de burnout a utilizar es desde la perspectiva psicosocial que viene a ser la respuesta emocional ante factores laborales que actúan como antecedentes y condicionantes, está relacionado con el rol laboral de profesionales cuyo objeto de ayuda son personas, como el maestro en la que se establece el síndrome tridimensional que comprende: fatiga emocional, despersonalización y baja realización personal.

2.3.4.2. Modelos teóricos de Burnout

Para explicar la etiología del burnout, existen múltiples modelos psicosociales, para esta investigación se utilizarán las clasificaciones hechas por Gil- Monte y Peiró (1999).

Modelo de competencia social de Harrison

Harrison (citado por Gil y Peiró, 1997) refiere que la mayoría de los individuos que trabajan en servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás, la eficacia de sus objetivos están determinados por factores de ayuda o factores de barrera. En un principio, la motivación para ayudar predeterminará su eficacia y su competencia, de lo contrario disminuirán estos sentimientos, más si se mantiene en el tiempo aparecerá el síndrome de burnout.

Pines (citado por Gil y Peiró, 1997) señala que el burnout, es el resultado de un proceso de desilusión en aquellas personas que intentan darle un sentido existencial a su trabajo de carácter humanitario y de ayuda. Una persona que inicialmente no ha estado motivada en este aspecto puede experimentar fatiga, estrés pero no el síndrome de burnout.

El Modelo de Cherniss

Cherniss (1992), establece una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito y síndrome de burnout, toma el concepto de autoeficacia percibida de Bandura sobre las creencias de las capacidades de las personas para el control de situaciones que lo afectan.

Los sentimientos de éxito generan satisfacción laboral y compromiso con el trabajo en cambio los sentimientos de fracaso llevan al burnout. Los sujetos con fuertes sentimientos de auto eficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones amenazantes y las situaciones son menos estresantes cuando creen que pueden afrontarlas exitosamente.

El Modelo De Thompson, Page y Cooper

Thompson, Page y Cooper (1993), quienes se basaron en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (citado por Gil y Peiró, 1997) para explicar el proceso del estrés. La etiología la relacionan con el nivel de autoconciencia del sujeto, sus sentimientos de autoconfianza y sus expectativas de éxito, además de la discrepancia que puede haber entre las demandas de la tarea y los recursos de la persona.

La autoconciencia es la capacidad del sujeto para autorregular sus niveles de estrés percibido ante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo; cuando este último se ve continuamente frustrado, el sujeto puede resolver sus dificultades retirándose de manera mental (agotamiento emocional considerado como retiro psicológico) o conductual (despersonalización considerado como retiro conductual del problema).

Modelo de la teoría de intercambio social

Refiere que la etiología del síndrome de burnout se encuentra en las percepciones de falta de equidad o ganancia que desarrollan los individuos como resultado de la comparación social cuando establecen relaciones interpersonales, cuando perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo e implicación personal.

Para Bunk y Schaufeli (citado por Gil y Peiró, 1997) el síndrome de burnout tendría una doble etiología, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. Identifican tres fuentes de estrés relevantes:

- a) La falta de claridad sobre cómo se debe actuar, la incertidumbre.

- b) La percepción de equidad (equilibrio entre lo que dan y reciben los sujetos en sus relaciones)
- c) La falta de control, es decir la posibilidad de la persona de controlar los resultados de sus acciones laborales.

Este modelo es producto de un estudio en el área de enfermería que los autores llevaron a cabo.

Modelo de la conservación de recursos de Hobfell

Hobfell (citado por Gil y Peiró, 1997), plantea que el estrés se da cuando las personas perciben que aquello que los motiva está amenazado o frustrado. Los recursos son los motivadores (posesión de objeto o condiciones de valor, características de personalidad o energía para el desempeño cotidiano), la pérdida de estos desarrolla el síndrome de burnout. Pero es importante recordar que cada persona tiene su propia estrategia de afrontamiento, uno activo que favorece la ganancia de recursos y otro pasivo que favorece la pérdida de estos.

Modelo de Golembiewski, Munzender y Carter

Golembiewski, Munzender y Carter (1983) quienes explican el burnout en forma progresiva y a través de fases, el burnout se da como un proceso donde los profesionales pierden su compromiso inicial con su trabajo como una forma de responder al estrés.

El estrés laboral en relación con el burnout se genera en la primera fase ante la sobrecarga laboral (retos) y disfunción de rol este último considerado como poca estimulación y reto; las personas pierden autonomía y control, se sienten fatigados, irritables afectando su auto imagen.

En la segunda fase, los sujetos desarrollan estrategias de afrontamiento en la que incluyen un distanciamiento de la situación laboral estresante, será constructivo cuando se atiende al usuario sin implicarse en el problema y contra productivo cuando hay implicancia del profesional con actitudes de cinismo, rigidez en el trato o indiferencia, es lo que se denomina actitudes de despersonalización, la persona desarrollará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y finalmente agotamiento emocional.

Modelo de Winnubst

Winnubst (citado por Gil y Peiró, 1997), entiende el burnout como un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental resultado de la tensión emocional crónica del estrés laboral, y considera que afecta a todo tipo de profesionales. Establece relaciones entre la estructura de la organización, la cultura y el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables que anteceden al síndrome; estas variables se rigen por criterios éticos de la organización.

Modelo Estructural

Gil y Peiró (1997), integran las variables personales, interpersonales y organizacionales, consideran que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces para reducir el estrés laboral percibido.

La aparición del burnout se da en forma progresiva, donde en un inicio ante factores como sobrecarga laboral y disfunción de rol se va perdiendo el compromiso laboral la autonomía y el control. Luego los sujetos utilizan

estrategias de afrontamiento como distanciarse de la situación laboral estresante, con rigidez e indiferencia frente a la relación con el usuario generándose la despersonalización, posteriormente el profesional experimentará una baja realización personal y por último el agotamiento emocional.

2.3.4.3. Características del Síndrome Burnout

Según Almendro (2001), el síndrome de burnout se caracteriza por:

- **Es insidioso:** Se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado. Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y donde está la frontera entre una cosa y la otra.
- **Se tiende a negar:** Frente al síndrome se empieza a vivir como un fracasado profesional y personal. Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representa un signo importante para el diagnóstico precoz.
- **Existe una fase irreversible:** Entre el 5% y el 10%, el síndrome adquiere tanta virulencia que resulta irreversible y hoy por hoy, la única solución es el abandono de la asistencia. Durante el desarrollo de la profesión hay bajas. Por esta razón merece la pena realizar medidas preventivas, ya que con frecuencia el diagnóstico precoz es complicado y la diferencia entre un simple desgaste y el síndrome es muy sutil.

Según Da Silva (2001), el burnout se asocia con algunas características laborales objetivas tales como:

- a) La sobrecarga de trabajo se asocia con la demanda laboral. Se incluyen aquí los hombres de trabajo prolongados o mal distribuidos.
- b) Las malas condiciones de trabajo y sobre todo uno de los factores determinantes más importantes para la desmotivación es la mala remuneración económica y las condiciones materiales del lugar de trabajo.
- c) El estrés laboral docente se presenta también por la “ambigüedad y el conflicto de rol”.
- d) El inadecuado liderazgo, supervisión, así como la falta de estimulación motivadora por parte de los superiores es un factor que antecede al burnout.
- e) La falta de participación en la toma de decisiones a aun falta de autonomía personal para el cumplimiento de muchas de ellas. Falta de comunicación y entrenamiento insuficiente.
- f) El desconocimiento de la estructura organizacional del lugar de trabajo. La ausencia de un programa de instrucción y orientación para los nuevos empleados ha demostrado ser un factor negativo.
- g) Los intereses institucionales y los valores individuales profesionales no deben tener discrepancia. Bleger (citado por Da Silva, 2001) escribió que “Toda empresa tiene como objetivo fundamental un incremento de unidades, y que en ningún caso el psicólogo debe ubicarse como agente o promotor de la productividad, porque no es esa su función profesional, su objetivo es la salud y el bienestar de los seres humanos.”
- h) La sobrecarga que significa las tareas administrativas.

2.3.4.4. **Desencadenantes del Síndrome de Burnout**

Para Jenkins & Calhoun (1991), existen variables que aumentan el burnout en maestros del sector público como la falta de preparación y formación, la incompetencia para resolver problemas, aulas masificadas o expectativas irreales. En el ámbito español se agrega la pérdida del prestigio social, la masificación, la exigencia de una mejor calidad de parte de la población.

A nivel organizacional los maestros responden a un esquema de burocracia profesionalizada y en el nivel de las relaciones interpersonales, cuando hay falta de apoyo de los compañeros y supervisores de la dirección o administración, cuando las relaciones son tensas conflictivas y prolongadas, aumentarán el burnout.

La perspectiva transaccional acerca del burnout es entendida como el resultado de un proceso de interacción por el que el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral considerándose a los factores ambientales como los elementos desencadenantes.

Entre los estresores que ocurren en el ambiente laboral según Peiró (1993), existen cuatro categorías:

a. Ambiente físico y contenidos del puesto como fuente de estrés.

Tiene que ver con el ruido, la iluminación, la temperatura, condiciones higiénicas y climatológicas en la que hay que trabajar.

Topf, y Dillon, (citado por Peiró, 1993), hacen un estudio del confort físico percibido por el sujeto en el trabajo, lo consideran como un predictor significativo del burnout y de baja realización personal del trabajo.

Otras de las fuentes importantes son la sobrecarga laboral (variedad de tareas que debe realizar), las demandas del puesto generado por los contenidos de estos, la oportunidad para ejercer las habilidades adquiridas. Al respecto Leiter (1990), señala que el hecho de emplear estas habilidades profesionales, aumentaban los sentimientos de realización personal en el trabajo y disminuía sus actitudes de despersonalización.

b. Desempeño de roles y relaciones interpersonales.

El rol es un conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa un determinado puesto. El estrés del rol está integrado por la ambigüedad y el conflicto de rol.

La ambigüedad de rol, tiene que ver con la falta de claridad de las obligaciones, derechos, objetivos, status y responsabilidad del trabajador, puede estar producido por un déficit de información que impide su desarrollo.

En cuanto a las relaciones interpersonales según Leiter y Maslach (1988), las relaciones de carácter formal aumentan los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que las relaciones informales aumentan los sentimientos de realización personal.

c. Nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.

Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de tareas. Los cambios pueden afectar los sistemas cognitivos y emocionales del sujeto de acuerdo a su grado de ajuste al sistema. Si las exigencias cognitivas son excesivas se puede afectar negativamente las auto evaluaciones que el sujeto haga de sus aptitudes y como consecuencia los sentimientos de realización personal pueden quedar disminuidos. Según Schaufeli (2001), la tecnología es

una categoría que tiene un efecto positivo sobre los sentimientos de agotamiento emocional.

d. Dimensiones estructurales de la organización.

Esta dimensión está relacionada con la toma de decisiones que puede darse a nivel central o descentralizadamente en diferentes niveles, el grado de participación e implicación de los sujetos en este aspecto; el grado de autonomía que se permita en la realización de tareas y el tipo de supervisión ejercida o apoyo social recibida desde esta supervisión. Para Schawb, Jackson, & Schuler (1986), la autonomía puede ser un predictor del burnout por los efectos que tiene sobre los sentimientos de realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Estos mismos autores observaron que la falta de participación de los maestros en la toma de decisiones explica un 14% de la varianza en las actitudes de despersonalización.

El apoyo social tiene un efecto directo, está relacionado con las expectativas que los compañeros y supervisores tengan de la importancia del rol sobre el sujeto lo que influirá en su desempeño y como consecuencia podrían mejorar los sentimientos de tensión emocional y la salud de los sujetos independientemente de los niveles de estrés que tenga.

El apoyo social según Bierhoff y Klein (citados por Vandenberghe y Huberman, 1999), facilita la consciencia del sujeto de su realidad social, los compañeros y los supervisores pueden cuestionar actitudes negativas del sujeto hacia el entorno social con importantes efectos sobre el síndrome. Existe un consenso en señalar que el apoyo de los compañeros de trabajo es importante en la disminución del estrés laboral.

2.3.4.5. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Maslach & Jackson (1981), entienden al Síndrome de Burnout como un proceso en el que se incluyen tres dimensiones:

- a. **Agotamiento Emocional:** Está referido a una disminución o deficiencia en los recursos emocionales propios; los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí a nivel afectivo. Esta carencia de recursos emocionales propios se debe al contacto diario y sostenido con personas a las que se atiende como objeto de trabajo (pacientes, alumnos, etc.).
- b. **Despersonalización:** Se define como una respuesta excesivamente negativa, insensible y despreocupada hacia las otras personas caracterizada por actitudes de cinismo hacia ellas. Debido a un endurecimiento afectivo, las personas son vistas de forma deshumanizada, culpándolas de sus problemas.
- c. **Falta de realización personal:** Se relaciona con el deterioro de los propios sentimientos de competencia y éxito en la realización del propio trabajo. Así, los profesionales tienden a evaluarse de manera negativa, afectando la realización de su trabajo y la relación con las personas que son atendidas por éste.

2.3.4.6. Consecuencias del Síndrome de Burnout

- **Frecuencia de enfermedades:**

Las enfermedades donde el estrés en los profesores tiene un rol importante son los desórdenes neuróticos y problemas psicosomáticos, los síntomas son fatiga, desórdenes del sueño, depresión y abuso del alcohol o drogas. (Rudow, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Golembieswsky, Munzenrider y Carter (citados por Gil y Peiró, 1997) encontraron que los sentimientos de agotamiento emocional tenían un índice de correlación intenso con la falta de salud expresada en los síntomas: agitación y debilitamiento problemas cardiovasculares y problemas de sueño.

- **Deterioro en las relaciones interpersonales:**

Los sujetos con Burnout tienen un gran número de problemas familiares y matrimoniales (Faber, citado por Grau & Chacón, 1988).

- **Estados de ánimo:**

En un inicio el burnout se puede identificar por los cambios de ánimo, los sentimientos negativos aparecen después, tales como la insatisfacción laboral, los estados depresivos, monotonía y falta de energía (Rodow, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

En la organización el síndrome puede contagiarse a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral (Edelwich y Brodsky citados por Grau y Chacón, 1998), entre las variables a este nivel se tienen:

- **Baja satisfacción laboral:**

La relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral es significativa en forma consistente, ésta es una consecuencia actitudinal del estrés laboral. En la mayoría de los estudios hay una correlación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, sin embargo en otros estudios los efectos más intensos están relacionados con la realización personal.

La dirección de los efectos entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral están por establecerse.

- **Desempeño del profesor:**

Según Rudow (citado por Vandenberghe y Huberman, 1999), el desempeño de un profesor con burnout es inferior que otros profesores ya que muestran acciones impropias como por ejemplo gritar a los alumnos en situaciones conflictivas, u otros de carácter cognitivo como pasar en alto errores mientras corrige exámenes por escrito.

Muchas veces los profesionales evitan ciertas tareas y se desentienden del trabajo, empleando menos tiempo o "desconectándose" psicológicamente de los usuarios, hay una pérdida progresiva de compromiso con el trabajo, el nivel de compromiso organizacional es como un mediador en la producción del burnout (Leiter & Maslach, 1988).

- **Ausentismo laboral:**

El ausentismo es incrementado por la frecuencia de enfermedad sobre todo si son frecuentes éstas ocurren en situaciones estresantes al inicio de burnout. (Rudow, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Retiro temprano: Aparecen después de 15 a 20 años de trabajo. La tendencia al abandono se asocia de manera positiva con los sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización, y con la realización personal en el trabajo se asocia de manera negativa (Gil Monte & Peiró, 1999).

- **Comportamiento social del profesor:**

Las relaciones interpersonales se ven deterioradas cuando hay despersonalización, los profesores carecen de participación, de carisma y de emociones saludables y cálidas cuando tratan con los estudiantes y como consecuencia afectan el aprendizaje, la motivación y la disciplina de estos (Vandenberghe & Huberman, 1999).

Las consecuencias del burnout, se traducen en una falta de salud personal y laboral en el maestro afectando de esta manera, sus estados de ánimo, las relaciones interpersonales que establece con su pareja y familia, su desempeño laboral y sobre todo su comportamiento social con los alumnos cuando existe despersonalización, el profesor carece de participación, de carisma y de emociones saludables lo que en consecuencia afecta el rendimiento la motivación para el aprendizaje y la disciplina escolar.

2.3.5. Marco teórico referencial a la población de estudio

2.3.5.1. El profesor en el Perú

Es el maestro el personaje principal de una organización educativa, su labor es compleja y delicada ya que tiene que ver con la formación moral, intelectual y actitudinal de millones de niños y jóvenes peruanos, generaciones que se preparan para asumir nuevos retos del mundo actual, generando en ellos una constante tensión e impotencia en su quehacer educativo (Palacios & Paiba, 1997).

Los problemas básicos del malestar docente son la falta de coherencia entre la realización personal y las exigencias profesionales del maestro, las presiones, la escasa consideración hacia su persona, la falta de organización, los conflictos entre los administrativos por las necesidades de su persona y la función de su profesión, por último el ambiente no favorece a que el docente cumpla satisfactoriamente sus funciones (Oliveros & Ramos, 1999).

En lo concerniente al salario del docente, es una de las profesiones con menor ingreso en relación a otras. La diferencia de ingresos entre los distintos niveles y experiencia son muy pequeños, lo que indica que no hay un

incremento de éste, a lo largo de la carrera, lo que sí se puede destacar es la estabilidad laboral de que gozan los docentes, ninguna otra ocupación en el sector público lo tiene, con beneficios sociales de cotización a un fondo de pensión y seguro de salud sea nombrado o contratado. La estabilidad laboral a su vez genera ineficiencia en la administración de recursos humanos, los directores se caracterizan por no tener autonomía para administrar el personal y el financiamiento. El director medio posee un estilo de gestión autoritaria, de no aceptación a las críticas, excesiva preocupación por la infraestructura, con su tiempo mayormente dedicado a realizar trámites, con una deficiencia como conductor pedagógico (Cuba, 1994).

La falta de equidad salarial en comparación con otras profesiones hace que el maestro tenga poco prestigio social. La gran variedad de tareas a la que son sometidos los profesores no le permiten ver con claridad sus funciones. El directivo tiene una gestión autoritaria que no apoya ni facilita el trabajo docente, ni tampoco el trabajo en conjunto, carece de flexibilidad en la comunicación con los profesores, ésta es formal y escasa.

Frente a las mencionadas características, y siendo la docencia una profesión de ayuda social donde las relaciones humanas son el objeto de trabajo, se ha planteado el supuesto de relacionar el clima laboral con el síndrome de Burnout.

Las relaciones entre los maestros y los padres de familia también son tensas y difíciles debido a que uno responsabiliza al otro del fracaso escolar de los chicos y a los conflictos que generan las decisiones sobre el uso de los recursos económicos de la asociación de padres de familia (Palacios & Paiba, 1997).

Las escuelas no discuten misión u objetivos, los maestros no disponen de tiempo para reflexionar sobre su trabajo docente; hay un desequilibrio entre lo que se exige al docente y lo que se le ofrece como formación, como reconocimiento y como condición de trabajo, además no poseen estímulos claros para su desempeño en la innovación y actualización de la carrera.

Existe en el maestro un bajo nivel de satisfacción profesional debido a que no tiene un reconocimiento social y su remuneración es baja (Alda y Oyague, citados por Palacios & Paiba, 1997).

Existe una pésima percepción del ambiente laboral por la falta de reconocimiento social y baja remuneración económica, el profesor establece una relación conflictiva con la administrativa y a la vez con sus colegas esto tiene efectos en su labor y desempeño, por ende en su salud psicológica.

2.4. Definición de términos

2.4.1. Clima laboral

Guillen & Ronald (2000), lo definen como el conjunto de cualidades, propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, que se perciben y son vivenciadas por los miembros de una organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo.

2.4.2. Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1986), lo definen como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas.

CAPÍTULO III

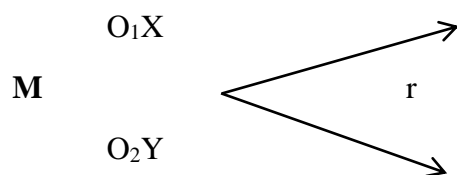
Materiales y métodos

3.1. Diseño y tipo de investigación

El presente estudio corresponde al tipo de investigación correlacional, se utiliza cuando se tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo de pobladores. Ofrecen predicciones, explican la relación entre variables y cuantifican relaciones entre variables (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010).

Según Hernández et al. (2010) y Valderrama (2002), el diseño de la investigación es no experimental, transaccional o transversal; ya que no existe manipulación activa de alguna variable y se busca establecer la relación de variables medidas en una muestra en un único momento del tiempo.

Charaja (2004), plantea el siguiente bosquejo para los trabajos correlacionales.



Donde:

M = Muestra de Docentes de educación inicial, primaria y secundaria.

X = Clima laboral.

Y = Síndrome de burnout.

r = Correlación entre dos variables de estudio.

O1 = Evaluación de Clima laboral.

O2 = Evaluación de burnout.

3.2. Hipótesis de investigación

3.2.1. Hipótesis general

Existe relación indirecta y significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

3.2.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación indirecta y significativa entre la dimensión realización y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.
- b) Existe relación indirecta y significativa entre la dimensión autorrealización y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015
- c) Existe relación indirecta y significativa entre la dimensión estabilidad y el síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

3.3. Variables de investigación

3.3.1. Identificación de variables

Primera variable de estudio: Clima laboral.

Segunda variable de estudio: Síndrome de Burnout.

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables Clima laboral y Síndrome de burnout.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Primera variable Clima laboral	Autorrealización	Estímulo de trabajo autosuficiente. Urgencias que dominan el ambiente laboral. Planificación, eficiencia y terminación de tareas.	4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74, 84, 5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75, 85, 6, 16, 26, 26, 36, 46, 56, 66, 76, 86	Excelente (70 a 80) Buena (61 a 69)
	Relación	Preocupación por las actividades y entrega al trabajo. Ayuda mutua y amabilidad entre colegas. Ayuda de los administradores para crear un buen clima social.	1, 2, 3, 11, 12, 13, 21, 21, 22, 23, 31, 23, 33, 41, 42, 43, 51, 52, 53, 61, 62, 63, 71, 72, 73, 81, 82, 83	Tiende a buena (56 a 60) Promedio (41 a 55)
	Estabilidad/cambio	Existen expectativas en el trabajo, se aplican las reglas y planes en el trabajo. Los administradores utilizan las reglas y presionan a los docentes para tener un buen control. El ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.	7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77, 87, 8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, 88, 9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79, 89, 10, 20, 30, 50, 60, 70, 80, 90	Mala (31 a 40) Deficiente (0 a 30)
Segunda Variable Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Cansancio Fatiga Malestar Agotamiento Desgaste	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Alto: 67 a 99 Medio: 34 a 66 Bajo: 1 a 11
	Despersonalización	Indiferencia Comportamiento insensible. Endurecimiento emocional. Sentimiento de culpa	5, 10, 11, 15, 22	
	Baja realización personal	Entender alumnos. Enfrentamiento de problemas Vitalidad. Atmósfera relajada. Animado por trabajo con alumnos. Volver del trabajo. Problemas emocionales.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

3.4. Delimitación geográfica y temporal

La presente investigación se realizó con los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca, dicha institución pertenece a la Iglesia Adventista del séptimo día, ubicado en el jirón Moquegua # 852.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población está conformada por 47 docentes, distribuidos en docentes del nivel inicial, primario y secundario, como se aprecia en la tabla 2. Las edades oscilan entre 23 y 55 años.

Tabla 2

Docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca 2015

Nivel	Hombres	Mujeres	Total Docentes
Inicial	-	6	6
Primaria	8	6	14
Secundaria	18	9	27
Total	26	21	47

3.5.2. Muestra

Para la determinación de la muestra, se consideró al 100% de la población, por ser esta fácilmente medible en su totalidad.

Hernández et al., (2006), mencionan que no todos los trabajos de investigación necesitan muestra, una muestra es para ahorrar tiempo y recursos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)

El nombre de original de la escala es: “Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)”, los autores son R. H. Moos, B. S. Moos y E. J. Trickett, por otro lado la

administración puede realizarse tanto como individual o colectiva, presenta un duración de veinte minutos aproximadamente, la población para aplicar corresponde a adolescencia y adultos. El objetivo es determinar el nivel de clima laboral. La adaptación fue hecha por Fernández Ballesteros, R y Sierra, B. Ediciones TEA S.A.

El instrumento en mención forma parte de un conjunto de escalas que miden el clima social tanto a nivel familiar, de trabajo, de instituciones penitenciarias y clima social en la clase, estas escalas fueron diseñadas y elaboradas en el laboratorio de Ecología Social de la universidad de Stanford bajo la dirección de Moos e Insel (1974).

El Clima Laboral está conformada por diez subescalas que evalúan tres dimensiones fundamentales: Relaciones, autorrealización y estabilidad / cambio.

La dimensión relaciones está integrada por las subescalas implicación, cohesión y apoyo, que evalúan el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a sus empleados y les anima apoyarse unos a otros.

La dimensión autorrealización u orientación hacia unos objetivos se aprecia por medio de las subescalas autonomía, que evalúa el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones, organización que mide la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y presión que ve el grado de urgencia que dominan el ambiente laboral.

La dimensión estabilidad/ cambio es la dimensión apreciada por las subescalas claridad, control, innovación y comodidad. Estas subescalas evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y como se les explica

las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas y, por último, el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

3.6.2. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

El Inventario de Burnout de Maslach es un instrumento para la evaluación del Síndrome de Burnout, fue utilizada en su forma específica para docentes Educator Survey (ES) o MBI forma Ed (Maslach y Jackson, 1968), traducido y adaptado a la población peruana por Fernández (2002), con un valor de 0.76. Esta prueba se caracteriza por explorar los tres factores básicos del Burnout, según el modelo teórico desarrollado por la autora: Agotamiento emocional, 9 ítems; Despersonalización, 5 ítems y Realización personal en el trabajo, 8 ítems; ello es evaluado en su frecuencia, con 7 opciones de respuesta. Tradicionalmente el síndrome es analizado en sus tres componentes por separado y se establecen tres niveles para cada uno: alto, medio y bajo. La combinación de estos resultados permite diagnosticar si el sujeto está en burnout o no a partir de la combinación de estos, se sugiere por la autora del instrumento, para el diagnóstico de Burnout a un sujeto, debe tener bajo la realización personal en el trabajo y altos los dos restantes componentes. Para la presente investigación y análisis de resultados se optó por la conversión de puntajes inversos de la escala de Realización personal para ser consecuentes con el síndrome, es decir se interpreta como Falta de realización personal en esta variante. De este modo podemos establecer tres niveles de Burnout: alto, medio y bajo.

Agotamiento emocional (AE): Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el

elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento:

“Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”

Despersonalización (DP): Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Como algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la otra escala, se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

Realización personal (RP): Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

Para el procedimiento de datos se realizó mediante la consistencia del análisis de la información y tabulación de datos. Para el análisis de datos se utilizara el paquete estadístico SPSS, versión 21.0 en español.

Los datos se presentarán mediante tablas de distribución de frecuencias y la hipótesis se probará mediante el estadístico de correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV

Resultados y discusión

Luego de Realizarse el recojo de datos, se procedió a la calificación y tabulación de los instrumentos Clima Laboral y Síndrome de Burnout, obteniendo los siguientes resultados

4.1. Resultados de investigación

4.1.1. En relación a la hipótesis general

Los siguientes datos corresponden a 47 docentes del colegio adventista Túpac Amaru de Juliaca.

En la tabla 3 se aprecia la distribución de frecuencias y porcentajes del clima laboral en la muestra de docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, se observa que el 53.2% perciben que el clima laboral de la institución educativa es bueno, esto quiere decir que existe una adecuada percepción y descripción de los estímulos del ambiente laboral de trabajo dentro en la institución educativa. Seguidamente se observa que el 19.1% de los docentes perciben un nivel excelente de clima laboral, el 12.8% de los docentes perciben un nivel tendiente a buena y promedio respectivamente de clima laboral, y por ultimo un 2.1% de docentes perciben un nivel malo, es decir una baja percepción y descripción de los estímulos del ambiente laboral.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes del Clima Laboral que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	1	2,1	2,1	2,1
	Promedio	6	12,8	12,8	14,9
	Tiende a buena	6	12,8	12,8	27,7
	Buena	25	53,2	53,2	80,9
	Excelente	9	19,1	19,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

En la tabla 4 se observa que el 53.2% de docentes presentan un nivel bajo en el Síndrome de Burnout, es decir que la presencia de estrés crónico en la población de estudio es mínima y finalmente el 46.8% presentan un nivel medio de síndrome de burnout.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes del Síndrome de Burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	25	53,2	53,2	53,2
	Medio	22	46,8	46,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

4.1.1.1. Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

4.1.1.2. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable x = Síndrome de burnout

Variable y = Clima laboral

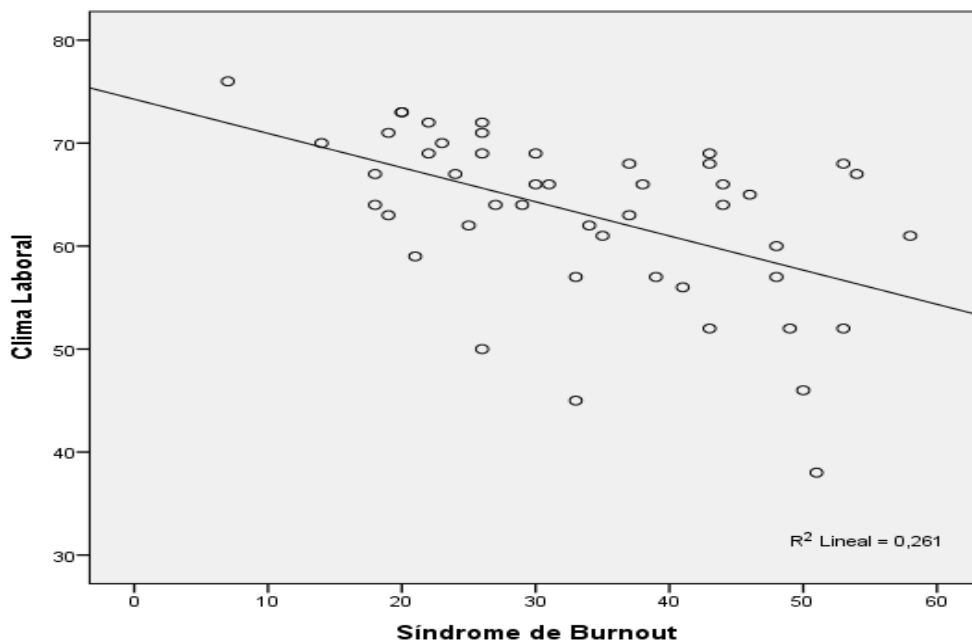


Figura 1. Dispersión de las variables Clima Laboral y Síndrome de Burnout

La figura 1 evidencia una distribución indirecta, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre las variables.

4.1.1.3. Modelo de ecuación de las variables

Tabla 5

Análisis de coeficientes entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	83,095	12,543		6,625	,000
	Clima Laboral	-,785	,197	-,510	-3,982	,000

a. Variable dependiente: Síndrome de Burnout

El análisis de coeficientes presenta que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables Clima Laboral y Síndrome de Burnout.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -0.785$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de -0.785

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = -83.095$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 83.095 - 0.785x$$

4.1.1.4. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 6

Análisis de correlación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout

		Síndrome de Burnout	Clima Laboral
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-,510**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Clima Laboral	Correlación de Pearson	-,510**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 7

Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,510 ^a	,261	,244	10,848

a. Variables predictores: (Constante), Clima Laboral

El análisis de correlación determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre Clima laboral y síndrome de burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015, se aprecia un coeficiente de correlación $r = -.510$, como se observa en la tabla 6, siendo esta relación significativa, por otro lado el coeficiente de determinación declara que el $r^2 = .261$ indicando que la variación del Síndrome de Burnout se explica por la variación del clima laboral en un 26.1%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 7.

4.1.1.5. Planteamiento de hipótesis

H₀: b = 0: El síndrome de burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca no es significativo o relevante para explicar la relación con el clima laboral.

H_a: b ≠ 0: El síndrome de burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca es significativo o relevante para explicar la relación con el clima laboral.

4.1.1.6. Regla de decisión

Rechazar H₀ si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H₀ si $\text{sig} > \alpha$

4.1.1.7. Estadístico de prueba

Tabla 8

Análisis de ANOVA entre Clima laboral y Síndrome de burnout.

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1865,701	1	1865,701	15,853	,000 ^b
	Residual	5295,916	45	117,687		
	Total	7161,617	46			

a. Variable dependiente: Síndrome de Burnout

b. Variables predictoros: (Constante), Clima Laboral

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan indirectamente $\text{sig.} = ,000 < \alpha = 0.05$; estos resultados declaran una relación entre clima laboral y síndrome de burnout.

4.1.1.8. Regla de decisión

Como el valor de $\text{sig.} = ,000 < \alpha = 0.05$ Se rechaza H_0 , a favor de la H_a ; declarando que el clima laboral se relaciona indirectamente con el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

4.1.1.9. Conclusión

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca, es decir, a mayor nivel de clima laboral menor nivel de síndrome de burnout.

4.1.2. En relación a la primera hipótesis específica

Con respecto al nivel de clima laboral, la tabla 3 muestra los niveles de clima laboral que presentan los docentes del colegio Túpac Amaru, y se puede observar que 25 docentes alcanzaron un nivel bueno de clima laboral, lo que constituye el 53.2% de estos; esto quiere decir que existe una adecuada percepción y descripción de los estímulos del ambiente laboral de trabajo dentro en la institución educativa. Seguidamente se observa que el 19.1% de los docentes perciben un nivel excelente de clima laboral, el 12.8% de los docentes perciben un nivel tendiente a buena y promedio respectivamente de clima laboral, y por último un 2.1% de docentes perciben un nivel malo, es decir una baja percepción y descripción de los estímulos del ambiente laboral.

La tabla 9 muestra los niveles de clima laboral en su dimensión de relación que presentan los docentes del colegio Túpac Amaru, y se aprecia que el 48.9% de los docentes alcanzaron un nivel de tendiente a buena, esto quiere decir que la mayor parte de la población presenta una adecuada estimulación en la entrega y preocupación por el trabajo, existe un buen grado de ayuda entre sí, además de percibir que la administrativa anima al docente a crear un buen clima laboral. Seguidamente se observa que el 27.7% de los docentes perciben un nivel bueno de clima laboral, Además observamos que el 21.3% de los docentes perciben un nivel promedio, y por ultimo un 2,1% de docentes perciben un nivel deficiente de clima laboral, es decir que existe una inadecuada estimulación en la entrega laboral, así como un deterioro en la cohesión entre colegas y falta de apoyo administrativo.

Tabla 9

Nivel de Clima Laboral en su dimensión relación que presentan los docentes del Colegio Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	1	2,1	2,1	2,1
	Promedio	10	21,3	21,3	23,4
	Tiende a buena	23	48,9	48,9	72,3
	Buena	13	27,7	27,7	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

4.1.2.1. Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

4.1.2.2. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable x = Síndrome de Burnout

Variabes y = Relación

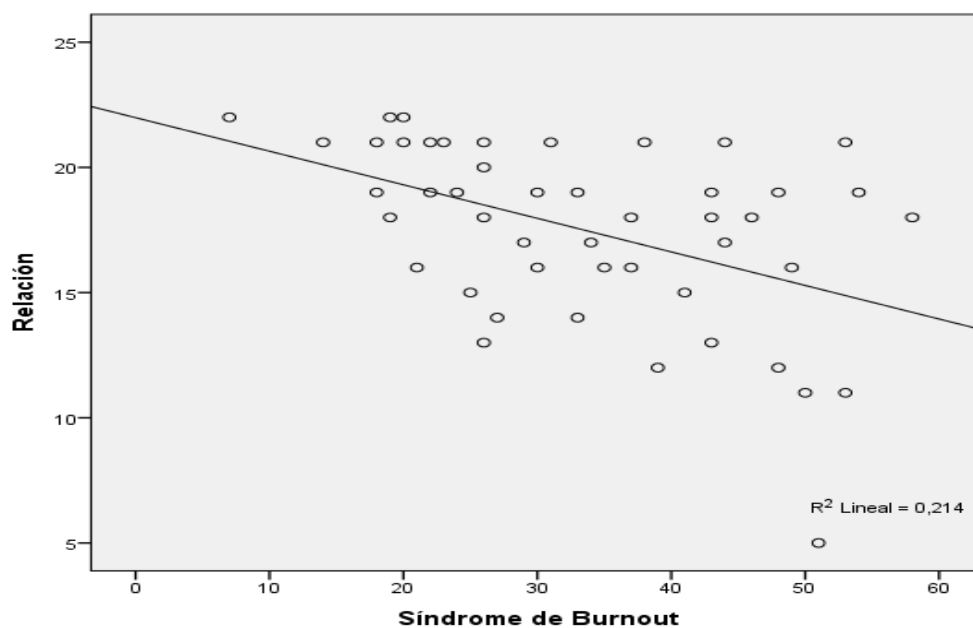


Figura 2. Dispersión de las variables Síndrome de Burnout y Clima laboral en su dimensión Relación.

La figura 2 evidencia una distribución indirecta, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre las variables.

4.1.2.3. Modelo de ecuación de las variables

Tabla 10

Análisis de coeficientes entre Síndrome de burnout y el Clima Laboral en su dimensión relación.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	61,540	8,150		7,551	,000
	Relación	-1,600	,457	-,463	-3,505	,001

a. Variable dependiente: Síndrome de Burnout

El análisis de coeficientes presenta que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables síndrome de burnout y relación entre colegas.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -1.600$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de -1.600

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 61.540$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 61.540 - 1.600x$$

4.1.2.4. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 11

Análisis de correlación entre síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión de relación.

		Síndrome de Burnout	Relación
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-,463**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	47	47
Relación	Correlación de Pearson	-,463**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	47	47

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 12

Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre síndrome de burnout y relación.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,463 ^a	,214	,197	11,181

a. Variables predictores: (Constante), Relación

El análisis de correlación determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en su dimensión relación en los docentes del colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca - 2015, se aprecia un coeficiente de correlación $r = -.463$, como se observa en la tabla 11, siendo esta relación significativa, por otro lado el coeficiente de determinación declara que el $r^2 = .214$ indicando que la variación de la dimensión relación del Clima Laboral se explica por la variación del síndrome de burnout en un 21.4%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 12.

4.1.2.5. Planteamiento de hipótesis

H₀: $b = 0$: El síndrome de burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca no es significativo o relevante para explicar la relación con el clima laboral en su dimensión relación.

H_a: $b \neq 0$: El síndrome de burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca es significativo o relevante para explicar la relación con el clima laboral en su dimensión relación.

4.1.2.6. Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

4.1.2.7. Estadístico de prueba

Tabla 13

Análisis de ANOVA entre síndrome burnout y clima laboral en su dimensión relación.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1535,769	1	1535,769	12,284	,001 ^b
	Residual	5625,848	45	125,019		
	Total	7161,617	46			

a. Variable dependiente: Síndrome de Burnout

b. Variables predictoras: (Constante), Relación

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan indirectamente $\text{sig.} = .001 < \alpha = 0.05$; estos resultados declaran una relación entre síndrome de burnout y el clima laboral en su dimensión de relación.

4.1.2.8. Regla de decisión

Como el valor de $\text{sig.} = .001 < \alpha = 0.05$ Se rechaza H_0 , a favor de la H_a ; declarando que el síndrome de burnout explica al clima laboral en su dimensión relación entre los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

4.1.2.9. Conclusión

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en su dimensión de relación en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

4.1.3. En relación a la segunda hipótesis específica

Con respecto al nivel de clima laboral, la tabla 3 muestra los niveles de clima laboral que presentan los docentes del colegio Túpac Amaru, y se puede observar que 25 docentes alcanzaron un nivel bueno de clima laboral, lo que constituye el 53.2% de estos; esto quiere decir que existe una adecuada percepción y descripción de los estímulos del ambiente laboral de trabajo dentro en la institución educativa. Seguidamente se observa que el 19.1% de los docentes perciben un nivel excelente de clima laboral, el 12.8% de los docentes perciben un nivel tendiente a buena y promedio respectivamente de clima laboral, y por último un 2.1% de docentes perciben un nivel malo, es decir una baja percepción y descripción de los estímulos del ambiente laboral.

La tabla 14 muestra los niveles de clima laboral en su dimensión de autorrealización de los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, y se aprecia que el 55.3% de los docentes se ubican en un nivel bueno, es decir que estos presentan un buen

grado de planificación y eficacia en la terminación de tareas, así como una percepción adecuada en la presión del entorno laboral. Seguidamente se observa que el 38.3% de los docentes perciben un nivel tendiente a bueno y finalmente el 6.3% presenta un nivel promedio de autorrealización, es decir un nivel inferior, pero no significativo en la autonomía, organización y presión de los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru.

Tabla 14

Nivel de Clima laboral en su dimensión autorrealización que presentan los docentes del colegio Túpac Amaru, Juliaca - 2015

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Promedio	3	6,4	6,4	6,4
	Tiende a buena	18	38,3	38,3	44,7
	Buena	26	55,3	55,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

4.1.3.1. Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

4.1.3.2. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable x = Síndrome de burnout.

Variable y = Autorrealización.

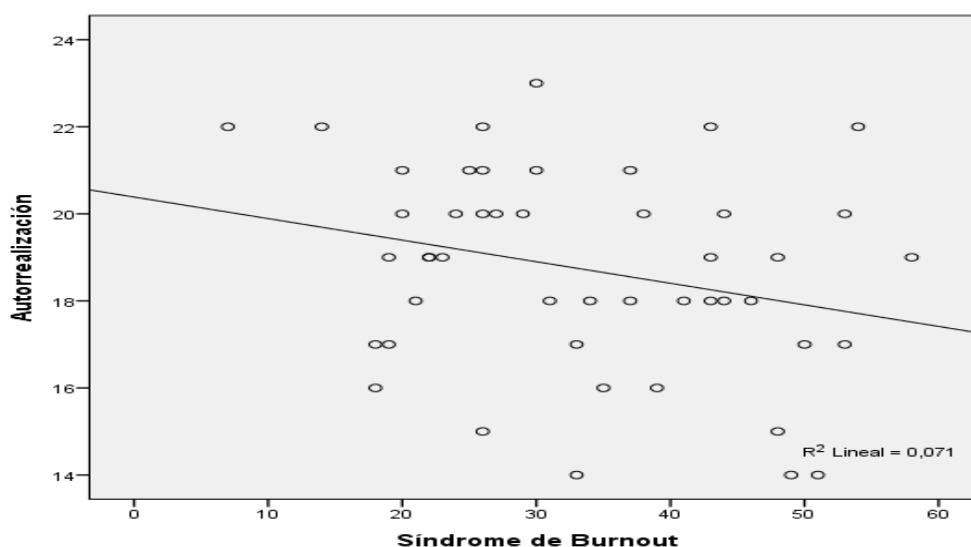


Figura 3. Dispersión de las variables síndrome de burnout y autorrealización.

La figura 3 evidencia una distribución indirecta, existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que no existe correlación significativa entre las variables.

4.1.3.3. Modelo de ecuación de las variables

Tabla 15

Análisis de coeficientes entre síndrome de burnout y autorrealización.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	60,405	14,582		4,142	,000
	Autorrealización	-1,434	,773	-,267	-1,855	,070

a. Variable dependiente: Síndrome de Burnout

El análisis de coeficientes presenta que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión de autorrealización.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -1.434$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de -1.434

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 60.405$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 60.405 - 1.434x$$

4.1.3.4. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 16

Análisis de correlación entre síndrome de burnout y el clima laboral en su dimensión autorrealización.

		Síndrome de Burnout	Autorrealización
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-,267
	Sig. (bilateral)		,070
	N	47	47
Autorrealización	Correlación de Pearson	-,267	1
	Sig. (bilateral)	,070	
	N	47	47

Tabla 17

Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre síndrome de burnout y autorrealización.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,267 ^a	,071	,050	12,159

a. Variables predictoras: (Constante), Autorrealización

El análisis de correlación determina que existe una relación indirecta pero no significativa entre síndrome de burnout y el clima laboral en su dimensión autorrealización que presentan los docentes del colegio Túpac Amaru, se aprecia un coeficiente de correlación $r = -.267$, como se observa en la tabla 16, no hay correlación significativa, por otro lado el coeficiente de determinación declara que el $r^2 = .071$ indicando que la variación de la autorrealización se explica por la variación del síndrome de burnout en un 7.1%, la cual no es significativa como se evidencia en la tabla 17.

4.1.3.5. Planteamiento de hipótesis

H₀: b = 0: El síndrome de burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca no es significativo o relevante para explicar la relación con el clima laboral en su dimensión autorrealización.

H_a: b ≠ 0: El síndrome de burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca es significativo o relevante para explicar la relación con el clima laboral en su dimensión autorrealización.

4.1.3.6. Regla de decisión

Rechazar H₀ si sig < α

Aceptar H₀ si sig > α

4.1.3.7. Estadístico de prueba

Tabla 18

Análisis de ANOVA entre síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión autorrealización.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	508,840	1	508,840	3,442	,070 ^b
	Residual	6652,777	45	147,839		
	Total	7161,617	46			

a. Variable dependiente: Síndrome de burnout

b. Variables predictoras: (Constante), Autorrealización

El análisis de ANOVA muestra que las variables no se relacionan directamente sig.=.070 >α = 0.05; estos resultados declaran que no existe relación entre síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión autorrealización.

4.1.3.8. Regla de decisión

Como el valor de sig. = .070 >α = 0.05 Se acepta H₀, en contra de la H_a; declarando que el síndrome de burnout no explica la relaciona con el clima laboral en su dimensión autorrealización en los docentes del colegio Túpac Amaru Juliaca, 2015.

4.1.3.9. Conclusión

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, no existe correlación significativa entre las síndrome de burnout y autorrealización en los docentes del colegio Túpac Amaru Juliaca.

4.1.4. En relación a la tercera hipótesis específica

Con respecto al nivel de clima laboral, la tabla 3 muestra los niveles de clima laboral que presentan los docentes del colegio Túpac Amaru, y se puede observar que 25 docentes alcanzaron un nivel bueno de clima laboral, lo que constituye el 53.2% de estos; esto quiere decir que existe una adecuada percepción y descripción de los estímulos del ambiente laboral de trabajo dentro en la institución educativa. Seguidamente se observa que el 19.1% de los docentes perciben un nivel excelente de clima laboral, el 12.8% de los docentes perciben un nivel tendiente a buena y promedio respectivamente de clima laboral, y por último un 2.1% de docentes perciben un nivel malo, es decir una baja percepción y descripción de los estímulos del ambiente laboral.

La tabla 19 muestra los niveles de clima laboral en su dimensión de estabilidad que presentan los docentes del colegio Túpac Amaru, se aprecia que el 78.7% de los docentes presentan un nivel excelente, esto quiere decir que la población de estudio percibe un buen adecuado entorno físico, tienen buenas expectativas y conocen las reglas y planes dentro del trabajo, seguidamente el 14.9% de los docentes perciben un nivel bueno de clima laboral y finalmente el 6.4% de docentes perciben un nivel tendiente a buena de clima laboral, es decir una mínima parte de la población percibe que los directivos utilizan inadecuadamente las reglas y las presiones para tener control sobre ellos.

Tabla 19

Nivel de Clima laboral en su dimensión estabilidad que presentan los docentes del colegio Túpac Amaru, Juliaca, 2015

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Tiende a buena	3	6,4	6,4	6,4
	Buena	7	14,9	14,9	21,3
	Excelente	37	78,7	78,7	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

4.1.4.1. Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

4.1.4.2. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable x = Síndrome de burnout.

Variable y = Estabilidad.

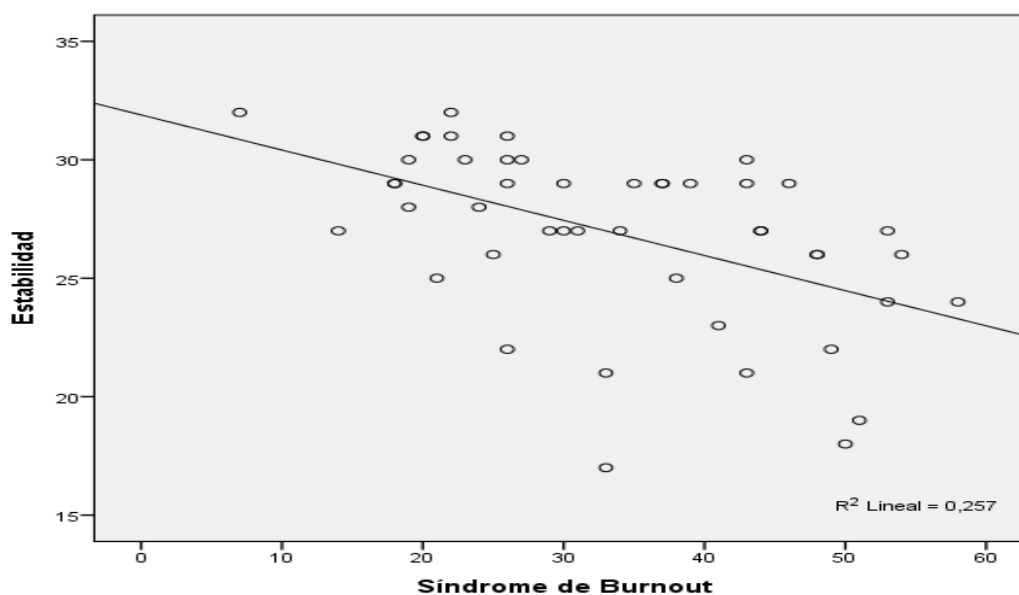


Figura 4. Dispersión de las variables síndrome de burnout y estabilidad.

La figura 4 evidencia una distribución indirecta, existiendo poca dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre las variables.

4.1.4.3. Modelo de ecuación de las variables

Tabla 20

Análisis de coeficientes entre síndrome de burnout y estabilidad en docentes del colegio Túpac Amaru, Juliaca 2015.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	80,167	11,921		6,725	,000
	Estabilidad	-1,732	,439	-,507	-3,945	,000

a. Variable dependiente: Síndrome de Burnout

El análisis de coeficientes presenta que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión de estabilidad.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -1.732$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de -1.732

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 80.167$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 80.167 - 1.732x$$

4.1.4.4. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 21

Análisis de correlación entre síndrome de burnout y estabilidad en docentes del colegio Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

		Síndrome de Burnout	Estabilidad
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-,507**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Estabilidad	Correlación de Pearson	-,507**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 22

Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre síndrome de burnout y estabilidad.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,507 ^a	,257	,241	10,874

a. Variables predictoras: (Constante), Estabilidad

El análisis de correlación determina que no existe una relación indirecta ni significativa entre síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión estabilidad que presentan los docentes del colegio Túpac Amaru, Juliaca - 2015, se aprecia un coeficiente de correlación $r = -.507$, como se observa en la tabla 21, siendo esta relación significativa, por otro lado el coeficiente de determinación declara que el $r^2 = .257$ indicando que la variación del clima laboral en su dimensión de estabilidad se explica por la variación del síndrome de burnout en un 25.7%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 22.

4.1.4.5. Planteamiento de hipótesis

H₀: b = 0: El síndrome de burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca no es significativo o relevante para explicar la relación con el clima laboral en su dimensión estabilidad/cambio.

H_a: b ≠ 0: El síndrome de burnout que presentan los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca es significativo o relevante para explicar la relación con el clima laboral en su dimensión estabilidad/cambio.

4.1.4.6. Regla de decisión

Rechazar H₀ si sig < α

Aceptar H₀ si sig > α

4.1.4.7. Estadístico de prueba

Tabla 23

Análisis de ANOVA entre síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión de estabilidad.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1840,624	1	1840,624	15,566	,000 ^b
	Residual	5320,993	45	118,244		
	Total	7161,617	46			

a. Variable dependiente: Síndrome de burnout

b. Variables predictoras: (Constante), Estabilidad

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan directamente sig.= .000 < α = 0.05; estos resultados declaran una relación entre síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión de estabilidad.

4.1.4.8. Regla de decisión

Como el valor de sig. = 0.000 $< \alpha = 0.05$ Se rechaza H_0 , a favor de la H_a ; declarando que el síndrome de burnout se relaciona con el clima laboral en su dimensión de estabilidad en los docentes del colegio Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

4.1.4.9. Conclusión

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión estabilidad en los docentes del colegio Túpac Amaru, Juliaca.

4.2. Discusión

Como se planteó en la introducción, el objetivo de este estudio fue analizar las relaciones existentes entre clima laboral y síndrome de burnout, además de las distintas dimensiones que componen el clima laboral (Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio) con el síndrome de burnout, para este efecto se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Esta es una prueba estadística que permite analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón, la prueba no evalúa causalidad y se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra con dos variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003).

Es así, como en el presente estudio los resultados muestran una correlación indirecta y significativa entre clima laboral y síndrome de burnout ($r = -.510$; $p < 0.05$), Se considera entonces, que los docentes de colegio adventista Túpac Amaru, se encuentran en un adecuado clima laboral y presentan niveles bajos de burnout, es decir no presentan el síndrome del quemado por el trabajo, esta afirmación es soportada por los datos arrojados y por los antecedentes empíricos revisados. Con este resultado se deduce que la tendencia es que: a mayor clima laboral el nivel de burnout es menor. Similares resultados son

reportados por Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001), donde se muestran correlaciones entre estos dos constructos, del mismo modo Gil Monte & Peiró (1999); Davila & Romero (2010), señalan en sus estudios que a mayor Síndrome de Burnout, será peor la percepción del clima organizacional.

Sin embargo, los resultados más importantes de esta investigación resaltan al exponer los hallazgos de correlaciones significativas entre el de síndrome de burnout y las dimensiones de la variable clima laboral: relación ($r=-.463$), y estabilidad/cambio ($r=-.507$); lo cual nos da a entender que si existe una correlación indirecta y significativa entre los niveles de clima laboral y síndrome de burnout. Debido a la escasa referencia literaria respecto al estudio del síndrome de burnout frente a las dimensiones del clima laboral, no podremos relacionarla con otras investigaciones, sin embargo los hallazgos obtenidos nos explican que el síndrome de burnout está siendo explicado o afectado por la presencia de las variables relación y estabilidad/cambio, es decir, el grado en que los docentes están interesados y comprometidos en su trabajo, el grado en que la dirección apoya a los docentes y les anima a apoyarse unos a otros; además de, el grado en el que conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los docentes; la importancia que se da a la variedad, el cambio y a las nuevas propuestas y por último, el grado en el que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

Por otro lado los resultados del síndrome de burnout y la dimensión de la variable clima laboral: autorrealización ($r=-.267$) muestra una correlación poco significativa en los docentes del colegio Adventista Túpac Amaru, por ende el síndrome de burnout no está siendo explicado o afectado por la presencia de la variable autorrealización, es decir, el grado en que se estimula a los docentes a ser autosuficiente y a tomar sus propias

decisiones; la importancia que se da a la buena planificación, eficacia y terminación de tareas, el logro en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral.

CAPÍTULO V

Conclusión y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Primero.- A un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca, es decir, a mayor nivel de clima laboral menor nivel de síndrome de burnout.

Segundo.- Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en su dimensión de relación en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

Tercero.- Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, no existe correlación indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en su dimensión autorrealización en los docentes del colegio Túpac Amaru Juliaca.

Cuarto.- Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión estabilidad en los docentes del colegio Túpac Amaru, Juliaca.

5.2. Recomendaciones

En función a los resultados encontrados y después de la aprobación del presente estudio. Se recomienda lo siguiente:

Primero.- Al departamento de psicología del colegio Adventista Túpac Amaru, difundir los resultados obtenidos del presente estudio al personal administrativo de dicha institución. A la administración del colegio fomentar la mejora para mantener un buen clima laboral en los docentes.

Segundo.- Al departamento de psicología del Colegio Adventista Túpac Amaru, realizar la prevención de la existencia del síndrome de burnout mediante charlas, talleres, no solo para docentes sino también para el personal administrativo de dicha institución.

Tercero.- teniendo conocimiento de la importancia que se tiene un buen clima laboral en el docente. El departamento de psicología del Colegio Adventista Túpac Amaru, debería realizar estudios más amplios respecto a la autonomía, presión laboral y estilos de vida académica para mantener y seguir mejorando un buen clima laboral en el maestro.

Cuarto.- Al departamento de psicología del Colegio Adventista Túpac Amaru, se recomienda continuar propiciando estudios relacionados con la creación de un programa de evaluación docente que abarque no sólo competencias académicas también las capacidades personales y sociales.

Quinto.- Considerar como parte de la formación docente aspectos relacionados con el desarrollo personal ofreciéndoles programas de autoestima, manejo de emociones y del estrés, programas para el entrenamiento de habilidades sociales, asertividad, solución de problemas y programas orientados al crecimiento laboral del maestro.

Bibliografía

- Aldana, M. (2013). *La gestión Institucional y el Clima Laboral en la Institución educativa "Francisco Bolognesi" y "Nuestra Señora de Fátima" de la Oroya*. Junín. Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Almendro, C. (1 de Octubre de 2001). *Síndrome de Burnout*. Obtenido de <http://www.diezminutos.org/Burnout.html>
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones, definiciones, diagnosticos y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Cannon. (1911). *Estrés, lucha y huída*. México: Edición Mc Graw - Hill.
- Charaja, F. (2004). *Manual de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: Saga.
- Chiavenato. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración organizacional*. México: Editorial Mc. Graw - Hill.
- Cuba, S. (1994). Construir liderazgo para la transformación de la escuela pública peruana. *Revista tarea*, 34, 17-24.
- Da Silva, F. (2 de Octubre de 2001). *Síndrome de Burnout*. Obtenido de <http://www.castalia.org.uy/docs/libros/DrograsyEtica/FreddyDaSilva.pdf>
- Davidoff, D. (1984). *Como adaptarse al estrés*. Sevilla: Arquetipo Ediciones.
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración*. México: Prentice Hall.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionments in the helping professions*. New York: Editorial Human Sciences Press.
- Evan, W. (1976). Transformación de la cultura organizacional. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22, 179-202.
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Lima - Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Fernández, M. (2002). *Realidad Psicosocial del maestro de primaria*. Lima: Fondo de desarrollo.
- Fernández, R. (1991). *Intervención y evaluación del entorno*. Sevilla: Arquetipo ediciones.
- Figueroa, R. (2013). Clima organizacional y Síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica. *Universidad Autónoma de Querétaro, Mexico*, pag. 3.
- Frías, R. (4 de Noviembre de 2002). *Estrés*. Obtenido de Universidad de Alcalá de Henares: <http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/estr%E9s.htm>Ramirez
- Garcés de los Fayos, J. (2003). Hacia un modelo teórico explicativo: El síndrome de burnout: una propuesta integradora. *Cuadernos de la psicología del deporte*, 47-53.
- García, M. (2006). Aporte de la Psicología a la seguridad industrial y la salud ocupacional. *Revista de Psicología de Arequipa*, 134-145.

- García, R., & Izquierdo, M. (1991). *El síndrome de Burnout en profesionales de salud y docencia*. Mexico: Casa Nueva.
- Gil Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de burnout por el trabajo. *Anales de Psicología*, 261-268.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. México: Sociedad latinoamericana para la sociedad.
- Grau, G., & Chacón, M. (1988). Burnout: una amenaza a los equipos de salud. *Conferencia - jornada de actualización en psicología de la salud*. Asociación colombiana de psicología de la salud.
- Guerrero, E. (1996). *Salud, estrés y factores psicológicos*. Obtenido de Aidex: <http://www.aidex.es/estres/articuloseloisa/eloisa2.htm>
- Guillen, C., & Ronald, G. (2000). *Revistas mexicanas de Psicología*. Obtenido de Psicología del trabajo para relaciones laborales: [http://www.degerencia.com/articulo/loscimientos de un buen clima laboral](http://www.degerencia.com/articulo/loscimientos%20de%20un%20buen%20clima%20laboral).
- Guión, R. (1973). In organizational behavior and human performance. *A note on organizational climate*, 120-125.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista colombiana de Psicología de la Universidad de Colombia*, 81-89.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (Vol. 5ta)*. México: Editorial Mc Graw - Hill.
- Hodgetts, R., & Altman, S. (1997). *Comportamiento humano en la organización*. México: Interamericana.
- Holahan, C. (1996). Psicología Ambiental. *Estrés Ambiental*, 185-226.
- Hoogdalem, M. (1985). *Tipos de Ambiente*. Barcelona: Aragón Editorial.
- Jablón, F. (1980). *Estudio de la comunicación organizacional*. México: Editorial McGraw Hill.
- Jenkins, S., & Calhoun, J. (1991). *Estudio de la comunicación organizacional: Su evolución y su futuro*. México: Editorial Mc Graw - Hill.
- Jiménez, F., & Aragonés, J. (1991). *Introducción a la Psicología Ambiental*. Madrid: Alianza Editorial.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Stress, appraisal and coping Estrés y procesos cognitivos*. Nueva York: Editorial Spring Martínez Roca.
- Leiter, M., & Maslach, C. (1988). El burnout dentro de las organizaciones. *Human relations*, 1030-1059.
- Levy, C. (1985). *Psicología y Medio Ambiente*. Barcelona: Aragonés.
- Litwin, M., & Stringer, F. (1968). Clima Organizacional y sus aportes. *Revista de Trabajo*, 61-263.

- Mañas, M., Gonzáles, V., & Peiró, J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: Determinantes y consecuencias*. Almería: Editorial Morata.
- Marín, F. (2003). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Revista Psicológica de Educación*, Vol. XXII, N° 42, pp. 53-76.
- Marqués, A., Lima, M., & Lopes, A. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias en profesores portugueses. *Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones*, 125-143.
- Martínez, A. (2001). *Clima organizacional, conceptos y factores*. Mexico: Editorial nueva latinoamerica.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *El Síndrome de Burnout*. Madrid: TEA.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Trabajo y burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422.
- MINEDU. (2012). Obtenido de Plan de mejoramiento del clima laboral asociado al estrés: <http://www.minedu.gob.pe/noticias/index.php?id=17978>
- Moos, R., & Insel, P. (1974). *The work environmental scale*. California: Editorial Consulting Psychologists Press.
- Moos, R., Moos, b., & Trickett, E. (1984). Escala de clima social. *Ediciones TEA, S.A.*, 20-45.
- Moran, E., & Volkwein, J. (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. *Human Relations*, 45, 19-47.
- Moreno, A., & Hidalgo, M. (2010). *Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la guajira (colombia)*. Obtenido de Psicogente: <http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>
- Moreno, J., Oliver, R., & Aragonese, P. (1991). estrés laboral y su importancia. *Psicología Organizacional*, 50-62.
- Naranjo, J. (2007). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima laboral en medio del área de emergencias de Caracas*. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Navarro, O. (2005). Psicología Ambiental: Visión Crítica de la disciplina desconocida. *Duazary*, Vol. 2 N. 1.
- Nieves, F. (1996). *Desempeño docente y clima laboral en el liceo Agustín Codazzi de Maracay*. Venezuela: Instituto pedagógico experimental Rafael Alberto Escobar.
- OIT. (2000). *Trabajo, revista de la OIT*. Obtenido de Salud mental en el trabajo: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf
- Oliveros, R., & Ramos, M. (1999). *Educación y desarrollo personal*. Lima: Facultad de educación de la Universidad Mayor de San Marcos.
- OMS. (2005). *La Organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes Cubanos de enseñanza primaria*. Cuba: Ministerio de Salud Pública.

- Organizacion Mundial de la Salud. (2000). El estres laboral un peligro inminente. *Revista OMS*, 63-75.
- Palacios, M., & Paiba, M. (1997). *Consideraciones para una política de Desarrollo Magisterial*. Lima: Foro Educativo.
- Peiró, J. (1987). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Edición Universidad Nacional de Educación a Dsitancia.
- Phegan, M. (1988). *La organización y el trabajo*. Madrid: Alianza.
- Ponce, M. (2005). *El docente en la realidad Peruana*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, M. (1995). *El Clima Laboral dentro de la organizacion*. Mexico: Mc. Graw - Will.
- Saldín, S. (1995). Estrés como estímulo. *Revista Cubana de salud y trabajo*, 34-37.
- Schaufeli, w. (2001). Exposición a las tecnologías de la infromación, burnout y el rol modular de la autoeficacia profesional. *Revista de psicología social aplicada en españa*, 11, 69-90.
- Schawb, J., Jackson, P., & Schuler, F. (1986). Dimensiones Organizacionales. *Human Relations*, 137- 170.
- Seligman, R. (1975). *El estrés dentro de la Organización*. Barcelona: Aragonés.
- Selye, H. (1936). *Filosofía del estrés, Síndrome del quemado por el estrés labor asistencial*. Madrid: TEA Ediciones.
- Silva, P. (2000). *Docentes vulnerables del Estrés en los colegios públicos*. Lima: Paidós.
- UNESCO. (2005). Estres laboral en docentes. *Revista de Psicología del Trabajo y de la Oragnización*, 63-75.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vandenberghe, M., & Huberman, F. (1999). *El rol dentro de la Organización*. Madrid: Alianza Editorial.
- Welsch, H., & La Van, H. (1981). Inter- relationships between organizational commitment and the job characteristics, job satisfaction, professional behavior andorganizational climate. *Human Relations*, 34, 1079-1089.

ANEXO 1

ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO DE MOOS (WES)

1. Ficha técnica

Nombre	: Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)
Autora	: R. H. Moos, B. S. Moos y E. J. Trickett
Propósito	: Mide el clima laboral existente en diversos tipos y centros de trabajo
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: Veinte minutos aproximadamente
Aplicación	: Adolescencia y Adultos
Significación	: Evaluación de la aserción y las habilidades sociales.
Adaptación	: Fernández Ballesteros, R y Sierra, B. Ediciones TEA S.A.

2. Características básicas:

El instrumento en mención forma parte de un conjunto de escalas que miden el clima social tanto a nivel familiar, de trabajo, de instituciones penitenciarias y clima social en la clase, estas escalas fueron diseñadas y elaboradas en el laboratorio de Ecología Social de la universidad de Stanford bajo la dirección de Moos e Insel (1974). Según el mencionado autor existen tres formas de aplicación empleando el mismo material, aunque se piden que den las respuestas desde enfoques diferentes:

La dimensión relaciones está integrada por las subescalas implicación, cohesión y apoyo, que evalúan el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a sus empleados y les anima apoyarse unos a otros.

La dimensión autorrealización u orientación hacia unos objetivos se aprecia por medio de las subescalas autonomía, que evalúa el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones, organización que mide la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y presión que ve el grado de urgencia que dominan el ambiente laboral.

La dimensión estabilidad/ cambio es la dimensión apreciada por las subescalas claridad, control, innovación y comodidad. Estas subescalas evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y como se les explica las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que

se da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas y, por último, el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

3. Confiabilidad

En los estudios originales de las cuatro escalas se han empleado tres procedimientos (Moos e Insel, 1974): Confiabilidad por el método test - retest (r_{tt}) es decir calculando la correlación entre una primera y segunda aplicación con un tiempo entre ambas aplicaciones.

En la escala de ambiente social en el trabajo (WES), el tiempo utilizado para este procedimiento fue con un intervalo de un mes, con una muestra de 75 empleados de diferentes empresas. Los resultados encontrados en las subescalas de la dimensión autorrealización fueron: 0.77. Para autonomía (AU), 0.73 para organización (OR) y para presión (PR) 0.76.

Mediante la fórmula del coeficiente de la fiabilidad de Kuder Richardson (KR 20) (r_{xx}) se obtuvo 0.73 en AU, 0.76 en OR y 0.80 en PR, la muestra utilizada fue de 1,045 empleados y, por último bajo el procedimiento del índice de homogeneidad que se obtiene calculando el promedio de las relaciones de todos los elementos con su escala (r_{xe}) se determinó para AU 0.39, 0.42 para OR y 0.47 para PR, aquí también se empleó una muestra de 1,045 empleados.

4. Validez

Para obtener la validez en su versión original (Moos e Insel, 1974) los rasgos medidos se agrupan en tres dimensiones: Relaciones, desarrollo/autorrealización de los miembros de grupo y estabilidad/cambio en el sistema social del mismo. En las distintas fases de la adaptación española (Moos, Moos y Trickett 1984), se analizó la estructura interna de los rasgos medidos con las siguientes muestras españolas: 534 empleados tomados independientemente de su empresa y 61 empresas tomadas como unidades, estas han sido sometidas a diversos análisis factoriales, principalmente con soluciones oblicuas de factores principales a través del método MLFA de máxima verosimilitud.

Los hallazgos indican que existe un solo factor que permiten explicar el 43.55% de la varianza total, es decir que los tres componentes miden un solo factor común de forma consistente.

Los resultados permiten concluir que el cuestionario WES presenta validez de constructo.

5. Instrucciones específicas

Se puede comenzar la aplicación dando a los sujetos aún breve explicación del motivo por el que se aplica o prueba y el interés que tiene contéstala bien, de modo que se consiga una disposición adecuada para su realización. Es conveniente advertir que los resultados de la prueba no influirán en la relación con el centro escolar, de trabajo o institución en que se encuentran.

Al empezar se disminuyen los lapiceros, las hojas de respuestas y los ejemplares de la prueba, advirtiendo que si se les estropea el lapicero deberán levantar la mano y se les entregara otro inmediatamente.

Luego se les pide que anoten en la hoja de respuestas y los ejemplares de la prueba, advirtiendo que si se les estropea el lapicero deberán levantar la mano y se les entregara otro inmediatamente.

Luego se les pide que anoten en la hoja de respuestas los datos que en ella se solicitan.

- en la escala WES: el puesto de trabajo que desempeña el sujeto.

Luego se dice:

- *“A continuación encontrará Ud. frases relacionadas con el centro educativo donde labora, si cree que la frase aplicada a su lugar de trabajo es verdadera o casi siempre verdadera, anote una X en la columna de la V, si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa marque una X en el espacio correspondiente a la columna de la F. Siga el orden de la numeración que tiene las frases para evitar equivocaciones y no deje de contentar ninguna”.*

6. Corrección y puntuación

La corrección se realizó en base a los 90 ítems correspondientes a la dimensión de autorrealización distribuidas en las correspondientes escalas: Autonomía (AU), organización (OR) y presión (PR).

Para calcular la puntuación directa primero se identificó a través de las siglas AU, OR, y PR los ítems correspondientes, para después contar las marcas realizadas en la columna V (verdadero) obteniéndose de esta manera la PD (puntuación directa) en el lugar correspondiente a la subescala que se estuvo valorando (Moos e Insel, 1974). La puntuación máxima es de 9 puntos en cada una de las 3 subescalas.

ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO DE MOOS

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde ud. trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

En las frases, el jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor,

Director, etc.) Con quien UD. se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

Anote las contestaciones en la hoja de respuestas. Si cree que la frase, aplicada a su lugar de trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, anote una x en el espacio correspondiente a la V (verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una x en el espacio correspondiente a la F (falso). Siga el orden de la numeración que tienen las frases, aquí y en la hoja, para evitar equivocaciones. La flecha le recordará que tiene que pasar a la línea siguiente en la hoja.

	V	F
1. El trabajo es realmente estimulante.		
2. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.		
3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.		
4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.		
5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.		
6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.		
7. Las cosas están a veces bastante desorganizadas.		
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.		
9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.		
10. A veces hace demasiado calor en el trabajo.		
11. No existe mucho espíritu de grupo.		
12. El ambiente es bastante impersonal.		
13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.		
14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.		
15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia		
16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.		
17. Las actividades están bien planificadas.		
18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.		
19. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.		
20. La iluminación es muy buena.		
21. Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo.		
22. La gente se ocupa personalmente por los demás		
23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.		

24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.		
25. Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.		
26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).		
27. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.		
28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.		
29. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.		
30. El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente.		
31. La gente parece estar orgullosa de la organización.		
32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.		
33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados		
34. .La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.		
35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico.		
36. Aquí nadie trabaja duramente.		
37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.		
38. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.		
39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.		
40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.		
41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.		
42. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.		
43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.		
44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en si mismos cuando surgen problemas.		
45. Aquí es importante realizar mucho trabajo.		
46. No se meten” prisas” para cumplir las tareas.		
47. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.		
48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.		
49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.		
50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.		
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.		
52. A menudo los empleados comen juntos a mediodía:		
53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo:		
54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes:		
55. Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego”:		
56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.		
57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.		
58. Los jefes están siempre controlando al personal y lo supervisan muy estrechamente.		
59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.		
60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.		
61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo.		
62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.		
63. Los jefes esperan demasiado de los empleados.		

64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.		
65. Los empleados trabajan muy intensamente.		
66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.		
67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.		
68. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.		
69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.		
70. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.		
71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.		
72. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.		
73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.		
74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.		
75. El personal parece ser muy poco eficiente.		
76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.		
77. Las normas y los criterios cambian constantemente.		
78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.		
79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.		
80. El mobiliario esta normalmente bien colocado.		
81. De ordinario, el trabajo es muy interesante.		
82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.		
83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.		
84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.		
85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.		
86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias		
87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.		
88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.		
89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.		
90. Los locales están siempre bien ventilados.		

BAREMOS (WES)

PUNTAJE	RELACIÓN	AUTOREALIZACIÓN	ESTABILIDAD/CAMBIO	CATEGORIA
70 a 80	26 a +	24 a +	25 a +	Excelente
61 a 69	21 a 25	19 a 23	20 a 24	Buena
56 a 60	16 a 20	15 a 18	16 a 19	Tiende a buena
41 a 55	11 a 15	10 a 14	14 a 15	Promedio
31 a 40	6 a 10	5 a 9	7 a 13	Mala
0 a 30	0 a 5	0 a 4	0 a 6	Deficiente

BAREMOS POR SUB ESCALAS WES												
PD	IM	CO	AP	AU	OR	PR	CL	CN	IN	CF	PD	CATEGORIA
9	82	87	82	91	88	97	-	86	-	83	9	Excelente
8	76	80	76	84	81	88	95	78	96	76	8	Buena
7	71	72	70	77	73	79	85	70	88	69	7	Tiende a buena
6	65	64	64	71	66	69	76	62	80	62	6	Promedio
5	59	57	58	64	59	60	66	54	73	55	5	Promedio
4	53	49	52	57	51	51	56	46	65	48	4	Mala
3	48	41	46	50	44	41	47	38	58	41	3	Deficiente
2	42	34	40	43	36	32	37	30	50	34	2	Deficiente
1	36	26	34	36	29	23	27	21	43	27	1	Deficiente
0	30	18	28	29	21	13	18	13	35	20	0	Deficiente

CLAVE DE RESPUESTAS									
RELACIÓN			AUTORRELAIZACIÓN			ESTABILIDAD - CAMBIO			
Implicación	Cohesión	Apoyo	Autonomía	Organización	Presión	Claridad	Control	Innovación	Comodidad
1-V	2-V	3-F	4-F	5-V	6-V	7-F	8-V	9-V	10-F
11-F	12-F	13-V	14-V	15-F	16-V	17-V	18-F	19-V	20-V
21-F	22-V	23-F	24-V	25-V	26-F	27-F	28-V	29-V	30-F
31-V	32-F	33-V	34-V	35-V	36-F	37-V	38-V	39-F	40-V
41-V	42-V	43-F	44-V	45-V	46-F	47-V	48-V	49-F	50-F
51-F	52-V	53-V	54-F	55-V	56-V	57-F	58-V	59-F	60-V
61-V	62-F	63-F	64-V	65-V	66-F	67-V	68-V	69-F	70-F
71-F	72-V	73-V	74-V	75-F	76-V	77-F	78-V	79-V	80-V
81-V	82-F	83-V	84-V	85-F	86-V	87-V	88-F	89-V	90-V

RESPUESTA CORRECTA = 1 PUNTO

ANEXO 2

INVENTARIO DE BURNOUT

(MBI)

1. Ficha técnica

Nombre	: Inventario “Burnout” de Maslach (MBI).
Autora	: C. Maslach y S. E. Jackson
Propósito	: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: Cansancio emocional, despersonalización y falta realización personal.
Adaptación	: N. Seisdedos, TEA Ediciones, S. A (1997).
Administración	: Puede ser administrado en una situación individual o colectiva.
Usuarios	: Jóvenes y adultos
Duración	: El instrumento no tiene tiempo limitado, y la mayoría de los sujetos tarda entre los 10 y 15 minutos en completarlo.
Significación	: Mide el estrés laboral asistencial.

2. Descripción:

Se utilizó la adaptación española de Maslach y Jackson (1997) el instrumento consta de 22 ítems, que se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos. Consta de tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Cansancio emocional (CE): Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”

Despersonalización (DP): Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Como algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la otra escala, se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

Realización personal (RP): Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo. La variable puede ser considerada como lo opuesto al

cansancio emocional y a la despersonalización, Sin embargo se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas (Maslach y Jackson, 1997).

3. Confiabilidad

En la versión española (Seisdedos, 1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en realización personal (RP).

En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test-retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP. En el segundo sobre una muestra de 248 profesores y un intervalo de un año entre el momento del test y el del retest, se hallaron unos índices de 0,60 en CE, 0,54 en DP y 0,57 en RP. Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza del 1%.

En un estudio realizado en el Perú por Delgado (2003) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad:

En el análisis de los ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron superiores a 0.20 (Kline, 1986), es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para la subescala de cansancio emocional (CE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para realización personal (RP) fue de 0.76; concluyéndose que, el instrumento era confiable.

4. Validez

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con:

- Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo).
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

En el Perú, los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

5. Normas de aplicaron:

El MBI según la versión española puede ser autoaplicado, así como ser administrado en una situación individual o colectiva. Las instrucciones son (Seisdedos, 1997).

“A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala”.

Estas instrucciones están impresas, pero cuando el grupo de examinados es numeroso se pueden leer las instrucciones en voz alta, mientras los examinados lo hacen mentalmente teniendo a la vista el ejemplar. Si durante las instrucciones preliminares o en el desarrollo de la prueba misma surge alguna pregunta sobre el contenido específico de un elemento, el examinador puede contestarla de forma que no influya en el resto de la prueba ni en los demás examinados. Casi siempre es suficiente contestar con: *“Simplemente intente contestar de acuerdo con lo que Ud. siente o piensa”.*

El examinador debe enfatizar que se responda con sinceridad y que se completen todos los elementos. Por ello terminada la aplicación y a la hora de recoger el examen debe comprobarse que se han anotados los datos pedidos.

6. Normas de corrección y calificación:

La puntuación en las escalas del MBI, según Seisdedos (1997) es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos

correspondientes a cada una de ellas. Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas son:

Escala	Elementos	Puntuación Directa Máxima
Cansancio Emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización Personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

Las tablas de baremos permiten como paso siguiente la conversión de los puntajes directos en dos escalas de valor universal: la de los centiles, escala ordinal que va desde 1 a 99, y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades; en esta escala típica la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97 de esta escala típica.

En el manual original, las autoras decidieron emplear una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI. Teniendo como punto de mira el síndrome que mide el MBI, en la categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles del 1 a 33), en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66) y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99). Con este criterio normativo para la interpretación construyeron una tabla con las principales muestras. Para su uso es necesario recordar que el polo alto de la escala RP del MBI debe ser la falta de realización personal (propio de una persona con el síndrome de estrés laboral asistencial), es decir cuando el sujeto obtiene puntuaciones bajas; por tanto, en esa tabla el polo alto está señalado como *menos que* y el polo bajo encuadra las puntuaciones *mayores que*.

BAREMOS SINDROME DE BURNOUT - PERU				
PUNTAJE	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal	CATEGORIA
67 a 99	27 a +	10 a +	40 a +	Alto
34 a 66	19 a 26	6 a 9	31 a 39	Medio
1 a 33	18 a -	5 a -	0 a 30	Bajo

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

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

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

1.	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	0 1 2 3 4 5 6
2.	Al final de la jornada me siento cansado.	0 1 2 3 4 5 6
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
4.	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.	0 1 2 3 4 5 6
5.	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.	0 1 2 3 4 5 6
6.	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.	0 1 2 3 4 5 6
7.	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.	0 1 2 3 4 5 6
8.	Me siento agotado por el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
9.	Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los otros.	0 1 2 3 4 5 6
10.	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0 1 2 3 4 5 6
12.	Me encuentro con mucha vitalidad.	0 1 2 3 4 5 6
13.	Me siento frustrado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
14.	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0 1 2 3 4 5 6
15.	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a alguno de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.	0 1 2 3 4 5 6
16.	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.	0 1 2 3 4 5 6
17.	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.	0 1 2 3 4 5 6
18.	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.	0 1 2 3 4 5 6
19.	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
20.	En el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0 1 2 3 4 5 6
21.	Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
22.	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.	0 1 2 3 4 5 6