

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Tesis:

“Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones
Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo”

Alumna:

Johanna Elizabeth Salvador Flores

Asesora:

Mg. Cecilia Romero Vásquez

Trujillo – Perú

2016

**“Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas
del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo”**

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con lo estipulado por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina Humana, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro juicio profesional la presentación del informe de investigación titulado “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo”, realizada con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.

Con la confianza de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación, agradezco por anticipado su destacada participación.

Trujillo, 28 de Enero del 2016

Bach. Johanna Elizabeth Salvador Flores

DEDICATORIA

A Dios, por ser quien me guía en cada momento de mi vida, y por permitirme alcanzar una de mis metas, el ser profesional.

A mi mamá, por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer, gracias por estar siempre conmigo en todo momento. Gracias por la paciencia que has tenido para enseñarme, por el amor que me das, por tus cuidados en el tiempo que hemos vivido juntas, por los regaños que me merecía y no entendía. Gracias mamá por estar al pendiente durante toda esta etapa.

A mis abuelos, que fueron las personas después de mis padres que más se preocuparon por mí. Sus canas son sinónimo de sabiduría. Me enseñaron muchas cosas vitales para la vida, y me encaminaron por el buen sendero.

A mi familia, fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida, y más aún en mis duros años de carrera profesional, y en especial quiero expresar mi más grande agradecimiento a mi madre que sin su ayuda hubiera sido imposible culminar mi profesión.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido culminar mi carrera con éxito y así cumplir la meta más importante en mi vida.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi novio, por siempre estar a mi lado en las buenas y en las malas; por su comprensión, paciencia y amor, dándome ánimos de fuerza y valor para seguir a delante.

A mi Asesora Cecilia Romero Vásquez, por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de esta tesis, por su apoyo y amistad que me permitieron aprender mucho más que lo estudiado en el proyecto.

RESUMEN

El propósito del presente estudio fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo.

El tamaño de la muestra fue de 100 docentes, se seleccionó 10 de cada Institución Educativa y se aplicó un diseño de investigación tipo descriptivo - correlacional. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES).

Las dimensiones a medir de la variable Síndrome de Burnout son: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal y de la variable Clima Laboral son: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio.

En los resultados, se encontró que las variables investigadas y sus dimensiones entre sí, están relacionadas de manera directa y la fuerza de la relación es significativa, considerando que el coeficiente de contingencia calculado es 0.91.

Se concluye que existe relación estadística significativa directa entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral y sus respectivas dimensiones.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Clima Laboral.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between burnout syndrome and Labor Climate teachers in educational institutions in the district of El Porvenir Trujillo City.

The sample size was 100 teachers were selected 10 of every educational institution and research design was applied descriptive - correlational. The instruments used to measure the variables were the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Scale of Social Climate in the works (WES).

The dimensions measured variable Burnout Syndrome are: emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal accomplishment and variable Workclimate are: Relationships, Self-Empowerment and Stability / Change.

In the results, it was found that the investigated variables and dimensions to each other, are related directly and strength of the relationship is significant, considering that the contingency coefficient calculated is 0.91.

We conclude that there is direct significant statistical relationship between burnout syndrome and Employee Satisfaction and their respective dimensions.

Keywords: Burnout Syndrome, Employee Satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPITULO I.....	13
MARCO METODOLÓGICO	13
1.1. EL PROBLEMA	14
1.1.1. Delimitación del problema	14
1.1.2. Formulación del problema.....	16
1.1.3. Justificación del problema.....	17
1.1.4. Limitaciones	18
1.2. OBJETIVOS.....	19
1.2.1. Objetivo General	19
1.2.2. Objetivos Específicos	19
1.3. HIPÓTESIS	20
1.3.1. Hipótesis General	20
1.3.2. Hipótesis Específicos	20
1.4. VARIABLES E INDICADORES	22
1.4.1. Variables.....	22
1.4.2. Indicadores	22
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN	23
1.5.1. Tipo de Investigación	23
1.5.2. Diseño de Investigación	23
1.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	24
1.6.1. Población.....	24
1.6.2. Muestra.....	24
1.6.4. Criterios de Inclusión	25
1.6.5. Criterios de Exclusión	25
1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	26
1.7.1. Técnicas:.....	26

1.7.2. Instrumentos:	26
1.8. PROCEDIMIENTOS	29
1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	30
CAPITULO II.....	32
MARCO REFERENCIAL TEÓRICO	32
2.1. ANTECEDENTES	33
2.1.1. Antecedentes Internacional	33
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	36
2.1.3. Antecedentes Regionales y Locales	39
2.2. MARCO TEÓRICO	42
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	42
2.2.1.1. Definiciones	42
2.2.1.2. Modelos Explicativos del Burnout	46
2.2.1.3. Evolución del Síndrome de Burnout.....	48
2.2.1.4. Facilitadores del Síndrome de Burnout.....	49
2.2.1.5. .Causas del Síndrome de Burnout.....	50
2.2.1.6. Signos y Síntomas.....	51
2.2.1.7. Consecuencias del Burnout en el Contexto Organizacional	52
2.2.2. El Clima Laboral	54
2.2.2.1. Definiciones	54
2.2.2.2. Teoría de Clima Laboral de Likert	56
2.2.2.3. Tipos de Clima Laboral según Likert	57
2.2.2.4. Factores que afectan el Clima Laboral	59
2.2.2.5. Características del Clima Laboral.....	60
2.2.2.6. Dimensiones del Clima Laboral	62
2.2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	64
CAPITULO III	65
RESULTADOS	65
3.1. Resultados sobre la distribución según nivel de Síndrome de Burnout y nivel de Clima Laboral en docentes	66
3.2. Resultados de la evaluación de la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en docentes	69

CAPITULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	73
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. CONCLUSIONES.....	80
5.2. RECOMENDACIONES	82
CAPITULO VI.....	83
REFERENCIAS Y ANEXOS	83
6.1. Referencias Bibliográficas.....	84
6.2. Anexos.....	89
(ANEXO A) INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI)	90
(ANEXO B) CLIMA SOCIAL LABORAL EN EL TRABAJO (WES).....	92
(ANEXO C) CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	96
(ANEXO D) Prueba de Normalidad del Inventario Burnout Maslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo	98
(ANEXO E) Prueba de Normalidad de la Escala de Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo	99
(ANEXO F) Correlación Ítem-test corregida del Inventario BurnoutMaslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.....	100
(ANEXO G) Validez del Cuestionario del Clima Laboral (WES), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo	101
(ANEXO H) Confiabilidad del Inventario BurnoutMaslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo	102
(ANEXO I) Confiabilidad del Cuestionario del Clima Laboral (WES), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo	103
(ANEXO J) Baremos en percentiles, del Inventario BurnoutMaslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo	104
(ANEXO K) Puntos de corte en la puntuación directa en del Inventario Burnout Maslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo	105

(ANEXO L) puntos de corte en la puntuación directa en del Inventario Burnout Maslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo	106
(ANEXO M) Escala de Valoración de Alfa de Cronbach, Según Vellis (1991) en García (2006)	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.

Nivel de “Síndrome de Burnout” según dimensión en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo 66

Tabla 2.

Nivel de “Clima Laboral” en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo..... 67

Tabla 3.

Nivel de “Clima Laboral” según dimensión en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo 68

Tabla 4.

Correlación entre las dimensiones del “Síndrome de Burnout” con el “Clima Laboral” en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo 69

Tabla 5.

Correlación entre las dimensiones del “Síndrome de Burnout” con la dimensión “Relaciones” del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo 70

Tabla 6.

Correlación entre las dimensiones del “Síndrome de Burnout” con la dimensión “Autorrealización” del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo..... 71

Tabla 7.

Correlación entre las dimensiones del “Síndrome de Burnout” con la dimensión “Estabilidad/Cambio” del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo..... 72

CAPITULO I
MARCO
METODOLÓGICO

1.1 EL PROBLEMA

1.1.1 Delimitación del problema

En los últimos tiempos, las investigaciones sobre el estrés laboral, sus consecuencias y características, han permitido determinar la existencia de un nuevo trastorno, sobre el cual en nuestro país no existen muchos estudios. Este fenómeno particular de estrés laboral que se denomina Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome de "Quemarse en el trabajo", el cual se caracteriza por presentar en el trabajador un agotamiento físico y psicológico, baja motivación, agotamiento emocional, actitudes negativas hacia sí mismo y los demás y un sentimiento de inadecuación hacia su labor profesional. Todo esto conduce a que los trabajadores formulen críticas y quejas en cuanto a las condiciones en que desarrollan sus actividades laborales, sus relaciones interpersonales y los obstáculos que encuentran en el desarrollo de su carrera profesional, significando un perjuicio para la salud y afectando el clima laboral en el que las personas desarrollan su trabajo. Esto ha llevado a que en los últimos años el Síndrome de Burnout se constituya de manera creciente en uno de los focos de atención muy importante para su estudio, tratamiento y prevención.

Los centros educativos son sistemas humanos donde todos los elementos que lo componen se relacionan entre sí, maestro y alumno son dos elementos centrales del proceso enseñanza y aprendizaje donde ambos establecerán una relación personal que influirá en la motivación para el aprendizaje del alumno, su rendimiento académico y en la disciplina escolar de éste. Watzlawick (1983, citado por Selvini, 1987) refiere que un sistema es un conjunto de elementos con propiedades o atributos que interactúan entre sí y que todo cambio a una parte del sistema afecta a todas las demás.

Así pues, todos los fenómenos que ocurren en el entorno laboral del docente y la manera de como los percibe y como se siente frente a éstos influirá en su bienestar psicológico y en la relación que tenga con el alumno.

Una de las razones del malestar docente es la falta de su realización personal que

se traduce en un conflicto entre sus necesidades personales y su función profesional.

Los factores organizacionales que permiten al docente tener más independencia en la toma de decisiones son la autonomía y la capacidad personal para comprometerse e involucrarse en su trabajo.

En cuanto a la organización de los centros educativos, cabe señalar que la planificación es importante para obtener resultados dentro un plazo determinado para luego obtener resultados y logros que favorecerán a una mejor percepción de su desempeño laboral desarrollando de una u otra manera sus sentimientos de competencia y éxito en su profesión. Boada y Agulló (2004) afirman que la falta de consecución de metas disminuye los sentimientos de realización personal.

La falta de planificación no permite tener en claro que tareas se van a llevar a cabo en el centro laboral, quién lo va hacer, donde, cómo, cuándo, porqué y para qué; todo esto permite establecer el curso de acción de la institución y el control respectivo de los resultados, de lo contrario aumentará la incertidumbre en cuanto al trabajo, entonces se improvisará y como resultado los maestros se verán obligados a realizar un sin número de tareas no planificadas que le generarán reacciones de estrés en la que podría aparecer el Burnout.

Como se puede observar los factores organizacionales como la autonomía, la organización y la presión son factores que ayudan al docente para su realización como persona y en consecuencia con su bienestar psicológico. Todo trabajo debe ofrecer grandes satisfacciones esto impactará directamente en la efectividad organizacional.

Se considera que el profesional dedicado a la enseñanza en el ejercicio cotidiano de su labor puede llegar a desarrollar una respuesta de estrés prolongado conocido como Síndrome de Burnout o Síndrome de “quemarse por el trabajo”, que va en deterioro de su calidad de vida y se refleja en una tendencia a estar insatisfecho con su trabajo.

El entorno social (padres, alumnos, pares) están demandando más de los docentes por las reformas continuas al sistema educativo; estos deben afrontar esta situación con una capacidad de “reciclaje” permanente en términos de mayor preparación académica, actualización metodológica, conocimiento

psicológico de los alumnos, todo esto, en un contexto organizacional que no favorece la labor docente (criterio de autoridad devaluado, bajos salarios, jornadas laborales extenuantes, inestabilidad laboral, entre otros). Las consecuencias de esta situación no sólo afectan al docente, en su salud física y bienestar psicológico; también inquietan a la organización, en aspectos tales como el ausentismo o abandono y por consiguiente, repercute en el alumno quien es el directo receptor de la buena o mala calidad del servicio prestado por el docente.

Los profesionales de instituciones de servicios educativos se ven forzados a implicarse durante muchas horas en los problemas y preocupaciones de los educandos con los que se relacionan profesionalmente. Frecuentemente, la interacción del profesional con el sujeto, se centra en los problemas actuales de éste (salud, higiene mental, relaciones personales o laborales, etc.) y éstos vienen cargados con muy diversos sentimientos, tales como la preocupación, miedo, rechazo, odio, desesperación, etc. Por otra parte, como no siempre es obvia la solución a estos problemas ni fácilmente alcanzables, esa interacción se hace ambigua y frustrante. En consecuencia, el profesional que continuamente trabaja con personas en esa labor docente, va acumulando un estrés crónico que puede cansarle emocionalmente y, finalmente, llevarle a una situación de agotado o quemado; vale decir, este síndrome puede aparecer principalmente en profesionales que trabajan con personas y se implican en los problemas de éstas. Nuestra sociedad establece indirectamente que nos movamos en un clima de constante estrés, un catedrático muchas veces está expuesto a estos factores que al no sublimarlos adecuadamente van generando la acumulación de elementos que influyen psíquicamente y por efecto secundario se plasma en el quehacer académico inmediato y desenvolvimiento con el alumno, la trayectoria laboral, el tiempo de servicio, etc.

1.1.2 Formulación del problema

¿Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo?

1.1.3 Justificación del problema

El presente trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

Práctico:

El presente trabajo nos ofrece el conocimiento científico que desde la Educación y la Psicología sirve para analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en los docentes, con miras en primer lugar a la prevención y al trabajo correctivo de dicho síndrome en nuestros docentes; sus vivencias tanto para la población de estudio como para aquellos que por su semejanza pueden tener las mismas características y etiología.

Económico y Socio-Político:

Sirve como base a las autoridades, a los profesionales encargados de los centros educativos y a los padres de familia para trazar políticas y tomar medidas preventivas frente a la repercusión de este Síndrome de Burnout hacia los docentes, alumnos y familiares; así como a los gobiernos locales para que coordinen acciones y faciliten actividades en favor de la solución de este problema y procurar la prevención de las consecuencias que podrían acarrear en la personalidad de los adolescentes. En consecuencia de lo mencionado anteriormente, se necesita de la presencia de un Clima Laboral favorable, lo que significa darle libertad y ofrecer espacios para el desarrollo de sus habilidades profesionales y a través de la planificación y eficacia de tareas los docentes 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 laboral; y a la vez es importante señalar que esto influirá en la relación que establezca con el alumno en el proceso enseñanza aprendizaje.

Teórico:

Los resultados permiten a la Educación y la Psicología ampliar el marco teórico sobre los conceptos de Síndrome de Burnout, Clima Laboral y el trabajo eficiente en docentes, con la finalidad de que en un futuro se lleven a cabo programas de tratamiento y prevención, teniendo como base el presente trabajo.

Metodológico:

Se cuenta con técnicas e instrumentos para evaluar dichas variables de estudio en los docentes, para lo cual se aplicaron dos cuestionarios uno para medir el Síndrome de Burnout y el otro sobre Clima Laboral sobre la eficacia de sus docentes, validándose los procedimientos correspondientes y asegurando su confiabilidad.

Intelectual:

Incrementa el conocimiento de la investigadora sobre temas relacionados al Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes que laboran en diferentes Instituciones Educativas y también permite ampliar el conocimiento a los propios directores o personas que trabajen directa o indirectamente con esta población, permitiéndoles contar con una sistematización científica de la realidad concreta en vez de datos o conocimientos básicamente empíricos.

Científico:

La presente investigación sirve como base para posteriores trabajos, respecto a la misma problemática y seguir planteando nuevas alternativas, dejando de lado la intuición, la experiencia general y el sentido común, y reemplazándolo por un trabajo con métodos de modelos etiológicos, de acuerdo a un marco teórico pre establecido, metodología estadística, que nos llevan a encuadrarlo dentro de la teoría científica con miras a la prevención de este síndrome.

1.1.4 Limitaciones

- Escasez de antecedentes en relación a las variables de estudio, lo cual dificultó la discusión de resultados.
- Los resultados de la investigación fueron generalizados a las poblaciones investigadas y como referencia a poblaciones similares.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la Ciudad de Trujillo.
- Identificar el nivel del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación entre el área Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y la dimensión Relaciones del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación entre el área Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación entre el área agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y la dimensión estabilidad/cambio del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación entre el área despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión relaciones del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación entre el área despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión autorrealización del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación entre el área despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión estabilidad/cambio del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

- Establecer la relación entre el área realización personal del Síndrome de Burnout y la dimensión relaciones del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación entre el área realización personal del Síndrome de Burnout y la dimensión autorrealización del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación entre el área realización personal del Síndrome de Burnout y la dimensión estabilidad/cambio del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

1.3 HIPÓTESIS

1.3.1 Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.

1.3.2 Hipótesis Específicos

H1: Existe relación significativa entre el área Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y la dimensión Relaciones del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

H2: Existe relación significativa entre el área Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

H3: Existe relación significativa entre el área Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y la dimensión Estabilidad/Cambio del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

H4: Existe relación significativa entre el área Despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión Relaciones del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

H5: Existe relación significativa entre el área Despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

H6: Existe relación significativa entre el área Despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión Estabilidad/Cambio del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

H7: Existe relación significativa entre el área Realización Personal del Síndrome de Burnout y la dimensión Relaciones del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

H8: Existe relación significativa entre el área Realización Personal del Síndrome de Burnout y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

H9: Existe relación significativa entre el área Realización Personal del Síndrome de Burnout y la dimensión Estabilidad/Cambio del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

1.4 VARIABLES E INDICADORES

1.4.1 Variables

Variable 01: Síndrome de Burnout que será evaluado a través del Inventario de Burnout de Maslach – MBI. C. Maslach y S. E. Jackson, 1981.

Variable 02: Clima Laboral que será evaluada a través de la Escala de Clima Social Laboral en el Trabajo (WES).

Variable de Control:

- Estado Civil
- Nivel de Instrucción (educación superior de institutos o universidades)
- Nivel Socioeconómico (alto – medio – bajo)

1.4.2 Indicadores

Variable 01: Síndrome de Burnout

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Reducida realización personal

Variable 02: Clima Laboral

- Relaciones (Implicación – Cohesión – Apoyo)
- Autorrealización (Autonomía – Organización – Presión)
- Estabilidad/Cambio (Claridad – Control – Innovación – Comodidad)

1.5 DISEÑO DE EJECUCIÓN

1.5.1 Tipo de Investigación

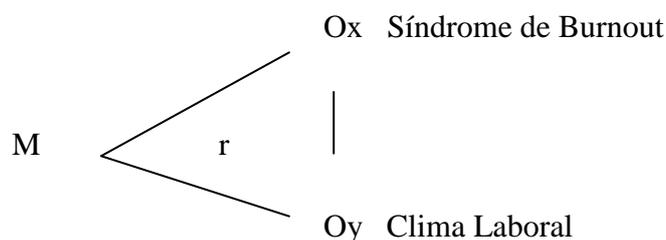
La presente investigación es de tipo sustantiva porque está orientada a describir, explicar, predecir o contradecir la realidad, con la cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita originar una teoría científica.

En este estudio, podemos afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad nos encamina hacia la investigación básica o pura. (Sánchez & Reyes, 2006, 34)

1.5.2 Diseño de Investigación

Según Sánchez y Reyes (2006), el tipo de diseño de esta investigación es descriptivo–correlacional, puesto que permite especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis; debido a que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre 2 variables de interés en una misma muestra de sujetos.

Será esquematizado de la siguiente forma:



Donde:

M: Muestra del grupo de docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir.

Ox: Síndrome de Burnout en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir.

Oy: Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir.

r: Índice de relación existente entre ambas variables.

1.6 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

1.6.1 Población

La población estuvo constituida por 135 docentes, 99 mujeres (73.3%) y 36 varones (26.7%) de las Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo, que cumplieron con los criterios de inclusión y de exclusión.

1.6.2 Muestra

Para determinar el tamaño de muestra se hizo uso de la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * PQ}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * PQ}$$

P: Proporción de elementos con la característica de interés.

Q: Proporción de elementos que no poseen la característica de interés

Z: Valor obtenido de la distribución normal estándar asociado al nivel de confianza

E: Error de muestreo

N: tamaño de población

n: tamaño de muestra

Asumiendo una confianza del 95% ($Z=1.96$), un error de muestreo de 5.0% ($E=0.05$), y una varianza máxima ($PQ=0.25$, con $P=0.5$ y $Q=0.5$) para asegurar un tamaño de muestra lo suficientemente grande respecto al tamaño de la población ($N=135$) de los referidos docentes.

$$n = \frac{135 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(135 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 100$$

Por tanto la muestra estuvo conformada por 100 docentes, 73 mujeres (73.3%) y 27 varones (26.7%) de las Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo donde se realizó la investigación, los mismos que fueron seleccionados aleatoriamente de la referida población.

1.6.3 Muestreo

Se utilizó en la investigación el muestreo estratificado, que es un muestreo probabilístico, donde cada uno de los elementos de la población, dentro de cada estrato, tienen la misma probabilidad de constituir la muestra y se aplicó dada homogeneidad de los elementos que conforman los estratos de la población bajo estudio, para los fines de la investigación, usando como criterio de estratificación el género del docente (Sheaffer y Mendenhall, 2007, p.152).

1.6.4 Criterios de Inclusión

- Tiempo de servicio en la institución educativa mínimo de 6 meses.
- Condición laboral: nombrados o contratados.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores con edades cuyo intervalo sea entre 22 a 60 años.
- Estado civil (soltero, casado, divorciado, viudo)

1.6.5 Criterios de Exclusión

- Docentes que se encuentran de licencia o vacaciones.
- Personal auxiliar de educación.
- Personal que no haya contestado correctamente los cuestionarios.

- Personal que no desee colaborar con la evaluación.
- Personal con tratamiento psicológico al momento de la investigación.

1.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.7.1 Técnicas:

- Evaluación psicométrica
- Encuesta
- Observación

1.7.2 Instrumentos:

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) fue elaborado por C. Maslach y S. E. Jackson en 1981 y adaptado por N. Seisdedos (TEA EDICIONES) en 1986. La administración puede ser individual o colectiva, el tiempo de aplicación es en promedio de 10 a 15 minutos. La significación es medir el síndrome del estrés laboral asistencial. La tipificación se realiza mediante baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de servicios de corrección mecánica con la ayuda de una hoja de respuestas. Esta escala permite medir tres dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización personal, donde la primera dimensión, Cansancio Emocional, describe los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; los elementos de la segunda dimensión, Despersonalización, describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional, y la tercera dimensión, Realización Personal, contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos dimensiones, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen pesos negativos en ellas. 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. Los dos continuos de medida utilizados (frecuencia e intensidad) estaban muy relacionados, pero la conexión no era perfecta entre el número de veces que se vive un sentimiento y el grado con que se vive. Posteriormente se ha demostrado que la relación es mucho mayor cuando se obtiene puntuaciones escalares o factoriales en las dos dimensiones. En Perú, este Inventario fue validado por Ponce (2005), en su estudio sobre el Síndrome de Burnout en docentes en Lima, quien realizó el análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio; los valores obtenidos revelan que existe un solo factor bipolar de orden superior que tiene una varianza que explica el 54,5% de la varianza total. En suma, entre estos tres puntajes solo factor bipolar que para un caso, tiene una varianza que explica el 39.16% (factor S), y en el otro caso, una varianza que explica el 18.84% (factor N), los cuales en su conjunto explican el 57.81% de la varianza total, lo cual corrobora la presencia del Síndrome de Burnout.

Confiabilidad: En la versión española (Seisdedos, 1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de confiabilidad por el método de Consistencia Interna, mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach en una muestra de 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). Respecto a la confiabilidad de la validación hecha por Ponce (2005), se aplicó el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach que indica una consistencia interna de .85, en cansancio emocional; .66, en Despersonalización y .78, en realización personal; lo que permite inferir la existencia de puntajes confiables. En el estudio efectuado, se reportó también confiabilidad entre .714 y .82, obtenida con el método de “dos mitades”.

Validez: Los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las sub-escalas del Inventario de 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, donde los hallazgos 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, permitiendo aplicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Es así, que concluimos que los aspectos evaluados por las tres dimensiones corresponden a un solo constructo que es el de Burnout, siendo así que el instrumento sea válido. En la validación de Ponce (2005), se halló validez estadística por presentar diferencia significativa entre promedios de los niveles alto y bajo en cada factor.

Así mismo, el Inventario Burnout de Maslach, fue validado en la ciudad de Trujillo en el año 2001, en una población de 160 personas que conformaban parte del personal de salud de los Hospitales Luis Albrecht y Florencia de Mora (EsSalud), aplicando para ello la baremación percentilar.

Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)

Nombre: Escala de Clima Social en el trabajo (WES). Autor: R. H. Moos, B. S. Moos y E.J. Trickett. Adaptación: Fernández-Ballesteros, R. y Sierra, B. Ediciones TEA S.A., 1984. Administración: Individual o colectiva. Usuarios: Adolescentes y adultos. Duración: Veinte minutos aproximadamente. Significación: Se trata de cuatro escalas independientes que evalúan las características socio – ambientales y las relaciones personales en familia, trabajo, instituciones penitenciarias y centros escolares. Tipificación: Baremos para cada una de las escalas elaboradas con muestra española.

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 coeficiente de fiabilidad es un estadístico que indica la precisión o estabilidad de los resultados y señala la cuantía en que las medidas de una prueba (escala o subescala) están libres de errores casuales.

Otra estimación de la fiabilidad es el índice de homogeneidad que señala o factor cubren una determinada área. Naturalmente, este tipo de fiabilidad no debe ser muy bajo (pues si lo fuera, obviamente indicaría que la escala es demasiado

heterogénea para medir satisfactoriamente un determinado constructo); pero es un error esperar índices muy elevados.

En lo que respecta a sus dimensiones son: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio. Para ello tomaremos en cuenta la Descripción respectiva para cada una de las dimensiones y sus subescalas: RELACIONES, la cual comprende tres subescalas y son: Implicación (IM), es aquella que mide el grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella. Cohesión (CO), es el grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros. Apoyo (AP), grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social. AUTORREALIZACIÓN, la cual comprende tres subescalas y son: Autonomía (AU), grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias. Organización (OR), grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea. Presión (PR), grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral. ESTABILIDAD/CAMBIO: la cual comprende cuatro subescalas y son: Claridad (CL), grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias y se explican las reglas y planes para el trabajo. Control (CN), grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados. Innovación (IN), grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques. Comodidad (CF), grado en que el ambiente físico contribuyó a crear un ambiente laboral agradable.

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.

1.8 PROCEDIMIENTOS

El proceso de investigación se realizó en un año y la aplicación tuvo una duración de cuatro meses. Se inició con el requerimiento de los permisos correspondientes a los directores de las 10 Instituciones Educativas seleccionadas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo.

Al obtener la aceptación, se programó con cada uno de ellos las fechas en las cuales se realizarían las visitas a los docentes que laboran en los centros educativos de estudio.

Se inició con la presentación a todos los docentes para informarles la importancia del trabajo a realizar, así mismo se les brindó la orientación correspondiente sobre el correcto desarrollo de las pruebas a aplicar y se resolvieron algunas dudas que tuvieron. Seguidamente, se hizo entrega del consentimiento informado y al tener su aprobación se procedía a brindar la ficha de datos y los dos test correspondientes los cuales fueron aplicados en dos días consecutivos.

Finalmente, al obtener los resultados de los test se analizaron y discutieron

1.9 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En la presente investigación, se aplicaron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Social en el Trabajo (WESS), en docentes de las Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo. Luego de la aplicación de ambos instrumentos, se procedió a la crítica codificación, depurando las pruebas incompletas; enseguida se elaboró la base de datos en la hoja de cálculo Excel, procediendo luego a evaluar la confiabilidad, por consistencia interna, de ambos instrumentos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Asimismo se evaluó la validez de constructo de los instrumentos mediante el coeficiente de correlación ítem-test corregido. Una vez corroborada la confiabilidad y la validez de ambas escalas, se elaboraron las normas en percentiles, para realizar el análisis descriptivo de las variables, lo que permitió identificar el nivel de síndrome de Burnout según dimensión y el nivel de clima social en el trabajo en los referidos docentes.

En lo que respecta al análisis correlacional, en primer lugar se determinó el cumplimiento de la normalidad de las puntuaciones obtenidas por los trabajadores en ambas pruebas, mediante la aplicación de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, para decidir el uso de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, en la evaluación de la asociación entre las variables en estudio en los docentes participantes en la investigación.

En lo referente al procesamiento de los datos, fue realizado de manera automatizada usando como soporte el Paquete Estadístico Aplicado a las Ciencias Sociales SPSS, versión 22.0.

Finalmente los resultados obtenidos fueron presentados en tablas, de simple y doble entrada elaboradas según el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA).

CAPITULO II
MARCO
REFERENCIAL
TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacional

Avendaño y Valdivia (2000) realizaron un estudio de la salud laboral de los profesores en Chile; estos docentes fueron de enseñanza básica, humanística, científica y tecnológica, profesores correspondientes a la zona urbana. En cuanto a las variables psicológicas con profesores de mayor riesgo de bienestar, explicado por tensiones crónicas presentes en las condiciones laborales y por la naturaleza de su actividad. La autoeficacia individual y colectiva en los niveles encontrados (medianas y bajas) no protegen de los estresores laborales percibidos, especialmente de aquellos de carácter crónico como los que fueron evaluados con el Inventario de Maslach, y son consistentes con el hallazgo de altos niveles de Burnout experimentados por los profesores en éste y otros estudios anteriores. El Burnout se relaciona en mayor medida en el grupo de profesores con agotamiento emocional, más que con sensación de reducido logro personal o despersonalización. El agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del Síndrome de Burnout, en tanto que la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde las personas desempeñan su trabajo y que el logro reducido representa su auto evaluación respecto a su propio desempeño.

Grajales (2000), tuvo como objetivo ver el nivel de agotamiento emocional en profesores y profesoras de Nuevo León México y la forma como éstos se relacionan con el grado de involucramiento en la labor docente y con la satisfacción laboral, para esto utilizó el Inventario de Maslach, el inventario de actividades de Jenkins, Zyzanski y Rosenman, y la Escala de Satisfacción Laboral de Padilla. Sus resultados fueron: Los varones no difieren de manera significativa con las mujeres en el grado de satisfacción laboral ni en su grado de involucramiento en el trabajo, sin embargo en la variable denominada grado de agotamiento emocional, las profesoras alcanzan una media significativa mayor que la de los varones. Existe además una relación negativa significativa entre agotamiento emocional y las variables satisfacción laboral e

involucramiento en el trabajo y el cansancio emocional de las mujeres.

En el estudio de salud laboral en docentes de área urbana de mayor riesgo de bienestar, revelan que el burnout se relaciona más con agotamiento emocional (tensión básica) que con bajo logro personal (auto evaluación de su desempeño) y despersonalización (contexto interpersonal). El grado de satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo no difieren significativamente según sexo. Las profesoras alcanzan una media significativa mayor en agotamiento emocional que los profesores, las variables satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo en las mujeres guardan relación significativa negativa con el agotamiento emocional.

Miño (2004) realizó un estudio correlacional sobre el Clima Organizacional y Estrés Laboral asistencial en profesores de enseñanza media de liceos científico – humanistas municipalizados y particulares subvencionados de la comuna de Santiago de Chile. La muestra estuvo conformada por 270 profesores, y como medio de obtención de datos se utilizaron dos cuestionarios: un cuestionario de clima organizacional para instituciones educativas de Morales, Manzi y Justiniano (1984), y el cuestionario para el de Burnout para el profesorado, versión revisada de Moreno, Garrosa y Gonzales (1997). Los resultados demostraron correlaciones significativas entre los elementos del Clima Organizacional y Burnout en docentes.

Hermosa (2006), investigó la relación que existe 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 y el Maslach Burnout Inventory. 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.

Aragón, Morazán y Pérez (2007), el tipo de estudio fue de corte transversal. El área de estudio fue el Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello (HEodra), León Nicaragua. La unidad de análisis estuvo constituida por médicos y personal de enfermería que laboran en el Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello. El universo fue de 228 enfermeras (os) y auxiliares de enfermería y 263 médicos. La muestra fueron un total de 65 médicos y 100 del personal de enfermería, estimado a partir de una población total de 263 médicos con una frecuencia de 25% y un error muestral del 10%, 228 del personal de enfermería, frecuencia de 34% y un error muestral de 10%. Los criterios de inclusión fueron: que se encontrara en disposición de participar en el estudio, que estuvieran laborando en el hospital en cualquiera de los turnos y que tuvieran como mínimo un año de laborar. Los potenciales sesgos fueron que el personal de enfermería y médicos no comprendieran las preguntas establecidas en los instrumentos, y la confiabilidad del llenado de la escala de Maslach. Las estrategias de control empleadas fueron brindar información sobre el estudio, y dar aclaraciones a la hora de la aplicación del instrumento. Al analizar los datos se encontró que el 14% de los médicos que presentan el Síndrome de Burnout todos consideran que las relaciones interpersonales son favorable (no contribuye al Síndrome de Burnout), en cambio en el personal de enfermería se encontró que del 28 % que presentan el Síndrome de Burnout, el 22 % consideran que las relaciones interpersonales son favorables (no contribuye al Síndrome de Burnout), y el 6% consideran relaciones interpersonales son desfavorables (contribuyen el Síndrome de Burnout).

Escribá, Aguir y cols (2008), quienes al realizar un estudio en médicos especialistas en España buscaron establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout según el tipo de especialidad médica, así como valorar el impacto de los factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y las características profesionales. Este estudio transversal reportado, en 1021 médicos, se obtuvo como resultado que el cansancio emocional y la despersonalización es mayor en profesionales expuestos a un alto nivel de contacto con el sufrimiento y la muerte (30%) y conlleva a un impacto negativo del trabajo en la vida familiar.

En el mismo estudio se menciona que alrededor de un 20% recibe un bajo nivel de estímulo intelectual en su trabajo y bajas recompensas profesionales; solo 12% percibe una baja satisfacción en su relación con los pacientes y familiares. En relación con la especialidad, se menciona que el cansancio emocional es superior en las especialidades de oncología (22.4%) y traumatología (20.5%); la prevalencia en la dimensión, de bajos logros personales fue superior en los especialistas de radiología (54.8%).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Álvarez (2001), en su estudio tuvo como objetivo identificar y describir los elementos culturales que afectan el clima organizacional y la eficacia del personal del Instituto Nacional de Oftalmología, se encontró un clima organizacional poco favorable en la identificación, la productividad y la satisfacción de la actividad laboral. Asimismo, se observó el conformismo en los trabajadores que se adaptaban a las irregularidades administrativas, así como apatía y desidia en los trabajos encomendados.

Ponce, Bulnes y Aliaga (2001), han reportado la existencia del Estrés Laboral Asistencial (Burnout) en una muestra de 200 docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima así como reporta la existencia de diferencias significativas en los componentes del Burnout según área de especialidad, género y práctica del deporte. Ponce (2001), en su estudio de análisis de contenido manifiesta que en el año 1981 los investigadores norteamericanos: Christian Maslach y C. Jackson, especialistas en psicología de la salud, definen “estar quemado” como un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y un logro personal reducido que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con individuos sean clientes o pacientes. El estar quemado viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónico, originada con el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos que tienen problemas o motivos de sufrimiento. De lo anterior se deduce que hace más de 20 años que se comenzó a investigar sobre el Burnout,

habiéndose registrado un desarrollo considerable de la investigación, planteándose la necesidad urgente de incrementar el conocimiento del síndrome por los altos costos que supone a nivel individual y organizacional.

Fernández (2002), analizó las relaciones de las fuentes de presión laboral, tipo de personalidad, desgaste psíquico y la satisfacción laboral y desempeño docente y ver diferencias existentes de las variables mencionadas según condiciones sociodemográficas de los profesores de primaria de Lima, tomando como instrumentos el Cuestionario de Presiones que enfrenta el maestro, el Inventario de Autoreporte de Conducta Tipo A de Blumenthal, el Inventario de Maslach, la Escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wallen y el Cuestionario de Autoreporte del Desempeño Docente; en las conclusiones del estudio el autor señala que encontró que las fuentes de presión laboral se relacionan en forma positiva con el desgaste psíquico (Burnout), esto quiere decir que a mayor presión laboral, mayor desgaste psíquico.

Delgado (2003), tuvo como objetivo determinar las normas del Inventario de Maslach y conocer las características del Síndrome del Burnout en docentes de educación secundaria de Lima Metropolitana. Como resultados se obtuvo el 32.7% de los profesores de secundaria de Lima Metropolitana presentaron niveles altos de Burnout, los docentes de centros educativos no estatales presentaron mayores niveles de cansancio emocional que sus colegas de centros educativos estatales. Los docentes de centros educativos estatales presentaron un mayor nivel de realización personal que sus colegas de colegios no estatales.

Ríos, Aguilar, Delgado y Fuentes (2004), realizaron un estudio descriptivo comparativo sobre el Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Primer y Tercer Año de la Universidad Nacional Federico Villarreal; su objetivo fue determinar si los médicos residentes del primer y tercer año que laboran en hospitales docentes de la ciudad de Lima son vulnerables al síndrome. Trabajó con una muestra conformada por 71 médicos residentes del primer año y 151 médicos residentes del tercer año de la universidad Federico Villarreal.

Aplicaron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), encontrando como resultado que no existe diferencias significativas entre ambas muestras; en el factor que más llamo la atención es en despersonalización donde el 95.91% de los residentes del primer año el 90.17% de los residentes del tercer año se encuentran en el rango medio y alto, lo cual indica que existe probablemente falta de empatía, desinterés y probables actitudes negativas por parte de los médicos hacia los pacientes. En relación al agotamiento emocional, el 90.14% de los residentes de primer año y el 88.2% de los residentes de tercer año muestra un nivel bajo y medio, denotando por un desgaste físico por la demanda del trabajo lo que no sufre modificaciones significativas durante toda la etapa del residentado médico. La realización personal muestra que el 100% de los residentes de primer año y 100% de los residentes de tercer año se encuentran en el nivel medio alto del inventario aplicado. Concluyen que el médico residente no sufre modificaciones sustanciales en las tres áreas del inventario a pesar de los componentes estresores a los que se ha enfrentado durante su formación de especialista.

Jamanca, Vega y Zanabria (2007) realizaron un estudio sobre Síndrome de Burnout en el personal médico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, conformado por 278 médicos asistentes y residentes, utilizando el instrumento de Maslach, obtuvieron niveles altos de síndrome de burnout con un 32.4% del personal médico, un 51.4% en médicos residentes, siendo el grupo más afectado. Por tanto, se encontró que ser médico residente, tener menos años de labor, trabajar 9 o más horas diarias y tener más de 5 guardias al mes, son factores que se asocian a mayor riesgo de desarrollar un nivel alto de Síndrome de Burnout. En este estudio no se encontró ninguna especialidad que fuera un factor asociado al alto nivel del Síndrome de Burnout.

Gamonal, García y Silva (2008) propusieron un estudio para determinar la existencia del Síndrome de Burnout entre las enfermeras de unidades críticas de una institución de salud infantil Lima - Perú. La población estuvo constituida por 105 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario

autoadministrado de Maslach Burnout Inventory/MBI. Obteniendo que el 78,1% presentó tendencia al síndrome de burnout predominando el nivel bajo en todas las dimensiones: despersonalización 80,0%, cansancio emocional 66,7% y realización personal 65,7%.

Ordinola (2009) realizó un estudio sobre síndrome de burnout en trabajadores nombrados del área de administración del Hospital de Paita, en 46 trabajadores, utilizando el instrumento de Maslach, descubriendo que no se presentaron casos del síndrome de burnout, sin embargo, en las dimensiones se obtuvo: nivel bajo de cansancio 89.13% y despersonalización 58.7% y nivel alto respecto a realización personal con un 54.35%.

2.1.3 Antecedentes Regionales y Locales

Mendo (2000) investigó sobre los factores del ambiente laboral y su relación con el nivel de estrés en enfermeras del Ministerio de Salud en Trujillo, la finalidad de este estudio fue conocer el nivel de estrés y los factores estresores más comunes en las profesionales mencionadas, para ello utilizó el instrumento de Medición de Estrés de Domínguez, Valderrama, y González (1991) y el Test para valorar la Percepción de los Factores Estresantes del Ámbito Laboral Personal (Ivancevich y Mantteson, 1989). Sus resultados refieren que el 88.24% de enfermeras presentaron un nivel leve de estrés. Los factores estresores son ambigüedad de rol y roles conflictivos, que tienen una relación altamente significativa con el nivel de estrés. No existe relación significativa entre los factores estresores sobrecarga de rol cuantitativo y cualitativo, desarrollo por la carrera y responsabilidad por las personas con el nivel de estrés.

Alayo (2001), realizó un trabajo de tipo descriptivo comparativo, con una muestra de 166 profesionales de la salud (médicos, enfermeras, técnicos en enfermería) de los hospitales de ESSALUD – Trujillo (Luis Albrecht y Florencia de Mora con la finalidad de determinar y comparar si existen diferencias significativas en el Síndrome de Estrés Laboral asistencial, haciendo

uso de las escalas del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción – Insatisfacción, manifestada en el personal de salud. Dicha investigación según situación laboral (nombrado, contratado) y tipo de servicio (1 – 5, 6 - 10, 11 – 15, 16 – 20, 21 – 25, 26 – 30); se obtuvo nivel alto de RP en el personal de tiempo de servicio (1 - 5) y (26 – 30) años. Así mismo concluye que en CE el mayor nivel lo tienen los que se ubican entre (1 – 5) y (26 – 30) de tiempo de servicio. Así mismo se observa DP en un alto nivel en aquellos que tienen (26 – 30) años de servicio.

Colchado e Ibáñez (2002) en su análisis sobre: “El clima laboral y su influencia en el rendimiento laboral en el área de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo” (sede), optó por una población de 14 trabajadores, para la sección del área de créditos de la caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo. Según los autores llegaron a las siguientes conclusiones: es percibido muy favorablemente por sus trabajadores siendo el grupo de las mujeres quien otorga una menor valorización. Ambos perfiles (femenino y masculino) en el clima laboral se ven favorecido en el nivel muy bueno por los aspectos: sentirse enfrentado a desafíos innovadores, buenas relaciones humanas y sentimiento de identidad. La participación del desempeño de su rendimiento laboral es considerada como buena (mucho) en un 55 % mostrándose que en los niveles regular y poco se agrupa el porcentaje restante. Esta percepción en los varones y en las mujeres, es superior el nivel en un buen desempeño. Existe una relación directa entre el clima laboral y su rendimiento laboral por que ha mejor clima laboral es mejor el rendimiento laboral. Así lo confirmó la prueba χ^2 que arroja un valor de 0.05.

Castillo (2003), realizó un trabajo de investigación descriptivo prospectivo con la finalidad de determinar el perfil epidemiológico del Síndrome de Burnout en los médicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. Se encuestó a 66 médicos, siguiendo el modelo de las escalas del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y se determinaron los datos sociodemográficos y laborales. Como resultados finales, se obtuvo que el 12.12% de médicos presentan niveles altos

de Burnout en cansancio emocional, el 15.15% niveles altos de despersonalización y el 7.5% en falta de realización personal. Los médicos del HRDT presentan niveles relativamente bajos de Burnout, el estado civil, la antigüedad profesional y el número de lugares de trabajo se asocian con niveles altos de Burnout en las escalas de falta de realización personal y cansancio emocional.

Carril y Rosales (2004) realizaron una investigación sobre: “La relación entre Satisfacción Laboral y Clima Laboral en los agentes de la Empresa de Seguridad Esvicsac S.A. Ltda. De la ciudad de Trujillo”. De la investigación llevada a cabo se puede concluir que los agentes de seguridad de la empresa Esvicsac S.A. Ltda., se caracterizan por tener un nivel medio en cada uno de los factores de Satisfacción Laboral. Además los agentes de seguridad de la empresa Esvicsac S.A. Ltda., se caracteriza por tener un nivel bueno en Clima Laboral la gran mayoría se caracteriza por tener niveles altos en los factores de Autonomía y Paga y niveles medios en los factores de Tarea en sí, Desarrollo personal, Condiciones físicas y supervisión, de la escala de satisfacción laboral. Al mismo tiempo que existe correlación significativa entre cada uno de los factores de satisfacción laboral, (tarea en sí, autonomía, desarrollo personal, paga, condiciones físicas y supervisión) y el clima laboral, en los agentes de seguridad de la empresa Esvicsac S.A. Ltda.

Sánchez y Rojas (2005), en su investigación comparativa entre el Síndrome de Burnout en el personal asistencial de los Hospitales Belén y Regional Docente de Trujillo se encontró diferencias muy significativas en la prevalencia del Síndrome de Burnout, notándose el Síndrome de Burnout más significativo en el personal del Hospital Belén de Trujillo y el Síndrome de Burnout prevalece en el personal femenino de ambos hospitales.

Alquizar y Ruiz (2005) estudiaron “La relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de La Libertad S.A. – Sedalib” en una muestra de 80 trabajadores. Según los autores los resultados del estudio sugieren que los

trabajadores de la Empresa, se caracterizan por tener un nivel medio de clima laboral y en cuanto a satisfacción laboral es muy regular. Los trabajadores según sexo, condición laboral, jerarquía y edad, muestran percepciones similares de clima laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel medio de clima laboral. Existe una correlación positiva significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios SEDALIB S.A. existe una correlación positiva significativa entre el factor autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa SEDALIB S.A.

Moscol& Velarde (2009), realizaron la investigación de tipo descriptivo – comparativo con una muestra de 44 docentes lo cual permitió conocer acerca del Síndrome de Burnout según variables sociodemográficas en docentes tiempo completo de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, concluyendo que existe una tendencia a nivel promedio del Síndrome de Burnout en las variables sociodemográficas en cuanto a edad, estado civil, tiempo de servicio en docentes tiempo completo de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Síndrome de Burnout

2.2.1.1 Definiciones

Freudenberger (1974) describe el Burnout 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” que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el Burnout en el contexto laboral. Sin embargo, años más tarde 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.

Dale (1979), 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.

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.

Maslach y Jackson (1981), entienden al 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:

- a) **Agotamiento emocional:** Constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfechas, molestas e irritables.
- b) **Despersonalización:** Es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el Síndrome de Burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase, alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio. Es decir, que al no poder dejar de relacionarse con estas personas, genera un mecanismo de defensa emocional inconsciente

que lo muestra con frialdad en el trato, distante en sus afectos, se vincula superficialmente con las personas, mostrándose menos agradable, hasta cínico.

- c) **Realización personal:** Es la tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente alejamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión. Por último, con el paso del tiempo, la persona comienza a cuestionarse en términos personales su vocación, su quehacer, el propósito de su trabajo y como este le aporta, generando sentimientos de “no lograr nada”, de estar estancado y se frustra, poniendo en duda su realización personal.

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.

Perlman y Hartman (1982) 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.

Leiter (1991) 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.

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. En el presente estudio estas tres dimensiones se van a correlacionar con el clima laboral.

Por otro lado, Pines y Aronson (1988), discrepan con Maslach y Jackson quienes defienden que este síndrome puede ser observado en personas que no trabajan en el sector de asistencia social. Ellos definen este síndrome como un estado de agotamiento emocional, mental y físico que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado, estaría causado por una implicación durante un periodo prolongado ante situaciones que son emocionalmente demandantes.

Moreno y cols (1999) de igual manera afirman que este síndrome puede ocurrir en todos los ámbitos de la acción del sujeto pero ha sido estudiado en mayor medida en el campo de los profesionales asistenciales y se ha extendido en profesiones diversas.

A pesar de existir una gran variedad de definiciones y discrepar estas en diversos aspectos, existen algunas características similares entre ellas, tal y como aseguran Schaufeli y Maslach(1993), destacando las siguientes:

- Predominio de los síntomas mentales o conductuales que los físicos, siendo el principal cansancio emocional.
- Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían ninguna psicopatología anteriormente.
- Se lo clasifica como un síndrome clínico – laboral.
- Se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo, el cual conlleva a una disminución del rendimiento laboral junto a la sensación de baja autoestima.

Balseiro (2010), el estrés laboral trastorna categóricamente el desarrollo del profesor, llegando incluso a causar un efecto colectivo, por el ausentismo, la desmoralización, el agobio, el agotamiento emocional, más que físico, la desilusión, el abandono de la responsabilidad profesional, la disminución de la calidad en el trabajo, la baja productividad y la pérdida de identidad institucional de manera crónica y cíclicamente agudizada.

2.2.1.2 Modelos Explicativos del Burnout

Para explicar la etiología del Burnout, existen diversas perspectivas pero sólo se utilizarán aquellas que ayudarán a explicar y desarrollar la presente investigación.

a. Modelo de competencia social de Harrison (1983):

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 (1993, 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.

b. El Modelo de 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.

c. Modelo De Thompson, Page y Cooper (1993)

Quienes se basaron en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (1988) 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).

d. 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 (1993) 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:

- La falta de claridad sobre cómo se debe actuar, la incertidumbre.
- La percepción de equidad (equilibrio entre lo que dan y reciben los sujetos en sus relaciones.
- La falta de control, es decir la posibilidad de la persona de controlar los resultados de sus acciones laborales.

e. Modelo de la conservación de recursos de Hobfoll(1989)

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.

f. Modelo Estructural:

Gil y Peiró (1997) integran las variables personal, interpersonal y organizacional, 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.

2.2.1.3 Evolución del Síndrome de Burnout

Si como plantea Cherniss (1980) el Burnout es un fenómeno transaccional progresivo, el desarrollo del síndrome podría establecerse en las siguientes etapas:

- a. Fase de Entusiasmo:** Cuando el trabajo inicialmente se experimenta como algo estimulante.
- b. Fase de Estancamiento:** Cuando se comienzan a plantear dudas acerca del trabajo, del esfuerzo, de si vale la pena, las expectativas iniciales se oscurecen, los objetivos ya no son tan claros y comienza el aislamiento y la interpretación negativa de las propuestas.
- c. Fase de Frustración:** Las herramientas de la organización y las personales hacen que o bien se logre salvar positivamente la situación o se entra en una etapa donde los problemas psicosomáticos se van cronificando, y se va adoptando una actitud irritable, de paso del tiempo,

dudas, inadecuación con las tareas.

- d. **Fase de Apatía:** La persona se resigna a cambiar las cosas, o entra en una etapa de no saber decir que no, de cinismo ante los clientes; comienzan las bajas laborales.
- e. **Fase de quemado:** Se produce un colapso físico e intelectual de no poder más, y es donde la enfermedad se manifiesta en sus características más comunes y acentuadas.

2.2.1.4 Facilitadores del Síndrome de Burnout

Son aquellas variables personales que facilitan o inhiben la acción que los estresores ejercen sobre los sujetos.

a) Variables Demográficas.

- **Sexo:** La variable sexo no tiene una influencia clara. El rol familiar – laboral relevante que juega la mujer la hace más vulnerable al Burnout; así, las mujeres presentan más conflicto del rol, conflictos familia – trabajo, entre otros, por lo que serán más propensas a presentar el síndrome.
- **Edad:** Aparece como variable que puede matizar el síndrome en el contexto laboral, de tal manera que a mayor o menos edad también se debe encontrar una correspondencia en experiencia y madurez y en la forma de afrontar las diferentes presiones que afectan al individuo.
- **Estado Civil:** Existen estudios que correlacionan que los individuos casados o que conviven con su pareja tienen menores índices de estar quemado.
- **Estrategias de Afrontamiento:** Lo que supone que el individuo está empleando unas estrategias de afrontamiento que son acertados para hacer frente a la situación, centradas en el carácter activo y en el problema, que hacen que disminuya la posibilidad de padecer Burnout.

b) Variables de Personalidad:

- **Locus de control:** Es la creencia de que los sucesos de la vida y sus efectos son controlables por las propias decisiones (locus interno) o no (locus externo). Cuanto menos control de la situación cree tener el individuo mayores posibilidades habría de que apareciera el síndrome.
- **Autoeficacia:** Es la percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza, fundamentalmente con aquellos aspectos donde se requiere “comprobar la valía personal del individuo. Según Gill y Peiró (1997), afirman que los sujetos con alta autoestima muestran bajos sentimientos de agotamiento emocional, bajas actitudes de despersonalización y altos sentimientos de realización personal.
- **Patrón de personalidad tipo A:** Caracteriza a los individuos con altos componentes de competitividad, esfuerzo por conseguir el éxito, agresividad, prisa, impaciencia, inquietud que predisponen claramente el Burnout.
- **Personalidad resistente (hardiness):** Se caracteriza por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente, así como una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza.

c) Variables de Afrontamiento:

Los sujetos que emplean estrategias de carácter activo centrados en el problema tiene menos sentimientos de Burnout que aquellos sujetos que emplean estrategias de evitación/escape o centradas en la emoción.

2.2.1.5 .Causas del Síndrome de Burnout

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

- ✓ **Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios:** Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Ésto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y ésto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.
- ✓ **Elevado nivel de responsabilidad:** Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.
- ✓ **Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos:** Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.
- ✓ **Trabajos muy monótonos:** Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y ésto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

2.2.1.6 Signos y Síntomas

Maslach y Pines (1977), Cherniss (1980) y Maslach (1982), coinciden en que los signos y síntomas del Burnout se pueden agrupar en cuatro áreas sintomatológicas:

- a. **Psicosomáticos:** Alteraciones cardiovasculares, hipertensión, enfermedad coronaria, fatiga crónica, cefaleas y migraña, alteraciones gastrointestinales, dolor abdominal, colon irritable, ulcera duodenal, dolores musculares, alteraciones respiratorias (asma), alteraciones de sueño, alteraciones dermatológicas, alteraciones menstruales, disfunciones sexuales, entre otros.
- b. **Conductuales:** Destacan aquellas que afecta la conducta alimentaria, abuso de drogas, consumo de fármacos y alcohol, ausentismo laboral, conductas de elevado riesgo, tabaquismo e incapacidad de relajarse.
- c. **Emocionales:** Distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende, la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad, la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, depresión, irritabilidad, baja autoestima, falta de motivación, dificultades de concentración, distanciamiento emocional, sentimientos de frustración profesional.
- d. **Defensivos:** Se trata de un mecanismo que utiliza el profesional para poder aceptar sus sentimientos, negando las emociones anteriormente descritas cuyas formas más habituales son: negación de las emociones, ironía, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras actuaciones o cosas, la intelectualización (la atención parcial hacia lo que le resulta menos desagradable), desarrollo excesivo de hobbies (que llenan la mente de la persona, incluso en horas de trabajo), dedicación creciente al estudio para liberarse de la rutina con disminución de la atención a los casos “poco interesantes”, el seudoausentismo laboral con el desarrollo de actividades cuyo objetivo es limitar el número de horas reales en el centro de trabajo.

2.2.1.7 Consecuencias del Burnout en el Contexto Organizacional

- **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.

- **Deterioro en las relaciones interpersonales:** Los sujetos con Burnout tienen un gran número de problemas familiares y matrimoniales.
- **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

En la organización el síndrome puede contagiarse a través de mecanismos demodelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral, 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.
- **Desempeño del profesor:** 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.
- **Ausentismo laboral:** Es incrementado por la frecuencia de enfermedades sobre todo si son frecuentes éstas ocurren en situaciones estresantes al inicio de Burnout.
- **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.
- **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 éstos.

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.

2.2.2 El Clima Laboral

2.2.2.1 Definiciones

El clima laboral 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. El clima laboral tiene mucho que ver con el grado de motivación, cuando el clima es bueno brinda satisfacción a los miembros de la organización y si es malo será todo lo contrario. Esta variable es de suma importancia pues influye mucho en el estado de ánimo de las personas.

Chiavenato (1992), el clima laboral constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima laboral involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobrepone mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Rodríguez, D (1999) indica que “a pesar que el estudio del clima organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas”.

Las variables que considera este autor para el concepto de clima organizacional son:

- a. **VARIABLES DEL AMBIENTE FÍSICO**, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.
 - b. **VARIABLES ESTRUCTURALES**, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
 - c. **VARIABLES DEL AMBIENTE SOCIAL**, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
 - d. **VARIABLES PERSONALES**, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
 - e. **VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress.
- Estas variables mencionadas por el autor conforman el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros.

El clima laboral es un conjunto de factores que influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de las personas, depende de ello el estado de ánimo que van a presentar cada uno de los miembros.

Hoy por hoy es importante que todas las Instituciones mantengan un clima favorable, si existe un excelente clima laboral van a poder desempeñarse mejor y por ende tendrán una calidad de vida favorable en lo personal, y así, aportar lo mejor de sí, para el logro de objetivos de la organización. Y de esa forma diferenciarse de las demás.

Martínez, B (2001) “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.”

Rodríguez (2001) define al Clima Laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.”

Anzola, (2003) define a clima como las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Ramírez y Zurita (2010); en el ámbito laboral parece necesario un nivel de tensión mínima para que el trabajador muestre al máximo sus capacidades, pero los desequilibrios de estos niveles pueden afectar drásticamente su rendimiento personal y los de la organización, junto con influir negativamente sobre su desarrollo personal, familiar y laboral.

Después de haber mencionados algunas definiciones, de diferentes autores ayudan a nuestra aportación a decir que el clima organizacional es el conjunto de factores del ambiente interno de la organización que son percibidas por los miembros, que directa o indirectamente influyen en el comportamiento de las personas.

El clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, este ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. El clima determina la manera como el colaborador percibe su trabajo, su productividad, rendimiento y satisfacción en la función que cada uno desempeña. Como sabemos el clima no se ve ni se toca, es algo intangible, pero tiene una presencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la Institución y de la misma manera el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro ésta.

2.2.2.2 Teoría de Clima Laboral de Likert

Aquí expondremos las variables que influyen en el clima laboral. Como sabemos el clima laboral es influenciado por diversas variables que determinan el comportamiento de las personas. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

- **Variables causales:** Son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización se desarrolla y obtiene resultados, y si la variable causal se modifica en consecuencia se modificarán las otras variables. “.. tales como la estructura de la

organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc.”.

- **VARIABLES INTERVINIENTES:** Son variables importantes ya que están orientadas a medir el estado interno de la Institución y se enfocan a los procesos que se dan en está, reflejados en aspectos como la motivación, rendimiento, y actitudes y comunicación. “... son intervinientes las motivaciones, las actitudes y la comunicación”.
- **VARIABLES FINALES:** Son las variables que resultan del efecto de las variables causales y de las intermedias, pues se verán reflejados los logros de la organización tales como: productividad, ganancias y pérdidas para la Institución. “.. las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluye en las productividad, las ganancias y las perdidas logradas por la organización”. Estas variables influyen en la percepción de los miembros de la organización respecto al clima laboral. Por ello las organizaciones deben preocuparse porque el clima laboral sea percibido de la mejor manera por sus colaboradores, ya que éste determina las actitudes y comportamientos de las personas.

Para Liker es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en si, por cuanto el sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva.

2.2.2.3 Tipos de Clima Laboral según Likert

a. Clima de Tipo Autoritario:

Sistema I: Autoritarismo de Tipo Explotador:

En este sistema las personas de alta gerencia toman las decisiones y determinan las metas para la organización, no brindan la confianza adecuada para con sus colaboradores y el ambiente donde laboran es cerrado y desfavorable. Por otro lado son pocas las veces en que se reconoce un trabajo bien hecho. “Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima

que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes”.

Sistema II: Autoritarismo Paternalista:

En este sistema existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan los castigos y las recompensas como fuentes de motivación para los empleados, los jefes manejan muchos mecanismos de control. Las decisiones son tomadas directamente por los directivos, quienes tienen una relación con sus empleados como la existente entre el padre y el hijo, protegiéndolos pero no fiándose completamente de su conducta. Las necesidades sociales de los colaboradores estarán cubiertas, siempre y cuando respeten las reglas establecidas por la dirección. El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero conceden ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia de la base a la cúspide jerárquica.

b. Clima de Tipo Participativo:

Sistema III: Consultivo:

Existen Instituciones en el medio que se caracterizan por la confianza que tienen los jefes en sus empleados, pues aplican el empowerment con sus colaboradores, éstos a la vez toman decisiones específicas dentro de su ámbito en el transcurso de sus funciones laborales. El clima que presenta este sistema es de confianza y armonía, ya que existe una buena comunicación entre ambas partes. Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un sistema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por los escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles de responsabilidad.

Sistema IV: Participación En Grupo:

Toda Institución debería tener este sistema organizacional, en el cual existe la confianza hacia los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, asimismo la comunicación dentro de la organización se realiza en todos los sentidos. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, el clima laboral es de confianza; logrando así que los colaboradores se sientan comprometidos con la organización y trabajen en equipo de esa manera seguirán contribuyendo para el logro de los objetivos. Se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una participación grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logran los altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos.

2.2.2.4 Factores que afectan el Clima Laboral

Para que un administrador logre que su grupo trabaje con entusiasmo es necesario que la mantenga altamente motivado. Algunas veces esto no es fácil, debido a que existen grupos heterogéneos con necesidades diferentes y muchas veces desconocidas Según García Werther (1995), menciona que hay variables que afectan la motivación dentro de las organizaciones.

- **Las características individuales:** Es la que posee cada trabajador respecto a intereses, percepciones y personalidad que son disimiles de otros. Es por ello que cada uno tiene diferentes necesidades y por ende motivaciones distintas. “..los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas.
- **Las características del trabajo:** son todas las actividades que realizan los trabajadores en su centro de labor y como consecuencia de ello se podrá cubrir sus expectativas. “son aquellas inherentes a las actividades que va a

desempeñar el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales”.

- **Las características de la situación de trabajo:** son el conjunto de factores que intervienen en el ambiente de trabajo, que a su vez influyen de manera positiva a los miembros de la organización. “son los factores del ambiente laboral del individuo, factores estos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados”.

2.2.2.5 Características del Clima Laboral

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer y se caracterizan por: (Chiavenato, 2000, p. 119)

- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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 y 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.
- 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.
- 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.

2.2.2.6 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 y 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.

De allí el interés por conocer los factores organizacionales del clima laboral que estimulen a desarrollar la autonomía, como se percibe la planificación y terminación de tareas con la oportunidad de desarrollar sentimientos de competencia y éxito profesional y por último como se percibe la urgencia para terminarlas, lo que conllevaría a ver resultados y a la productividad laboral. Todos estos factores pertenecen a la dimensión autorrealización u orientación hacia objetivos del Instrumento llamado “Escala del Clima Social en el Trabajo” de Moos e Insel (1974) del cual se ha tomado para este estudio, porque se relaciona con los enfoques perceptual y organizacional del clima laboral que el objeto de estudio.

Moos (1974), 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.

Estos autores mencionan tres dimensiones que son:

1. **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.

2. 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 un 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) Comodidad:** Esfuerzo para crear un ambiente físico sano y agradable.

3. Autorrealización: Esta es la dimensión e evaluar en el presente estudio, 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.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weik (1970) sintetizan las aportaciones de otros autores y refieren también cuatro dimensiones, algunas de cuyas variables coinciden con el autor anterior:

- a) Autonomía individual.
- b) Grado de estructuración impuesta sobre la persona ocupada.
- c) Orientación hacia la recompensa.
- d) Consideración, afecto y apoyo.

Por otro lado, Koys y Decottis (1991) identificaron de ochenta dimensiones publicadas sobre clima laboral, un conjunto de ocho dimensiones relevantes tales como:

- a) **Autonomía:** Supervisión cerrada, responsabilidad individual.
- b) **Cohesión:** Conflicto, espíritu de cooperación, amistad, sociabilidad e intimidad.
- c) **Confianza:** Insensibilidad en la dirección, confianza del líder.
- d) **Presión:** Orientación, estándar del trabajo, medida de resultados, énfasis en la producción.
- e) **Apoyo:** Facilitación del trabajo por parte del líder, distancia, influencia jerárquica.
- f) **Reconocimiento:** Oportunidades para crecer y avanzar, relación de recompensa y castigo.
- g) **Imparcialidad:** Objetividad en el sistema de recompensa, claridad en la promoción.
- h) **Innovación:** Desafíos, riesgos, orientación al futuro.

2.2.3 MARCO CONCEPTUAL

Síndrome de Burnout: Según Maslach y Jackson, refieren al Síndrome de Burnout como un “síndrome tridimensional caracterizado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, y reducida realización personal, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. El “estar quemado” viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos.

Clima Laboral: Según Moss, refiere que el clima laborales 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 una institución.

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1. Resultados sobre la distribución según nivel de Síndrome de Burnout y nivel de Clima Laboral en docentes

Tabla 1

Nivel de “Síndrome de Burnout” según dimensión en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo

Nivel en dimensión Síndrome de Burnout	N	%
Agotamiento Emocional		
Bajo	39	39.0
Medio	28	28.0
Alto	33	33.0
Total	100	100.0
Despersonalización		
Bajo	55	55.0
Medio	31	31.0
Alto	14	14.0
Total	100	100.0
Realización Personal		
Bajo	35	35.0
Medio	32	32.0
Alto	33	33.0
Total	100	100.0

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

La tabla 1, evidencia, que del total de docentes evaluados, se puede reconocer que el nivel predominante en las tres dimensiones de Síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, es el nivel bajo con porcentajes respectivos de 39.0%, 55.0% y 35.0%; Se percibe también que con nivel alto en las dimensiones Agotamiento emocional y Realización personal se identifica al 33.0% de los docentes ; en tanto que con nivel alto de despersonalización se identifica al 14.0% de los referidos docentes. En cuanto al nivel medio se observa que en las tres dimensiones el porcentaje de docentes que se ubica en este nivel oscila entre 31.0% y 33.0%.

Tabla 2

Nivel de “Clima Laboral” en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.

Nivel de Clima Laboral	N	%
Deficitario	-	-
Malo	10	10.0
Promedio	72	72.0
Tendiente a bueno	8	8.0
Bueno	8	8.0
Excelente	2	2.0
Total	100	100.0

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

En la tabla 2, se observa que en el Clima Laboral en los docentes involucrados en la investigación predomina el nivel promedio, con el 72.0% de los docentes que registran este nivel; en tanto que el 10.0% percibe un nivel malo, el 8.0% un nivel tendiente a bueno y el 10.% de los referidos docentes percibe un nivel de clima de bueno a excelente.

Tabla 3

Nivel de “Clima Laboral” según dimensión en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.

Nivel de Clima Laboral	N	%
Relaciones		
Deficitario	-	-
Malo	8	8.0
Promedio	47	47.0
Tendiente a bueno	43	43.0
Bueno	2	2.0
Excelente	-	-
Total	100	100.0
Autorrealización		
Deficitario	-	-
Malo	4.0	4.0
Promedio	59.0	59.0
Tendiente a bueno	22.0	22.0
Bueno	8.0	8.0
Excelente	7.0	7.0
Total	100	100.0
Estabilidad/Cambio		
Deficitario	-	-
Malo	4	4.0
Promedio	59	59.0
Tendiente a bueno	22	22.0
Bueno	8	8.0
Excelente	7	7.0
Total	100	100.0

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

La tabla 3, evidencia, que del total de docentes evaluados, se puede establecer que el nivel predominante en las tres dimensiones del Clima Laboral es el nivel promedio, con porcentajes que fluctúan entre el 47.0%; y el 59.0%; Así, también se observa que en el entre nivel tendiente a bueno el 43.0% en la dimensión Relaciones percibe este nivel , en tanto que en las dimensiones Autorrealización y Estabilidad/Cambio se identifica al 22.0% en cada dimensión respectivamente que muestra el nivel Tendiente a bueno y al 15.0% que muestra el nivel de bueno a excelente; Finalmente ninguno de los docentes percibe el clima laboral en las tres dimensiones como de nivel deficitario.

3.2. Resultados de la evaluación de la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en docentes

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones del “Síndrome de Burnout” con el “Clima Laboral” en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.

	Clima Laboral Coeficiente de correlación de Spearman (r)	Sig.(p)
Agotamiento Emocional	-.394	.000**
Despersonalización	-.375	.000**
Realización Personal	.436	.000**

** p<.01

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

En la Tabla 4, se presentan los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se observa que existe una correlación altamente significativa ($p<.01$), negativa y de grado medio de las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización del Síndrome de Burnout, con el Clima Laboral en los docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo, participantes en la investigación. Igualmente se observa que existe una correlación altamente significativa ($p<.01$), positiva y de grado medio entre la Realización Personal y el Clima Laboral en los referidos docentes.

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones del “Síndrome de Burnout” con la dimensión “Relaciones” del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.

	Relaciones	
	Coefficiente de correlación de Spearman (r)	Sig.(p)
Agotamiento Emocional	-0.106	.293
Despersonalización	-0.112	.269
Realización Personal	.029	.029

$p > .05$

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

En la tabla 5, se observa que la prueba de correlación de Spearman no encuentra evidencia de la existencia de una correlación significativa ($p > .05$), entre las dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal del Síndrome de Burnout con la dimensión Relaciones del Clima Laboral en los docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo participantes en la investigación.

Tabla 7

Correlación entre las dimensiones del “Síndrome de Burnout” con la dimensión “Estabilidad/Cambio” del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.

	Estabilidad/Cambio Coeficiente de correlación de Spearman (r)	Sig.(p)
Agotamiento Emocional	-0.382	.000**
Despersonalización	-0.368	.000**
Realización Personal	.361	.000**

** p<.01

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Los resultados que se muestran en la Tabla 7, dan cuenta que la prueba de correlación de Spearman encuentra evidencia de la existencia de una correlación altamente significativa ($p < .01$), negativa y de grado medio, de las dimensiones: Agotamiento Emocional y Despersonalización, con la dimensión Estabilidad/Cambio del Clima Laboral. Asimismo la prueba de Spearman identifica una correlación altamente significativa ($p < .01$), positiva y de grado medio, entre la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout con esta dimensión del Clima Laboral en los docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir involucrados en el estudio.

CAPITULO IV
ANÁLISIS DE
RESULTADOS

El propósito de esta investigación fue establecer si existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo, se consideraron las dimensiones de ambas variables de estudio.

Los resultados que se obtuvieron en este estudio luego de aplicar el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala Social en el Trabajo (WES), muestra que existe relación significativa de relación inversa entre las variables antes mencionadas; lo que quiere decir que a mayor Síndrome de Burnout en los docentes el Clima Laboral es menor, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

En relación a la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout predomina el nivel bajo con un 39%, lo que quiere decir que los docentes realizan su trabajo con energía y buena disposición, lo cual les permite disfrutar de sus actividades diarias. En contraste a la definición de Maslach y Jackson (1981), quienes refieren que en esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar las tareas.

En relación a la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout predomina el nivel bajo con un 55%, lo que significa que los referidos docentes muestran un trato agradable y se relacionan bien con las demás personas. Es así como Ponce (2001), señala que las personas que presentan alteración en esta dimensión ven afectadas sus valores y se sienten menos favorecidas como consecuencia del medio y su accionar.

En relación a la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout predomina el nivel bajo con un 35%, indicándonos que con el paso del tiempo estos docentes se sienten satisfechos con su vocación, su quehacer y con los logros que han obtenido en su trabajo. En oposición, Leiter (1991), hace referencia que la excesiva variedad de tareas puede afectar los sentimientos de realización personal en el sujeto.

En cuanto a la variable Clima Laboral predomina el nivel promedio con un 72%, lo que significa que los docentes desarrollan su trabajo cotidiano en un ambiente moderadamente favorable, influyendo en su satisfacción y por ende en su productividad.

Del mismo modo, Rodríguez (2001) define al Clima Laboral como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.”

Respecto a la dimensión Relaciones del Clima Laboral predomina el nivel promedio con un 47%, lo que quiere decir que no todos los docentes están interesados y comprometidos con su trabajo, y que no reciben el apoyo y estímulo necesario por parte de los directores y colegas. Como cita Moss (1974) refiere que el ambiente es un determinante decisivo del bienestar del individuo, el cual influirá en el comportamiento humano y sus relaciones interpersonales.

Respecto a la dimensión Autorrealización del Clima Laboral predomina el nivel promedio con un 59%, lo que significa que los docentes no han logrado desarrollar al máximo su potencial, habilidades, capacidades y talentos para alcanzar sus objetivos trazados. Lo cual concierne con Oliveros y Ramos (1999), quienes sostienen que 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, lo cual conllevaría a una baja productividad.

Respecto a la dimensión Estabilidad/Cambio del Clima Laboral predomina el nivel promedio con un 59%, lo que quiere decir que no todos los sujetos en estudio conocen la importancia que se da al cambio y a las nuevas propuestas para crear un ambiente físico, sano y agradable. En referencia a esta dimensión Moss (1974) cita que es importante que las personas conozcan qué es lo que se espera de su trabajo diario y de la importancia que se debe dar al cambio y a las nuevas propuestas para mejorar su desempeño profesional.

Se encontró que existe una correlación altamente significativa negativa y de grado medio en las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización del Síndrome de Burnout con el Clima Laboral en los docentes en investigación; del mismo modo Escribá – Aguir y cols. (2008) quienes al realizar un estudio en médicos especialistas en España buscaron establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout según el tipo de

especialidad médica, así como valorar el impacto de los factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y las características profesionales. Se obtuvo como resultado que el cansancio emocional y la despersonalización es mayor en profesionales expuestos a un alto nivel de contacto con el sufrimiento y la muerte (30%) y conlleva a un impacto negativo del trabajo en la vida familiar. En relación con la especialidad, se menciona que el cansancio emocional es superior en las especialidad de oncología (22.4%) y traumatología (20.5%).

Existe una correlación altamente significativa positiva y de grado medio entre la dimensión Reducida Realización Personal y el Clima laboral en los docentes referidos; en discordancia con los resultados obtenidos en la investigación, Vandenberghe y Hubberman (1999) sostienen que la falta de claridad de sus derechos, objetivos, status y la ambigüedad de roles son predictores de la falta de realización personal. Así mismo, Peiró (1993) refiere que el confort físico es un predictor de baja realización personal lo que se puede observar en colegios estatales.

Se evidencia que no existe una correlación significativa entre las dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Reducida Realización Personal del Síndrome de Burnout con la dimensión Relaciones del Clima Laboral en los docentes en estudio. Como citan Ramírez y Zurita (2010); en el ámbito laboral parece necesario un nivel de tensión mínima para que el trabajador muestre al máximo sus capacidades, pero los desequilibrios de estos niveles pueden afectar drásticamente su rendimiento personal y los de la organización, junto con influir negativamente sobre su desarrollo personal, familiar y laboral.

Se encontró la existencia de una correlación altamente significativa negativa y de grado medio entre la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral; es decir que al experimentar sensaciones de cansancio, los docentes tendrán menos oportunidades de progresar profesionalmente y desarrollar sus capacidades. De acuerdo a lo señalado por Balseiro (2010), el estrés laboral trastorna categóricamente el desarrollo del profesor, llegando incluso a causar un efecto colectivo, por el ausentismo, la desmoralización, el agobio, el agotamiento

emocional, más que físico, la desilusión, el abandono de la responsabilidad profesional, la disminución de la calidad en el trabajo, la baja productividad y la pérdida de identidad institucional de manera crónica y cíclicamente agudizada.

Se encontró la existencia de una correlación significativa negativa entre la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral, es decir que los docentes se muestran poco agradables y fríos al relacionarse con su entorno laboral, esto influirá para alcanzar sus objetivos y metas. Como citan Maslach y Jackson (1981), quienes sostienen que el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, así como un incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral, se traducen en comportamientos como ausentismo laboral, resistencia a enfrentarse con otros individuos o atender al público; imposibilitando que el sujeto consiga dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales, profesionales generando sentimientos de fracaso y baja autoestima.

Se encontró la existencia de una correlación significativa positiva y de grado medio entre la dimensión Reducida Realización Personal del Síndrome de Burnout y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral, es decir que los docentes tienen la capacidad para tomar buenas decisiones en cuanto a la organización y planificación de su trabajo para lograr alcanzar al máximo su desarrollo profesional. En contraposición con el estudio realizado por Leiter (1998), quien sostiene que el ambiente laboral de los centros educativos estatales no estimula entre sus miembros a la autorrealización, lo cual se traduce en falta de autonomía, imposibilidad en la toma de decisiones en los planteamientos educativos, la escasa oportunidad para ejercer sus habilidades que lo conllevarían a desarrollar sentimientos de competencia y éxito profesional, la falta de un sistema de evaluación que no le permite observar sus resultados y su productividad genera pasividad y rutina en el trabajo docente, se puede mencionar también que la estabilidad laboral genera ineficiencia en la administración de recursos humanos.

Se encontró la existencia de una correlación altamente significativa negativa y de grado medio entre las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización del

Síndrome de Burnout y la dimensión Estabilidad/Cambio del Clima Laboral, es decir que los docentes presentan fatiga y cansancio en su trabajo, tienen un trato distante y frío con los alumnos, colegas y demás personal; lo cual influirá para aceptar las ideas de innovación para crear un ambiente físico agradable. Como sostiene Carver y Scheier (1988) para explicar el proceso del estrés; relacionan la etiología de este con el nivel de autoconciencia del sujeto, sus sentimientos de autoconfianza y sus expectativas de éxito, indicando que el sujeto puede resolver sus dificultades retirándose de manera mental o conductual.

Se encontró la existencia de una correlación altamente significativa positiva y de grado medio entre las dimensiones Reducida Realización Personal del Síndrome de Burnout y la dimensión Estabilidad/Cambio del Clima Laboral, es decir que los docentes han logrado sus ideales brindando una buena calidad de enseñanza a sus alumnos, y aceptando los diferentes cambios e innovaciones en su trabajo. En contraste con Gamonal, García y Silva (2008) quienes propusieron un estudio para determinar la existencia del síndrome de burnout entre las enfermeras de unidades críticas de una institución de salud infantil Lima – Perú, determinando la existencia de niveles bajos de reducida realización personal (65,7%).

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En función a los resultados obtenidos en la presente investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- En cuanto a las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Reducida Realización Personal del Síndrome de Burnout en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo predominó el nivel bajo.
- En cuanto a las dimensiones Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo predominó el nivel promedio.
- Existe correlación significativa de relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral en los docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Existe correlación altamente significativa, negativa y de grado medio entre la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Existe correlación altamente significativa, negativa y de grado medio entre la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Existe correlación altamente significativa, positiva y de grado medio entre la dimensión Reducida Realización Personal del Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- No existe correlación significativa entre la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y la dimensión Relaciones del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

- No existe correlación significativa entre la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión Relaciones del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- No existe correlación significativa entre la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout y la dimensión Relaciones del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Existe correlación altamente significativa, negativa y de grado medio entre la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Existe correlación altamente significativa, negativa entre la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Existe correlación altamente significativa, positiva y de grado medio entre la dimensión Reducida Realización Personal del Síndrome de Burnout y la dimensión Autorrealización del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Existe correlación altamente significativa, negativa y de grado medio entre la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y la dimensión Estabilidad/cambio del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Existe correlación altamente significativa, negativa y de grado medio entre la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión Estabilidad/cambio del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Existe correlación altamente significativa, positiva y de grado medio entre la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout y la dimensión Estabilidad/cambio del Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo.

5.2 RECOMENDACIONES

En base de los resultados alcanzados en la investigación, nos permitimos proponer las siguientes recomendaciones:

- Tratamiento individual y/o grupal a los docentes que se encuentren en nivel alto en las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización, orientados al desarrollo de técnicas de relajación (yoga, meditación y relajación muscular), con el fin de desarrollar en el docente una adecuada capacidad de autocontrol y gestión de emociones, para reducir la tensión y los síntomas somáticos relacionados con el estrés.
- Reforzar la identificación del docente con su institución educativa, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en continuidad.
- Mejorar la comunicación entre los docentes y demás personal, esto se llevará a cabo mediante la actualización constante de la información publicada en los murales informativos, así como también proponer actividades de emisión de opinión: buzón de sugerencias o un rotafolio de comentarios anónimos.
- Considerar actividades extra laborales que ayuden a los docentes a descansar, relajarse y salir del contexto del trabajo. Dicha recomendación se llevaría a cabo adoptando iniciativas extra-profesionales como la gimnasia o el deporte, para motivar a los docentes, controlar el estrés y mejorar el clima laboral.
- Obtener formación continua a fin de fomentar la competencia profesional, rediseño de la ejecución de tiempos, así como la adquisición y desarrollo de habilidades que permitan controlar o manejar el estrés.
- Considerar como parte de la formación docente aspectos relacionados con el desarrollo personal en forma obligatoria, 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 desarrollo del liderazgo.
- Realizar evaluaciones periódicas para conocer el nivel de las variables de estudio, a fin prevenir y/o intervenir posibles signos o síntomas relacionados al síndrome.

CAPITULO VI
REFERENCIAS Y
ANEXOS

6.1 Referencias Bibliográficas

- Alayo (2001). Síndrome de Estrés Laboral Asistencial en Essalud - Hospital Luis Albreht y Florencia de Mora. Trujillo - Perú.
- Alquizar y Ruiz (2005). “La relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de La Libertad S.A. – Sedalib”. Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología. Trujillo – Perú.
- Álvarez, S. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Tesis para optar el Título de Licenciada en Comunicación Social. U.N.M.S.M. Lima, Perú.
- Anzola, S. (2003). Administración de Pequeñas Empresas México: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A
- Aragón, Morazán y Pérez (2007). Síndrome de Burnout en médicos y personal de Enfermería del Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Agüello, León, 2007, Universitas, 2,2, 33-38.
- Avendaño, C. y Valdivia, G. (2000). Estudio de la salud laboral de los profesores en Chile. Chile: Pontificia Universidad de Chile.
- Balseiro, L. (2010). Síndrome de Burnout: factor de riesgo laboral en el personal de enfermería. Mexico Trillas, 176 pág., 23 cm.
- Boada, J., Diego, R. y Agulló, E. (2004). El Burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. Psicothema, Universidad de Oviedo, 16, 125-131.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.
- Bunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 53-69). London: Taylor & Francis.
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E. y Weick, K. (1970). Managerial behaviorperformance and effectiveness. Nueva York: McGraw-Hill.

- Carrasco, P. (1999). Clima organizacional en la escuela particular número 6 Chanquín Comuna de Toltén. Chile: Universidad de Toltén.
- Carril y Rosales (2004). “La relación entre Satisfacción Laboral y Clima Laboral en los agentes de la Empresa de Seguridad Esvicsac S.A. Ltda. De la ciudad de Trujillo”. Trujillo – Perú.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1988). A control-process perspective on anxiety. *Anxiety Research: An International Journal*, 1, 17-22. Reprinted in R. Schwarzer & R. A. Wicklund (Eds.), (1991), *Anxiety and self-focused attention*. Chur, Switzerland: Harwood.
- Castillo (2008). Perfil Epidemiológico del Síndrome de Burnout en los médicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: Sage.
- Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 1, 1-11.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial Mc.Graw – Hill.
- Colchado e Ibáñez (2002). “El clima laboral y su influencia en el rendimiento laboral en el área de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo”. Trujillo – Perú.
- Dale (1979). Preventing worker burnout in child welfare. *Child Welfare*, 58(7), 443-450.
- Delgado, A. (2003). El síndrome de Burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología UNMSM*, 6, 2, 26-46.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Farfán, M (2009). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares.
- Fernández, M. (2002). *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima: Fondo de Desarrollo.

- Freudenberger, H. (1980) Burn-out: The high achievement. New York: Anchor Press.
- Gamonal, García y Silva (2008). Síndrome de Burnout entre las enfermeras de unidades críticas de una institución de salud infantil Lima – Perú.
- Gil - Monte, P y Peiró, J (1997): Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid, Síntesis.
- Grajales, T. (2000). El agotamiento emocional en profesores del Nuevo León, México:Un estudio de géneros. México: Estudio de Investigación Universidad Montemorelos.
- Harrison, W. D. (1983). A social competencemodel of burnout. En B. A. Farber (ed.), Stress and burnout in the human services professions (1985, 20 ed., pp. 29-39). New York: PergamonPress.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria. Revista colombiana de Psicología de la Universidad Nacional de Colombia, 15, 81-89.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2000). Metodología de la investigación. México: Editorial MacGraw-Hill
- Hobfoll S. E. (1985b). Personal and social resources and the ecology of stress resistance. In P. Shaver (Ed.), Review of personality and social psychology (Vol. 6, pp. 265-290). Beverly Hills, CA: Sage
- Jamanca, Vega y Zanabria (29007). Síndrome de Burnout en el personal médico del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima – Perú.
- Koys, D. y Decottis T. (1991). Inductive measures of psychological climate. HumanRelation,30, 10, 98-120.
- Leiter, M. (1991). The dream denied: Professional burnout and the constraints ofhuman service organizations. Canadian Psychology, 32, 4, 547-558.
- Martínez, L. (2001). Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión imprescindible. (4ta ed.).
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing acomplex phenomenon. En W.S. Paine (Ed), Job stress and burnout. California:Sage.

- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). Manual del inventario Burnout de Maslach. Madrid: Ediciones TEA.
- Mendo, T. (2000). Factores del ambiente laboral personal y su nivel de estrés en enfermeras del Ministerio de Salud de la provincia de Trujillo. *Revista de Psicología Universidad Cesar Vallejo*, 2, 68-82.
- Miño (2004). “Clima Organizacional y estrés laboral asistencial en profesores de enseñanza media de liceos científico – humanistas municipalizados y particulares subvencionados de la comuna de Santiago de Chile”. Tesis para optar el grado de Bachiller en Psicología. Universidad Católica de Chile. Chile
- Moos, R., Moos, B. y Trickett, E. (1984). Escalas de clima social (FES, WES, CIES, CES). Madrid: Ediciones TEA.
- Moreno y cols. (1999): Estrés asistencial en los servicios de salud. En: Simón, M.A. (Ed.). *Psicología de la Salud* (pp. 739-764). Madrid: Siglo XXI.
- Moscol & Velarde (2009). Síndrome de Burnout según variables sociodemográficas en docentes tiempo completo de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. Trujillo – Perú.
- Nieves, F. (1990). Evaluación del Desempeño Docente. Estudio realizado en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay. Trabajo de Grado no publicado. Instituto Universitario Pedagógico Experimental Rafael Alberto Escobar Lara Venezuela.
- Oliveros, R. y Ramos, M. (1999). Educación y desarrollo Personal Lima: Facultad de educación de la Universidad Mayor de San Marcos.
- Ordinola (2009). Síndrome de Burnout en trabajadores nombrados del área de administración del Hospital de Paita. Piura - Perú
- Perlman, B. y Hartman, E. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*. 35, 283-385.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. Nueva York: FreePress.
- Ponce, Bulnes y Aliaga (2001). El Síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. Memorias del X Congreso Nacional de Psicología. Lima: Colegio de Psicólogos del Perú.

- Ramírez, M., & Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al Síndrome de Burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 9(25), 515-534.
- Rodríguez M, Darío (1999). *Diagnostico Organizacional*. (3ra ed.). Alfaomega grupo editor S.A.
- Ríos, Aguilar, Delgado y Fuentes (2004). *Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Primer y Tercer Año de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. Lima
- Rodríguez, D. (2001) *Diagnóstico Organizacional*.: Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago. Séptima edición.
- Sánchez y Rojas (2005). *Síndrome de Burnout en el personal asistencial de los Hospitales Belén y Regional Docente de Trujillo*. Trujillo – Perú.
- Schaufeli, W.-Maslach,C.-Marek,T.(1993): *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis Publishers.
- Selvini,M. (1987). *El Mago sin magia.Como cambiar la situación paradójica del psicólogo en la escuela*.Buenos Aires: Editorial Paidos.

6.1 Anexos

- Anexo A: Protocolo de Inventario Burnout de Maslach (MBI)
- Anexo B: Protocolo Clima Social en el Trabajo (WESS)
- Anexo C: Carta de Consentimiento Informado para la Aplicación de Instrumentos.
- Anexo D: Prueba de Normalidad del Inventario Burnout Maslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Anexo E: Prueba de Normalidad de la Escala de Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Anexo F: Correlación Ítem-test corregida del Inventario Burnout Maslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Anexo G: Validez del Cuestionario del Clima Laboral (WES), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Anexo H: Confiabilidad del Inventario Burnout Maslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Anexo I: Confiabilidad del Cuestionario del Clima Laboral (WES), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Anexo J: Baremos en percentiles, del Inventario Burnout Maslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Anexo K: Puntos de corte en la puntuación directa en del Inventario Burnout Maslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Anexo L: Puntos de corte en la puntuación directa en del Inventario Burnout Maslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Anexo M: Escala de Valoración de Alfa de Cronbach, Según Vellis (1991) en García (2006).

(ANEXO A)

INVENTARIO "BURNOUT" DE MASLACH (MBI)

Profesión: _____ Sexo: _____ Edad: _____

Turnos en los que labora: _____

Años de Servicio: _____

Centro Laboral: _____

A continuación se encontrará con 22 frases relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su trabajo. Lea con detenimiento cada frase y responda marcando a cada una de ellas según la numeración de la tabla que corresponda a frecuencia con la que ha tenido dicho sentimiento.

0	1	2	3	4	5	6				
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días				
PREGUNTAS				0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.									
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.									
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.									
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten los clientes a quienes brindo un servicio.									
5	Creo que trato a algunos clientes como si fuesen objetos impersonales.									
6	Trabajar todo el día con muchos clientes es mucho esfuerzo.									
7	Trato muy eficazmente a los problemas de las									

	personas a las que tengo que brindar un servicio.							
8	Me siento agotado por mi trabajo.							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté volviendo insensible.							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a las personas a las que tengo que brindar un servicio.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Fácilmente puedo crear un clima agradable con las personas a las que tengo que brindar un servicio.							
18	Me siento motivado después de trabajar en muchos servicios.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento acabado.							
21	En mi trabajo trato a los problemas de mis clientes con mucha serenidad.							
22	Creo que las personas con las que trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

(ANEXO B)
CLIMA SOCIAL LABORAL EN EL TRABAJO (WES)

DATOS GENERALES:

Edad:.....

Sexo:.....

Nivel de estudio:.....

Ocupación:.....

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 tiene las frases, aquí y en la hoja, para evitar equivocaciones.

1. El trabajo es realmente estimulante.
2. La gente no 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 bastantes 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 sólo 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 está 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 práctico.
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 surge un problema.
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 tareas 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 le 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 está, 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.

(ANEXO C)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación está conducida por Johanna Elizabeth Salvador Flores, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego y, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo.

Si usted accede a participar en este estudio, se le brindará dos pruebas psicológicas, las cuales miden niveles de Síndrome de Burnout y Clima Laboral, seguido de ello, se le pedirá leer atentamente y resolver preguntas de forma escrita e individualmente, de acuerdo a su preferencia o criterio personal. Tendrá un tiempo de 45 minutos aproximadamente.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se obtenga será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Asimismo, sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación, ya que esta evaluación será anónima.

En caso, de surgir alguna duda e inquietud sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el mismo. Así como también, puede retirarse del procedimiento en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma.

Agradezco su participación y colaboración.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, dirigida por Johanna Elizabeth Salvador Flores estudiante de la Escuela Profesional Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego.

He recibido toda la información necesaria de forma clara y comprensible sobre el objetivo, procedimiento y temporalidad, que se seguirá a lo largo del proceso de este estudio.

Me han indicado que tendré que responder dos pruebas psicológicas, que contienen preguntas que tendré que marcar según mi criterio, lo cual tomará aproximadamente 45 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para otro propósito fuera de los estipulados en este estudio, sin mi consentimiento. Además, se me indicó que podía realizar preguntas sobre este proyecto en cualquier momento y que tengo la potestad de retirarme cuando así lo decida, sin que acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante

Firma del participante

Firma del Evaluador

(ANEXO D)

Prueba de Normalidad del Inventario BurnoutMaslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo

Dimensión	Estadístico	Sig.(p)
Agotamiento Emocional	.102	.012*
Despersonalización	.107	.007**
Realización Personal	.212	.000**

p < .01 (No se cumple la normalidad)

(ANEXO E)

Prueba de Normalidad de la Escala de Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo

	Estadístico	Sig.(p)
ClimaLaboral	.135	.000**
Relaciones	.091	.039*
Autorrealización	.119	.001**
Estabilidad/Cambio	.135	.000**

p < .01 (No se cumple la normalidad)

Como puede apreciarse en el Anexo 1, las escalas del Síndrome de Burnout, Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, no presentan una distribución normal ($p < 0.01$ ó $p < 0.05$); Asimismo, en el Anexo 2, se aprecia que el Clima Laboral y sus dimensiones: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio, difieren también significativamente de la distribución normal ($p < 0.01$ ó $p < 0.05$). Por lo expuesto, la prueba estadística que debe usarse para efectos de evaluar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral es la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman.

(ANEXO F)

Correlación Ítem-test corregida del Inventario BurnoutMaslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo

Item	Coef.	Item	Coef.
1	0.809	12	0.573
2	0.717	13	0.692
3	0.697	14	0.656
4	0.691	15	0.594
5	0.704	16	0.619
6	0.646	17	0.670
7	0.685	18	0.590
8	0.669	19	0.751
9	0.685	20	0.812
10	0.619	21	0.737
11	0.622	22	0.695

+ :Item válido si coeficiente item-test mayor o igual a 0.20.

(ANEXO G)

Validez del Cuestionario del Clima Laboral (WES), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo

Item	Coef.								
1	.636	2	.532	3	.697	4	.383	5	.782
11	.281	12	.770	13	.307	14	.719	15	.691
21	.604	22	.588	23	.798	24	.731	25	.427
31	.675	32	.548	33	.193*	34	.818	35	.489
41	.183*	42	.438	43	.798	44	.278	45	.782
51	.636	52	.405	53	.836	54	.549	55	.678
61	.393	62	.605	63	.259	64	.490	65	.567
71	.554	72	.464	73	.485	74	.479	75	.198*
81	.588	82	.909	83	.473	84	.440	85	.760
6	.670	7	.442	8	.256	9	.355	10	.336
16	.548	17	.154*	18	.376	19	.499	20	.646
26	.632	27	.422	28	.669	29	.183*	30	.483
36	.502	37	.626	38	.459	39	.496	40	.641
46	.479	47	.754	48	.654	49	.265	50	.631
56	.675	57	.646	58	.628	59	.555	60	.582
66	.634	67	.476	68	.225	69	.585	70	.658
76	.337	77	.585	78	.628	79	.395	80	.608
86	.675	87	.237	88	.524	89	.581	90	.742

Nota:

Item válido si coeficiente item-test ES mayor igual a 0.20, o la correlacion es significativa (* $p < .05$), (Tapia y Luna, 2010; Morales, 2011)

(ANEXO H)

Confiabilidad del Inventario BurnoutMaslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo

Subescala	Coefficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach	N^{ro} Ítems
Agotamiento Emocional	.909	9
Despersonalización	.841	5
Realización Personal	.901	8

Los resultados mostrados en el Anexo 5, referentes a la consistencia interna Inventario BurnoutMaslach, según subescala; permiten apreciar que las subescalas: Agotamiento Emocional y Despersonalización presentan un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de ,909 y .901 respectivamente que califican la confiabilidad de esta subescalas como elevada; Igualmente la subescala Despersonalización, registra una un coeficiente de confiabilidad de .841, que califica la consistencia interna como muy buena.

(ANEXO I)

Confiabilidad del Cuestionario del Clima Laboral (WES), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo

Subescala	Coefficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach	N^{ro} Ítems
Clima Laboral	.959	90
Relaciones	.923	27
Autorrealización	.885	27
Estabilidad/Cambio	.921	36

Los resultados mostrados en el Anexo 6, referentes a la consistencia interna del *del Cuestionario del Clima Laboral*, permiten apreciar que a nivel global y en las dimensiones: Relaciones y Estabilidad/Control, muestra un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de .959, .923 y .921, que califican la confiabilidad de esta subescalas como elevada; Igualmente la subescala Autorrealización, registra una un coeficiente de confiabilidad de .885, que califica la consistencia interna como muy buena (DeVellis, 1991).

(ANEXO J)

Baremos en percentiles, del Inventario BurnoutMaslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo

Pc	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Pc
99	44	27	44	86
98	44	27	41	80
97	43	27	40	79
95	42	26	40	77
90	41	26	39	76
85	40	26	37	74
80	39	25	35	72
75	37	25	34	69
70	34	25	33	62
65	31	24	32	56
60	28	22	28	53
55	27	21	26	51
50	25	20	24	50
45	23	18	22	48
40	22	17	22	46
35	21	16	21	44
30	20	15	18	43
25	15	14	17	39
20	13	13	12	30
15	12	12	10	24
10	11	11	10	18
5	10	9	10	13
3	10	8	9	11
2	9	7	9	8
1	9	6	9	6

(ANEXO K)

Puntos de corte en la puntuación directa en del Inventario BurnoutMaslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo

Pc	P. Directas	Nivel
Agotamiento		
Emocional		
1 - 33	< 21	Bajo
34 - 66	21 - 31	Medio
67 - 99	> 31	Alto
Despersonalización		
1 - 33	< 17	Bajo
34 - 66	17 - 24	Medio
67 - 99	> 24	Alto
Realización Personal		
1 - 33	< 21	Bajo
34 - 66	21 - 32	Medio
67 - 99	> 32	Alto

(ANEXO L)

Puntos de corte en la puntuación directa en del Inventario BurnoutMaslach (MBI), en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo

Pc	P. Directas
Clima Laboral	
Deficitario	0 - 30
Malo	30 - 40
Promedio	41 - 55
Tendiente a bueno	56 - 60
Bueno	61 - 69
Excelente	70 - 80
Relaciones	
Deficitario	0 - 5
Malo	6 - 10
Promedio	11 - 15
Tendiente a bueno	16 - 20
Bueno	21 - 24
Excelente	25 - +
Autorrealización	
Deficitario	0 - 4
Malo	5 - 9
Promedio	10 - 14
Tendiente a bueno	15 - 18
Bueno	19 - 23
Excelente	24 - +
Estabilidad/Control	
Deficitario	0 - 6
Malo	7 - 13
Promedio	14 - 15
Tendiente a bueno	16 - 19
Bueno	20 - 24
Excelente	25 - +

(ANEXO M)

Escala de Valoración de Alfa de Cronbach, Según Vellis (1991) en García (2006)

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[0.90 a +>	Elevada
[0.80 – 0.90>	Muy buena
[0.70 – 0.80>	Respetable
[0.65 – 0.70>	Mínimamente Aceptable
[0.60 – 0.65>	Indeseable
[0.00 – 0.60>	Inaceptable