

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**Burnout y clima laboral en docentes de la Institución  
Educativa “San Francisco de Asís-2017”**

Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología

**Autor:**

**BARRETO ACOSTA, Maritza**

**Asesor:**

**Dra. LOZANO SÁNCHEZ, Zelmira**

Chimbote - Perú

2018

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**Burnout y clima laboral en docentes de la Institución  
Educativa “San Francisco de Asís-2017”**

Tesis para Optar el Título de Licenciada en Psicología

**Autor:**

**BARRETO ACOSTA, Maritza**

**Asesor:**

**Dra. LOZANO SÁNCHEZ, Zelmira**

Chimbote - Perú

2018

## **DEDICATORIA**

A mi madre, quien confió en mí, me supo guiar en momentos difíciles, me brindó su apoyo incondicional. Gracias por los consejos, sé que mientras tenga tu amor la vida será más llevadera.

A mis hijos y esposo, quienes, con su cariño, comprensión, amor y sus sabias palabras, me llenan el corazón del más puro amor, impulsándome a seguir adelante.

Maritza

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad San Pedro, quien me albergó y enriqueció mi conocimiento para alcanzar mis metas propuestas.

Un agradecimiento al Mg. Walter Fernández Gutiérrez director de la Institución Educativa N° 80038 “San Francisco de Asís”; quien me brindó las facilidades para el desarrollo del presente trabajo.

A mi asesora Dra. Zelmira Lozano Sánchez, quien supo orientarme en el desarrollo de mi tesis, por su dedicación y su tiempo brindado a enriquecer con sus sabias enseñanzas el presente trabajo

Finalmente, a todas aquellas personas que contribuyeron con un granito de arena, gracias por su apoyo incondicional y desinteresado.

**Maritza**

## **DERECHO DE AUTORÍA Y DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, Maritza Barreto Acosta, con Documento de Identidad N° 19561137, autora de la tesis titulada “Burnout y clima laboral en docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asis” - 2017” y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría. Por lo cual otorgo a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, divulgar, publicar y reproducir parcial o totalmente la tesis en soportes analógicos o digitales, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera los derechos de autor.
3. La presente tesis no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado académico título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no fueron falseados, duplicados ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.
5. En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, someténdome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad San Pedro.

---

**MARITZA BARRETO ACOSTA**

Chimbote, diciembre 10 de 2018.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Acta de Sustentación.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Derechos de autoría y declaración de autenticidad.....	vi
Índice de contenidos .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
Palabras clave .....	x
Resumen.....	xii
Abstract .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
1. Antecedentes y fundamentación científica .....	14
2. Justificación de la investigación .....	31
3. Problema.....	33
4. Conceptualización y operacionalización de variables .....	34
5. Hipótesis .....	37
6. Objetivos.....	37
METODOLOGÍA.....	39
1. Tipo y diseño de investigación .....	39
2. Población - muestra .....	40
3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	40
4. Procesamiento y análisis de información .....	45

RESULTADOS .....	48
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	53
CONCLUSIONES .....	60
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	63
ANEXOS	
1. Nivel de Burnout de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís - 2017	
2. Nivel de clima laboral de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís, La Esperanza – 2017	
3. Nivel de dimensiones de Burnout en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís – 2017	
4. Nivel de dimensiones de clima laboral de los docentes de la I.E San Francisco de Asís - 2017	
5. Análisis de normalidad de Burnout y clima laboral	
6. Consentimiento informado	
7. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI	
8. Escala del clima laboral CL - SPC	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población total de docentes de la institución educativa San Francisco de Asís - 2017 distribuidos por sexo .....	40
Tabla 2: Nivel de síndrome de burnout en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís – 2017 .....	48
Tabla 3: Nivel de clima laboral de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís - 2017. ....	48
Tabla 4: Nivel de dimensiones de Burnout en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís – 2017 .....	49
Tabla 5: Nivel de dimensiones de clima laboral de los docentes de la I.E San Francisco de Asís- 2017.....	49
Tabla 6: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de las variables síndrome de burnout y clima laboral .....	50
Tabla 7: Prueba de Hipótesis del Clima laboral en el nivel de Burnout de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís, Distrito La Esperanza - 2017 .....	51
Tabla 8: Correlación de Pearson entre las dimensiones de la Variable Burnout y las dimensiones de la variable Clima Laboral .....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de Burnout de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís, distrito La Esperanza - 2017 .....	67
Figura 2: Nivel de clima laboral de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís, distrito La Esperanza – 2017 .....	68
Figura 3: Nivel de dimensiones de Burnout en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís distrito La Esperanza – 2017.....	69
Figura 4: Nivel de dimensiones de clima laboral de los docentes de la I.E San Francisco de Asís - 2017.....	70
Figura 5: Relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral de los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís – 2017.....	71

## **PALABRAS CLAVE**

Burnout, Clima laboral.

## **Keywords**

Burnout - Working environment

## **Línea de investigación**

Salud Mental

Ciencias de la Salud

Psicología

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con la finalidad de investigar qué relación existe entre burnout y clima laboral en los docentes de la Institución Educativa Pública 80038 “San Francisco de Asís” - 2017. La hipótesis general afirma la relación significativa entre burnout y clima laboral, en tanto que las específicas hacen referencia a la relación entre agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el clima laboral y la relación entre cada dimensión de clima laboral como la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con el síndrome de burnout. Se aplicó el método cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño correlacional, a una muestra de 41 docentes, quienes respondieron los instrumentos Maslach Burnout Inventory y la escala de clima laboral CL-SPC.

El estudio demostró que existe correlación inversa muy alta entre el Burnout y el clima laboral en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís”, esto demuestra que ambas variables están estrechamente relacionadas. Resultados similares se obtuvo para la relación entre el clima laboral con el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Así mismo, se determinó relación inversa altamente significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

## **ABSTRACT**

The present study was carried out with the purpose of investigating the relationship between burnout and work climate of teachers of the Public Educational Institution No. 80038 "San Francisco de Asis" - 2017. The general hypothesis affirms the significant relationship between burnout and work climate, while the specific ones refer to the relationship between emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment with the work environment and the relationship between each dimension of work environment such as self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions with the burnout syndrome. The quantitative method, of non-experimental type, with a correlational design, was applied to a sample of 41 teachers, who answered the Maslach Burnout Inventory instruments and the CL-SPC work Climate Scale.

The study showed that there is a very high inverse correlation between Burnout and the work climate in the teachers of the Educational Institution "San Francisco de Asís", this shows that both variables are closely related. Similar results were obtained for the relationship between the work climate with emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. Likewise, a highly significant inverse relationship was determined between the burnout syndrome and the dimensions of self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions.

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Antecedentes y fundamentación científica**

Urteaga (2017), en su investigación *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo, año 2017*, desarrolla un diseño correlación con una muestra de 132 docentes pertenecientes a dos instituciones educativas de jornada escolar completa de la provincia de Pacasmayo a quienes se les aplicó dos cuestionarios válidos, la escala de clima laboral de Palma CL-SPC y el Maslach Burnout Inventory MBI – GS. Se concluye que el agotamiento emocional muestra una relación inversa negativa y significativa con las dimensiones de involucramiento laboral ( $r=-0.847$ ) y supervisión ( $r=-0.809$ ). En tanto que la dimensión despersonalización, de manera similar muestra una relación inversa, negativa y alta con las dimensiones de involucramiento laboral ( $r=-0.959$ ), supervisión ( $r=-0.918$ ) y condiciones laborales ( $r=-0.705$ ). En relación a la dimensión realización personal, esta muestra una relación inversa negativa significativa moderada con la autorrealización ( $r=-0.602$ ). Finalmente, concluye que hay una relación inversa negativa significativa moderada entre el clima laboral y el síndrome de burnout ( $r=-0.773$ ) en los docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo.

Soto (2017), en su investigación *Clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de una institución pública emblemática de Huaral*, buscó determinar la correlación entre las variables clima laboral y síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa Pública Emblemática de la provincia de Huaral. El estudio es de tipo correlacional, teniendo una muestra censal, se encuentra conformada por 150 docentes entre varones y mujeres, los instrumentos que se usaron para ambas variables fueron: la Escala de Clima Laboral (SPC) de Sonia Palma en base a la teoría de Litwin & Stringer, así mismo el Inventario Burnout de Maslach & Jackson. Los resultados obtenidos en la investigación muestran, que no existe correlación inversa significativa  $p$  (sig) mayores a 0.05. Asimismo, no existe correlación inversa significativa en la

variable clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout, como en la variable síndrome de burnout con las dimensiones del clima laboral, sin embargo, si se encontró correlación inversa significativa en la dimensión comunicación del clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout.

Carranza (2017), en su tesis *Clima laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco*, desarrolla para ello un diseño correlacional en una muestra de 106 personas (hombres y mujeres) que laboraban en un hospital de Víctor Larco a quienes se le aplicó los instrumentos Escala del Clima Laboral CL-SPC y el cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI-GS. Se concluye que las puntuaciones predominantes se ubicaron en los niveles medio y desfavorable mientras que en las dimensiones las puntuaciones predominantes se ubicaron en el nivel medio a favorable para la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. En tanto que los niveles predominantes para el síndrome de burnout fueron medio a bajo para desgaste emocional, despersonalización y realización personal. De otro lado, las evidencias encontradas muestran una correlación negativa entre la dimensión autorrealización con la despersonalización, correlación positiva entre involucramiento laboral y realización personal, todas las relaciones mencionadas tienen una significancia significativa. Además, en lo relacionado al clima laboral, no se encontró relación significativa con las dimensiones del síndrome de burnout.

Bautista y Bravo (2017) investigaron el *Clima laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud de Acapulco-Callao* con la finalidad de determinar la relación que existe entre ambas variables. Se desarrolló un diseño correlacional en una muestra de 47 profesionales de la salud a quienes se les aplicó el cuestionario Escala del Clima laboral CL – SPM para medir la variable clima laboral y sus dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación e involucramiento laboral y el Maslach Burnout Inventory

(MBI) para medir el síndrome de burnout y sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se concluyó que existió una relación significativa inversa moderada entre la variable clima laboral y el síndrome de Burnout, así como con cada una de sus variables (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

Salvador (2016) en su investigación *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 para 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.

Rojas (2016) en su investigación *Relación del clima laboral y síndrome de burnout en el hospital 2 – 1 del distrito de Pangoa, Satipo, 2015* desarrolla un diseño correlacional en una muestra de 9 trabajadores de la salud a quienes se les aplicó el Maslach Burnout Inventory MB para el síndrome de burnout y la Escala del Clima Social de Moos. Se concluye que existe una correlación poco significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores del hospital 2-1 del distrito de Pangoa, Satipo. Esta poca significancia se expresa en un coeficiente de correlación positiva baja  $r_s = 0.35$  y con un nivel de significancia,  $\alpha = 0.001$  menor que 0,05.

Además, el autor concluye que el 64,84% de los trabajadores de la salud muestran un clima laboral con un nivel regular y el 69,23% de los trabajadores muestran un síndrome de burnout de nivel medio en dicho hospital 2-1.

Así también, Alata (2015) en su tesis *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del colegio adventista Túpac Amaru II, Juliaca 2015*, desarrolla un diseño que corresponde al no experimental, de tipo descriptivo correlacional, se utilizó el cuestionario del clima social de R.H. Moss, compuesto por tres dimensiones (Relación, Autorrealización y Cambio), que consta de 90 ítems a los que responde, con una escala dicotómico de V, F y el inventario de burnout. La muestra estuvo conformada por 47 docentes del nivel inicial, primario y secundario. Los resultados presentan un bajo nivel de síndrome de burnout, en cuanto a las correlaciones por dimensiones, se obtiene que el clima laboral en su dimensión relación se correlaciona directa y significativamente con la variable síndrome de burnout, del mismo modo, el clima laboral en su dimensión estabilidad/cambio muestra una correlación indirecta y significativa. Por otro lado, el clima laboral en su dimensión autorrealización muestra una correlación, pero esta no es significativa con la variable síndrome de burnout.

## **Burnout**

Freudenberger define al burnout como un “conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía (Freudenberger, 1974, citado en Bosqued, 2008, p. 19)

Mientras que Maslach (2004) oficializó el término burnout, exponiéndolo públicamente en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología, logrando captar la atención de los medios académicos. Maslach lo considera como un proceso crónico por contacto y lo definió como “un síndrome tridimensional

caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. Por otro lado, Cherniss (1980) considera al burnout como un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral. En tanto que, Pines, Aronson y Kafry (1981) afirman que el burnout es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por una persistente implicación en situaciones emocionalmente demandantes.

El burnout es un problema de salud y de calidad de la vida laboral, un tipo de estrés crónico. Se define como la respuesta psicofísica como consecuencia de un esfuerzo frecuente, cuyos resultados la persona los considera ineficaces e insuficientes. Ante estos reacciona quedando exhausta, con una sensación de indefensión y con retirada psicológica y, a veces, retirada física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción. En sus fases más avanzadas, el síndrome se manifiesta en una sensación continuada de no poder más, de estar al límite de las fuerzas, de estar a punto de venirse abajo.

Burnout, cuando se habla de este término se refiere a una patología, se trata de un agotamiento psicofísico que termina por llevar a un sentimiento de fracaso. Además de la falta de interés hacia las personas y también a la tarea. Las características de la empresa también pueden causar estrés por su situación, diseño e imagen. El lugar de emplazamiento de la empresa puede ocasionar problemas para el trabajador, especialmente cuando tiene familia a su cargo. Otro factor es la distancia entre la vivienda y la empresa puede producir alteraciones psicofísicas, por lo que implica disponer de tiempo suficiente para llegar temprano y estar puntual cumpliendo con la jornada laboral, puede ser que en algunas ocasiones crezca la tensión cuando sientes que la movilidad no avanza y que ya es la hora de ingreso a tu centro de trabajo. Frente a toda esta problemática algunas personas deciden mudarse para evitar el tiempo y el gasto económico que ello implica, que en lugar de mejorar las relaciones familiares las

empobrece ya que se aleja de la familia y también de algunas responsabilidades, además genera muchos problemas más como es la falta de adaptación al nuevo núcleo urbano que le tocó vivir. La imagen empresarial también es muy importante.

Cuando se trata de una empresa grande conlleva a una mayor supervisión, horarios rígidos, mayor control, mayor compromiso por parte del trabajador, pudiendo afectar de manera psicológica. En cambio, en las empresas pequeñas el trabajador tiene un poco más de autonomía, elige su ritmo de trabajo, descansos, etc. La preocupación surge en el riesgo de perder el trabajo por venta de la empresa o absorción por otras más grandes. Sin embargo, el puesto de trabajo en las grandes empresas, por lo general, suele estar mejor estudiado a su vez mejor organizado; existen estudios de luz ambiental, ventilación, ergonomía de puestos, zonas de descanso, etc.

Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer no solo estrés sino llegar a niveles mayores como es el síndrome de burnout.

Maslach y Jackson (1982) 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

El término Burnout lo aplicó a la patología laboral Fredenberger, sólo para los profesionales de la educación y de la sanidad. Aunque en la actualidad se aplica a cualquier profesión. Es un agotamiento psicofísico que lleva a un sentimiento de fracaso, con falta de interés hacia las personas que tenemos a nuestro cuidado o falta de interés hacia la tarea que tenemos asignada.

### **Factores que influyen en el desarrollo de burnout**

Diversos autores han tratado de identificar y enumerar los potenciadores laborales más relevantes y significativos organizándolos en categorías con sentido

teórico que permitan un análisis más sistemático del tema. Así, hay autores que identifican los factores estresantes, ubicándolos por categorías:

1. Factores intrínsecos al puesto y condiciones de trabajo
2. Rol en la organización
3. Desarrollo de la carrera
4. Estructura y clima organizacional
5. Fuentes extraorganizacionales como los problemas familiares.
6. Características personales.

Otros, han planteado otras categorías, como, por ejemplo: Ambiente físico, estresores de rol; estructura organizacional y características del puesto, relaciones con otros, desarrollo de la carrera y conflicto trabajo-familia. En esta diversidad de taxonomías se puede observar la concurrencia de categorías y la clara intencionalidad de organizar un fenómeno multivariable como es el síndrome de estar quemado.

A continuación, se mencionan y explican brevemente, algunos de los factores potenciadores del síndrome:

1. La edad y sexo, la edad parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal, por otra parte, el burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose este aspecto con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.
2. La turnicidad laboral y el horario laboral, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. Un tipo de turnos que parece muy negativo para la salud

es el que plantea cambios de turno breves (dos o tres días) y frecuentes de diario a nocturno.

3. La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, los de baja calificación, más de 45 años, etc.).
4. La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome. Otros autores, encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes.
5. El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.
6. La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas (Peiró, 1990) Estas circunstancias dan lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminan otros. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de

capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.

7. La estructura y el clima organizacional, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayor sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.
8. Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.
9. Retroalimentación de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.
10. Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el

contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción (Gardell, 1971) Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los potenciadores más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas producen elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

11. También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura
12. La dirección empresarial puede causar el burnout con ánimo de lucro, de obtener más ganancias, por la eficiencia y la productividad, reduciendo personal y haciendo recaer sobre pocos trabajadores el peso del trabajo de un grupo anterior para reducir los costos y obtener el beneficio en una economía de costos y no de personas, dañando al ser humano y atentando también sobre su integridad moral al limitar sus descansos, posibilidades de capacitación, de ocio, de atención a la familia, de contactos con otros profesionales donde nacen las ideas y los resultados. Termina entonces convirtiéndose en *mobbing*.

### **Clima Laboral**

Según Brown y Moberg (1990) indican que el clima está conformado por una serie de características que se presentan en el medio interno donde un grupo de individuos realizan su labor en beneficio de una institución. Define Hall (1996) al clima como un conjunto de propiedades que se encuentran dentro de un ambiente, el mismo que es percibido de forma directa e indirecta por los empleados y se convierten en una influencia en cada uno de los comportamientos. En tanto que, Navarro (2008) sostiene que el clima laboral viene a ser el grupo de atributos, cualidades o propiedades que son

parcialmente constantes en un el entorno laboral. Estos son sentidos, captados y experimentados por los individuos que componen una institución o una organización empresarial, los mismos que pueden influir en sus comportamientos.

Con frecuencia esta definición se confunde con el de cultura empresarial, la diferencia es que es duradera en el tiempo, aunque se comparta una connotación de permanencia o continuidad. Además, Irondo (2007) afirma que el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desenvuelven los agentes en el trabajo diario. Influye de tal manera en la satisfacción y por consiguiente en la productividad. Es aquí cuando el directivo juega un papel preponderante, debe conocer muy a fondo a las personas que trabajan con él, su forma de trabajar. También la forma de relacionarse con los demás, su compromiso y porque no decirlo su relación con la institución, organización o empresa, con las herramientas y máquinas que se usan en la propia actividad de cada uno, con la finalidad de crear un ambiente agradable para su personal y saber orientar en caso de ser necesario.

De igual modo Escat (2007) manifiesta que debe haber dos sentidos de clima laboral. Por un lado, el clima meteorológico que son todas aquellas características permanentes a lo largo del tiempo, teniendo en cuenta la región geográfica marcada y que incluye una serie de diferentes elementos. Por otro lado, señala que la otra acepción está relacionada con el conjunto de percepciones globales que estarían conformadas por el constructo personal y psicológico de los individuos que poseen de la organización, evidencia de las relaciones entre ambos. Lo que considera vital es cómo reconoce un individuo su contexto, sin importar cómo lo perciben los otros; por consiguiente, la percepción es más del sujeto que de la institución.

Davis (1981) define al clima laboral como el ambiente en el que las personas trabajan, puede ser un departamento o puede ser una unidad de trabajo. Además, considera como un sistema que revela la forma de vivir de una institución.

Por otra parte, Likert y Gibson (1986) plantean sobre el tema que es el término empleado con la finalidad de describir la parte psicológica de las instituciones u organizaciones. Se identifica una coincidencia en la descripción del tema, puesto que ellos se refieren al clima como la atmósfera que perciben los trabajadores, la misma que de alguna manera va a influenciar en sus comportamientos. Puede que exista un equilibrio entre el clima y las relaciones interpersonales, de esta manera se identificará que las instituciones u organizaciones marcharán de manera exitosa y los resultados irán en beneficio de todos, pues la empresa ganará el prestigio y, por ende, los trabajadores también. Por otro lado, lo más grandioso que se puede lograr para los empleados es que se sentirán a gusto en esa institución y que su trabajo será agradable. Por lo tanto, habrá una armonía entre la organización, los empleados y la producción, viéndose beneficiados los clientes. Likert, menciona que el proceder del subalterno es a causa de los comportamientos administrativos y de las diferentes formas de percibir el ambiente que les rodea, por lo que podemos concluir que el clima tiene relación con la percepción individual del mismo.

Palma (2004) define al clima laboral como la percepción de aspectos relacionados con el ambiente del trabajador. Con ello, permite ser una forma diagnóstica orientada a acciones preventivas y correctivas necesarias que optimicen y fortalezcan el buen funcionamiento de los procesos y resultados de una organización.

Gan (2007) manifiesta que lo más importante está relacionado con la motivación en el trabajo porque afecta directamente a la manera como se manifiesta la satisfacción de los empleados, pues al verse involucrados en un clima agradable sus respuestas serán de una mejor manera a los estímulos. Por lo tanto, se logrará el cumplimiento de metas trazadas por la organización y se verá el compromiso de cada empleado por lograr con mayor realización las metas comunes. Por otro lado, en los aportes de Palma (2000) se menciona que la motivación podría reducir los obstáculos para un mejor

desenvolvimiento de los empleados dentro de una organización que a su vez produce estímulos buenos para lograr un esfuerzo adicional por parte de los empleados, viéndose reflejado en los resultados. Palma nos habla asimismo de algunas dimensiones que enmarcan al clima laboral. Así tenemos, el liderazgo o la manera que se ejerce la dirección en todas sus formas, logrando conseguir un clima adecuado y propicio con el fin de garantizar un buen funcionamiento, así como también el crecimiento y mejora de esta, creando un clima propicio para garantizar la toma de decisiones en una institución. La comunicación, que sirve para el crecimiento y mejor desenvolvimiento, se convierte en una dimensión importante porque permite la interrelación entre los miembros de una institución, sin ello no se podría concretizar metas ni objetivos, además si esta no funciona ninguno de los otros componentes funcionarían. La satisfacción laboral considerada como el desempeño que los empleados realizan y la percepción que tienen para poder darse cuenta como lo hacen, lo cual no permite saber cuál es la forma de pensar del trabajador y lograr obtener esa libertad la realización de su trabajo.

El clima laboral está caracterizado por ser multidimensional, compuesto por una serie de factores como es la estructura de la organización, las responsabilidades tanto de los trabajadores como las del empleador, además los beneficios o recompensas que se hacen acreedores los trabajadores.

Además, Durán (2003) señala gran importancia de comprobar que el clima laboral influye en el proceder de los asalariados, basadas en la percepción que permiten filtrar la realidad e influyen en el rendimiento profesional, así como también en la motivación. Así tenemos el caso de un trabajador que observa que el clima en su trabajo es desfavorable, que existen conflictos, malas relaciones interpersonales, divisionismo, etc. su desempeño se va a ver mermado por una falta de motivación.

Dessler (1993) plantea que como no hay un consenso en el término de clima laboral él toma el enfoque estructuralista representados por Forehand y Gilmer (1964), ellos definen al clima laboral como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman” (p. 182). Otro de los enfoques es el subjetivo, representado por Halpin y Crofts (1963) quienes definen al clima como “la opinión que el empleado se forma de la organización” (p. 182). El último enfoque es el de síntesis, está representado por Litwin y Stringer (1978) para ellos la definición de clima es que “los efectos subjetivos percibidos del sistema forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada” (p. 182). Chiavenato (2011) afirma que el clima está relacionado con la motivación de sus integrantes tanto que cuando la motivación es buena, el clima aumenta y se puede observar que las relaciones son satisfactorias, hay ánimo para realizar el trabajo; así también la colaboración entre los miembros de una organización. Sin embargo, también puede darse el caso de una motivación baja, puede ser por desilusión o por algunas barreras en la satisfacción de las primordiales necesidades. Debido a esta, el clima se verá afectado y bajará pudiendo observar en sus empleados problemas de depresión, incomprensión por lo que se puede generar el malestar, inclusive se puede llegar a organizar los llamados reclamos que se denominan “huelgas” o “manifestaciones” que son muestra clara de inconformidad, esto indica que algo no está andando bien en la organización.

Chiavenato (2006) indica que la organización es entendida como un sistema de seres humanos que a su vez es complejo, dependiendo de las características y tradiciones o costumbres de cada organización, en la que los individuos pueden interrelacionar para de esta manera crear su propio ambiente laboral. Como podemos darnos cuenta que un clima organizacional siempre y cuando este equilibrado va a dar un buen ambiente laboral. De acuerdo con las características de la cultura

latinoamericana, existe una tendencia al individualismo, con estructuras altamente jerarquizadas con pocas oportunidades de participación en el momento de tomar decisiones, por parte de los docentes, esto fomenta estados de insatisfacción, que inciden en el clima organizacional e institucional.

Muchas veces la conducta arrogante de los directivos que permanentemente atacan a sus docentes lejos de obtener respeto genera temor, el escaso reconocimiento de la labor de los docentes y personal. Por otro lado, la mala comunicación entre los empleados de no tener la suficiente valentía de decir al otro lo que piensa y siente sin tener que emplear una conducta agresiva, por el contrario, buscar decir de una manera asertiva para que nuestros compañeros se den cuenta de su error y se corrijan, pero sin herirlos. Todo ello si no se maneja dentro de las organizaciones puede que empiece a generar un deficiente ambiente laboral. Por ello, el personal se puede convertir en un reo para la nueva dirección, quien tendrá la responsabilidad de dar solución a los problemas que se presentan dentro de cada organización, haciendo uso de un liderazgo.

Por ello, los directivos de las instituciones educativas deben asumir con responsabilidad su rol que les toca desempeñar, debiendo tener conciencia y garantizar las condiciones necesarias para que los trabajadores se sientan cómodos en sus trabajos. Claro está que cuando las personas son felices en sus trabajos, son mucho más creativas y tienen mayor disposición en el cumplimiento de su trabajo.

Por lo tanto, es necesario que en todo momento y lugar los hombres interactúen mediante la comunicación porque esta es una necesidad vital y social. Asimismo, lleva a establecer dentro de los centros de trabajo las relaciones laborales, las que suponen, básicamente un intercambio, pero no solamente de tareas, sino también de ideas, preocupaciones, tendencias personales. Resulta así mismo evidente que nuestra actividad profesional se ejerce en un grupo humano que se encuentra inmerso y configurando una organización y, en esta organización se encuentran con distintos tipos de personas ¿qué condiciones han de darse para que se trabaje a gusto junto a ellos en esta organización? Una primera respuesta a esta pregunta podría cifrarse en “sentirse

cómodo” con los compañeros que forman parte de ese grupo humano (Gómez, 1999, p.39). La preocupación de las organizaciones hoy en día es la competitividad, enfrentándose a nuevos retos, lo que se trata es de descubrir las potencialidades y también las fortalezas que se puedan emplear a favor de la organización.

Una forma para lograr un buen clima organizacional es cuando se realiza una evaluación para poder identificar tanto las fortalezas como las debilidades que en muchas ocasiones afectan la productividad del factor humano y la efectividad, eficiencia de las organizaciones. De igual forma, cuando se habla de clima organizacional se habla del ambiente que ejerce influencia sobre el comportamiento y la conducta de sus miembros. Litwin y Stinger (1978) afirman que existen nueve dimensiones que explican el clima en una organización. Cada dimensión se relaciona con algunas propiedades de la organización. Se asumen las más importantes: (1) Estructura: representa la idea clara que deben tener los integrantes de la organización acerca de todas las reglas, procedimientos, así como también de trámites y algunas limitaciones que van a enfrentar en su trabajo. La forma de cómo se aborda la burocracia frente al interés puesto en un ambiente de trabajo libre, no formal e desestructurado. (2) Responsabilidad: que es el sentir de los integrantes de una organización que deberían tener en la autonomía para la toma de decisiones referidas a su trabajo. (3) Recompensa: es la forma como el trabajador percibe la recompensa por su trabajo bien hecho. Son las medidas adoptadas de premio o castigo. (4) Relaciones: son las formas de percibir el ambiente de trabajo, las mismas que se dan entre pares, entre jefes y subordinados. (5) Cooperación: es la ayuda que brindan los directivos al grupo, así como también entre los miembros de la organización. (6) Conflictos: entre pares y superiores se aceptan las discrepancias y se busca solucionar los problemas que puedan surgir. (7) Identidad: es la pertenencia a la organización con la idea de compartir incluso los objetos personales con los otros miembros del grupo. (8) Desafío: es asumir los retos que se dan en el trabajo, con el fin de lograr los objetivos trazados. (9) Estándares: son las normas de rendimiento.

Por otro lado, dentro del Manual de Escala de clima laboral Palma (2004) define como clima laboral a la forma de ver de los trabajadores con respecto a la organización donde labora, dependiendo de las interacciones y una serie de actividades y experiencias que tenga cada miembro de la organización.

Es por eso que el clima refleja la interrelación entre las características tanto personales como organizacionales. Palma considera cinco dimensiones que son: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

## **1.2. Justificación de la investigación**

Actualmente el número de personas afectadas por el síndrome de burnout se incrementa cada día más, la OMS ha informado que para el 2021 la causa más importante de interferencia laboral será el estrés generando luego el conocido burnout. La institución educativa San Francisco de Asís no es ajena a esta problemática, se observa que sus trabajadores se enfrentan a situaciones profesionales muy demandantes reflejado en problemas físicos y psíquicos. Estas experiencias negativas pueden traer consecuencias graves y a veces irreparables para la salud y el bienestar físico, psicológico y social por lo que se considera relevante esta investigación. Esta permitirá determinar la influencia del burnout en el clima laboral y con ello orientar las estrategias, formas de administración y grado de afrontamiento en los docentes de la institución.

De igual forma, la presente investigación es de relevancia social, pues demostrará que a medida que se aplique las técnicas de manejo del síndrome de burnout en los docentes, mejorarán las relaciones interpersonales por ende el clima laboral. Asimismo, permitirá desarrollar estrategias para mejorar el clima laboral y por lo tanto minimizar el síndrome de burnout presentado en los docentes. La investigación aporta

metodológicamente porque sirve como herramienta de diagnóstico del clima laboral, convirtiéndose en un elemento que determina el bienestar personal y social.

Por otro lado, la investigación tiene implicancia práctica porque permite, además, mejorar las relaciones interpersonales en la institución educativa y como consecuencia garantizar el cumplimiento de las metas propuestas. Finalmente, esta investigación es relevante teóricamente porque aporta información básica como resultado de una experiencia científica. Por tanto, al demostrar la hipótesis de investigación y confirmar la existencia de una correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout, se contribuye a mejorar las funciones laborales de cada uno de los integrantes.

La presente investigación se aplicará por primera vez en la institución educativa San Francisco de Asís, aplicando el Inventario Maslach Burnout para medir burnout y la Escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo que nos permitirá medir el clima laboral.

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.

Las instituciones educativas no son ajenas a esta problemática, en los que dados a su naturaleza deberán interactuar entre todos los entes que la conforman. 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.

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 docente 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.

### **1.3.Problema**

¿Existe relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís, 2017?

### **1.4. Conceptuación y operacionalización de variables**

#### **Variables**

#### **Variable 1: Burnout**

Cordié (1998) definió el síndrome de burnout como la reacción no delimitada que tiene el cuerpo frente a un estímulo, el mismo que se encuentra en el ambiente y es percibido por el individuo, considerándolo un estrés biológico (p.78).

### **Variable 2: Clima laboral**

Palma (2004) definió al clima laboral como la percepción que tiene el trabajador con respecto a su ambiente de trabajo, relacionadas a sus aspectos que lo vinculan como son: la realización personal, el involucramiento en la tarea asignada, la supervisión que recibe por parte de sus superiores, el acceso que le permite estar estrechamente relacionado con su trabajo y mantenerse en coordinación con los demás miembros de la organización y a la vez facilitan la tarea.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Burnout	<b>Definición:</b> Cordié (1998, p.78) definió el burnout como la reacción no delimitada que tiene el cuerpo frente a un estímulo, el mismo que se encuentra en el ambiente y es percibido por el individuo, considerándolo un estrés biológico.	El síndrome de burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia prolongada del estrés en el organismo.	Agotamiento Emocional  Despersonalización  Reducida realización personal	Identifica su agotamiento en su centro de trabajo.  Reconoce que está haciendo un trabajo muy duro.  Identifica un comportamiento insensible con las personas que trabaja.  Juzga a los demás por sus problemas  Reconoce sus fortalezas frente a sus estudiantes  Identifica que actúa de manera adecuada.	Ordinal
V2: Clima laboral	Palma (2004) definió al clima laboral como la percepción que tiene el trabajador con respecto a su ambiente de trabajo, relacionado a sus aspectos que lo vinculan como son: la realización personal, el involucramiento en la tarea asignada, la supervisión que recibe por parte de sus superiores, el acceso que le permite estar estrechamente relacionado con su trabajo y mantenerse en coordinación con los demás miembros de la organización y a la vez facilitan la tarea.	El clima laboral es la atmosfera que percibe el trabajador en su centro donde labora.	Autorrealización  Involucramiento Laboral  Supervisión  Comunicación	Identifica oportunidades de progresar en la institución  Reconoce que las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse  Reconoce que es un factor clave para el éxito de la organización  Identifica si los trabajadores están comprometidos con la organización  Reconoce si el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.  Juzga si lo que hace el trabajo, ayuda a mejorar.  Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	Ordinal

---

	Reconoce si la institución fomenta y promueve la comunicación interna.
Condiciones Laborales	Compara si la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

---

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el burnout y el clima laboral en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís, 2017.”

### **1.5.2. Hipótesis específicas:**

- Existe relación entre agotamiento emocional y clima laboral en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís – 2017
- Existe relación entre la despersonalización y clima laboral en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís – 2017
- Existe relación entre la realización personal y clima laboral en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís – 2017
- Existe relación entre la autorrealización y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” – 2017
- Existe relación entre el involucramiento laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” – 2017
- Existe relación entre la supervisión y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” – 2017
- Existe relación entre la comunicación y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” – 2017
- Existe relación entre las condiciones laborales y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” – 2017.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. General**

Establecer el grado de correlación existente entre el burnout y el clima laboral en los docentes de la institución educativa San Francisco de Asís – 2017.

### **1.6.2. Específicos**

- Determinar el nivel de síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” - 2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en los docentes de la Institución Educativa” San Francisco de Asís”- 2017.
- Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima laboral en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” - 2017.
- Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el clima laboral en los en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” - 2017.
- Determinar la relación que existe entre la realización personal y el clima laboral en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” - 2017
- Determinar la relación que existe entre la autorrealización y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” - 2017.
- Determinar la relación que existe entre el involucramiento laboral y el síndrome de burnout en los en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” - 2017.
- Determinar la relación que existe entre la supervisión y síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís”- 2017
- Determinar la relación que existe entre la comunicación y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” -2017.
- Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa “San Francisco de Asís” - 2017.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

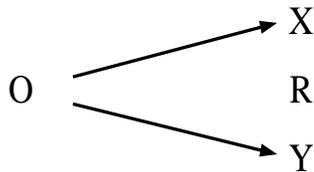
#### 2.1.1. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo no experimental, ya que no se intentó manipular las variables. Lo que se hace en este tipo de investigación, es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### 2.1.2. Diseño

El diseño de investigación responde al diseño descriptivo correlacional porque no existe manipulación activa de alguna variable. Se busca establecer la relación de dos variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo; es decir se observa las variables tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

El esquema es el siguiente:



Dónde:

O: Docentes de la I.E. San Francisco de Asís

x: El Burnout

y: El Clima Laboral

r: Relación entre las variables

## 2.2. Población y muestra

La población que a su vez constituye la muestra del estudio, estará constituida por los 41 docentes entre varones y mujeres de la institución educativa San Francisco de Asís, cuya distribución según sexo, es la siguiente:

Tabla 1

*Población total de docentes de la institución educativa San Francisco de Asís - 2017 distribuidos por sexo.*

Hombres	Mujeres	Total
18	23	41

Fuente: Cuadro de asignación de personal de la I.E. San Francisco.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

### Técnica

Para el presente estudio se utilizará como técnica de recolección de datos, la aplicación de dos test que permitirán en primer lugar conocer los niveles de presencia de ambas variables y en segunda instancia la correlación de las mismas.

### Instrumentos

Escala Maslach Burnout Inventario MBI año 1981 edición 2010, autor Cristina Maslach y Jackson mide agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo, conformada por 22 items valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de Nunca (0) a Todos los días (6).

### Ficha Técnica Maslach Burnout Inventory (MBI)

Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seiseddos, 1997) Por: Fernando Mansilla Izquierdo El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el

instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI. La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional. Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen. En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala. Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la

categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

### **Corrección de la prueba**

Subescala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto. Subescala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto. Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome. Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: en la subescala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el

intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40, sensación de logro.

Escala de clima laboral Clima Laboral CL-SPC, autor Sonia Palma Carrillo, mide autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

**Descripción la escala CL-SPC.** Fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú).

Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

**Factores.** Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

- Realización Personal (Autorrealización): Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional

contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Los ítems que conforman la prueba son: 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.

- **Involucramiento Personal:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Los ítems referidos a este indicador son: 2,7,12,22,27,32,37,42 y 47
- **Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Los ítems son: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48.
- **Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Los ítems correspondientes son: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19
- **Condiciones Laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Los ítems son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

**Material para la aplicación.** El material necesario corresponde a:

- **Manual CL-SPC:** en la que se encuentra las orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación de acuerdo a la estandarización efectuada en la muestra de referencia.
- **Cuadernillo CL-SPC:** en versión escrita y computarizada. En caso de empleo manual, se marcará con un lapicero en el casillero que mejor corresponda a su forma de percibir el ambiente laboral en el que se encuentra trabajando.
- **Disquete clave:** para la digitación de las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba, con el que debe operar el programa. El reporte de los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde el programa computarizado.

## Formas de Aplicación

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral; que, de acuerdo con las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Categoría	Factores	Puntaje total
Muy favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 24	90 – 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 – 89

## 2.5. Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información utilizaremos los siguientes instrumentos:

**El cuestionario** es el instrumento de la Encuesta, se utiliza en las investigaciones cuantitativas, es un conjunto ordenado de preguntas. Puede ser autoaplicado o de administración por un evaluador. Normalmente el cuestionario tiene preguntas cerradas, con respuestas de tipo único o de alternativas múltiples. Las preguntas abiertas suelen ser poco usadas toda vez que tienen respuestas variadas. El cuestionario puede estar constituido por escalas, listados, propuestas de jerarquía de respuestas etc. Así como debe estar ajustado a la necesidad exacta de la información y a la previsión del registro y procesamiento de los datos. El Test que emplearemos para nuestro estudio es Test de burnout- test de clima Laboral de Sonia Palma.

Los métodos de análisis que nos permitirán procesar la información son los relacionados con estadística descriptiva, tales como:

**Distribución de frecuencias:** Las distribuciones de frecuencia son las tablas que dicen algo acerca de una variable en particular, mostrando el número y el porcentaje de personas que optaron por la respuesta concreta a la pregunta del instrumento aplicado.

**Media aritmética:** Es el valor resultante que se obtiene al dividir la sumatoria de un conjunto de datos sobre el número total de datos. Sólo es aplicable para el tratamiento de datos cuantitativo.

**Distribución porcentual:** Puntuaciones que se registran para representar frecuencias de ocurrencia de fenómenos en términos de porcentajes. Representan las variaciones entre una o dos variables y categorías que se genera a partir de puntuaciones encontradas en una determinada muestra de estudio.

**Distribución de Pearson:** Para efectuar el análisis de la información se considerará como base las preguntas de investigación, los objetivos, las bases teóricas, los antecedentes y las contrastaciones de hipótesis mediante la prueba de Pearson.

En estadística, el coeficiente de correlación de Pearson es un índice que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

De manera menos formal, podemos definir el coeficiente de correlación de Pearson como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas. Su fórmula es:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2][n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2]}}$$

**Interpretación:**

El valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1,1]:

- Si  $r = 1$ , existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.
- Si  $0 < r < 1$ , existe una correlación positiva.
- Si  $r = 0$ , no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.
- Si  $-1 < r < 0$ , existe una correlación negativa.
- Si  $r = -1$ , existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

### III. RESULTADOS

#### Estadística descriptiva:

De acuerdo con la Tabla 1, los percentiles determinados para la variable Burnout dan la clasificación de los niveles teniendo así para los docentes que obtuvieron un puntaje por encima de 68 tienen un nivel ALTO, entre los valores de 35 y 68 un nivel MEDIO y menor a 35 un nivel BAJO.

Tabla 2

*Nivel de síndrome Burnout en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís – 2017*

Categoría	Burnout	
	Nº	%
Alto	10	24,4
Medio	21	51,2
Bajo	10	24,4
Total	41	100,00

*Fuente:* Escala de Burnout, I.E. San Francisco de Asís - 2017.

En la Tabla 2 se observa que de los docentes el 51,2 % obtienen un nivel MEDIO de Burnout, también se observa que 24,4 % de docentes obtienen un nivel BAJO, y por el contrario un 24,4 % obtuvo un nivel ALTO

Tabla 3

*Nivel de clima laboral de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís - 2017.*

Categoría	Clima laboral	
	Nº	%
Muy favorable	1	4,4
Favorable	10	24,4
Media	19	48,9
Desfavorable	11	22,3
Muy Desfavorable	0	0,0
Total	41	100,0

*Fuente:* Escala del Clima laboral, I.E. San Francisco de Asís - 2017.

En la Tabla 3 se observa que de los docentes el 48,9% obtienen un nivel MEDIA de clima laboral, también se observa que 0 % de Docentes obtienen un nivel MUY DESFAVORABLE, y por el contrario un 24,4 % obtuvo un nivel FAVORABLE.

Tabla 4

*Nivel de dimensiones de Burnout en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís – 2017*

Categoría	Agotamiento		Despersonalización		Realización	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	0	0	0	0	0	0,0
Medio	13	31.7	14	34.1	28	68,3
Bajo	28	68.2	27	65.8	13	31,7
Total	41	100	41	100	41	100

*Fuente:* Escala de Burnout, I.E. San Francisco de Asís - 2017.

La tabla 4, muestra las dimensiones de los niveles de Burnout en docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís año 2017. En la dimensión Agotamiento observamos que el 68,2 % se encuentra en nivel bajo, un 31,7% en un nivel medio y un 0 % en un nivel alto; respecto a la dimensión De despersonalización la mayoría de evaluados se encuentra en un nivel bajo con un 65,8 % y un 34,1% en un nivel medio y con un 0% en un nivel alto, por último, en la dimensión de Realización Personal el 68,3 % se encuentra en un nivel medio y el 31,7% en nivel bajo.

Tabla 5

*Nivel de dimensiones de clima laboral de los docentes de la I.E San Francisco de Asís- 2017*

Categoría	Autorrealización		Involucramiento Laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy favorable	0	0,0	2	4.9	1	2.4	1	2,4	1	2.4
Favorable	11	26,8	11	26.8	12	29.3	7	17,1	12	29.2
Media	18	43,9	22	53.7	19	46.3	24	58,5	16	39
Desfavorable	12	29,3	6	14.6	9	21.9	8	19,5	11	26.8
Muy desfavorable	0	0,0	0	0.0	0	0	1	2,4	1	2,4
	41	100	41	100	41	100	41	100	41	100

*Fuente:* Escala del Clima laboral, I.E. San Francisco de Asís- 2017

En la Tabla 5 Dimisiones de Clima Laboral se observa que en las dimensiones Comunicación y Condiciones Laborales se obtuvieron 58,5 % y 39 % respectivamente lo cual representa un nivel MEDIO; Mientras que en las dimisiones Involucramiento Laboral y Comunicación se obtuvieron 4,9 % y 2,4 % para un nivel MUY FAVORABLE; por el contrario, en la dimensión Autorrealización se obtuvo un 0,0 % para el nivel MUY DESFAVORABLE.

#### **Análisis de normalidad:**

Mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables Clima laboral y Burnout, se obtuvieron los siguientes valores 0,200 y 0,200 como  $p > 0,05$ , por lo tanto, se concluye que ambas variables cumplen una distribución normal.

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Clima laboral	Burnout
	N	41	41
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	149,51	52,88
	Desviación estándar	29,308	22,144
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,095	,085
	Positivo	,095	,085
	Negativo	-,057	-,066
Estadístico de prueba		,095	,085
Sig. asintótica (bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

### Análisis de correlación de Pearson

Se realizó el análisis de correlación de Pearson ente las variables Burnout y clima laboral. Según la tabla 2 se obtuvo un valor de -0,974 para un nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )  $t_{cal} < t_{tab}$ . Y se concluye que la variable Burnout se relaciona inversamente con la variable Clima Laboral de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís, de La Esperanza - 2017.

Tabla 7

Prueba de Hipótesis del Clima laboral en el nivel de Burnout de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís, Distrito La Esperanza - 2017.

		Correlaciones	
		Clima Laboral	Burnout
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	-0,974**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	41	41
Burnout	Correlación de Pearson	-0,974**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	41	41

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Escala del Clima laboral y Burnout, I.E. San Francisco de Asís. La Esperanza – 2017.

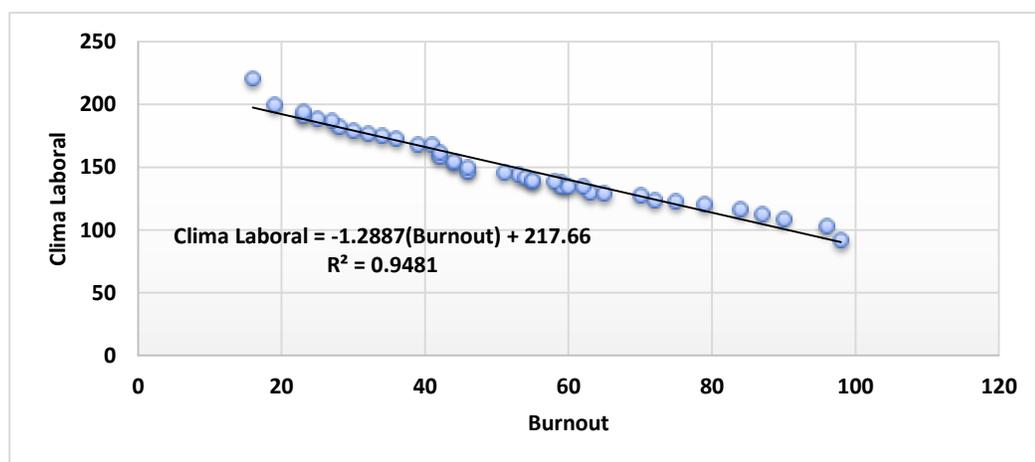


Figura 5. Relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral de los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís – 2017.

Tabla 8

Correlación de Pearson entre la Dimensiones de la Variable Burnout y las dimensiones de la variable Clima Laboral

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Burnout
Autorrealización	Correlación de Pearson	-0,975**	-0,981**	-0,955**	-0,946**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41
Involucramiento Laboral	Correlación de Pearson	-0,970**	-0,984**	-0,927**	-0,954**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41
Supervisión	Correlación de Pearson	-0,960**	-0,980**	-0,922**	-0,978**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41
Comunicación	Correlación de Pearson	-0,964**	-0,958**	-0,923**	-0,935**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41
Condiciones Laborales	Correlación de Pearson	-0,974**	-0,977**	-0,941**	-0,966**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41
Clima laboral	Correlación de Pearson	-0,954**	-0,941**	-0,931**	-0,974**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En la Tabla se observa que existe una correlación inversa y MUY ALTA entre las dimensiones de la variable Burnout y las dimensiones de la variable Clima Laboral en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís – 2017.

#### **IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

El síndrome de burnout, actualmente, juega un rol determinante en el clima laboral en las distintas organizaciones laborales, donde el síndrome afecta generalmente a profesionales que están en contacto directo con personas. Por ello, la importancia de la presente investigación radicó en determinar la relación entre el síndrome mencionado y el clima laboral en los docentes.

Los resultados que se obtuvieron en el presente estudio luego de aplicar el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Laboral muestran que existe una correlación significativa inversa muy alta 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. Estos resultados guardan relación con los resultados de Urteaga (2017) que también determinó una relación inversa negativa y significativa trabajando con docentes de secundaria. En cambio, Bautista y Bravo (2017) determinaron una relación significativa inversa moderada, lo que implica que posiblemente existan otros factores que dan lugar que la relación entre variables sea moderada. Por otro lado, los resultados obtenidos difieren a los encontrados por Salvador (2016) quien concluye que existe una relación significativa directa entre ambas variables, un resultado que resulta contradictorio, al concluir que a mayor síndrome de burnout mejor será el clima laboral y que en la realidad no es así, por lo que requiere un análisis más profundo de los resultados encontrados por el autor mencionado. Así mismo, la investigación difiere de la realizada por Carranza (2017) quien determinó que no existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout a pesar de utilizar los mismos instrumentos de recolección de datos. Quizá la diferencia se explique por el tipo de muestra, debido a que el autor hizo su estudio con trabajadores de salud.

Al analizar el Clima Laboral de los docentes de la I.E San Francisco de Asís, se observa que los docentes obtienen en promedio un puntaje de 48,9% la cual

corresponde a un nivel medio de clima laboral, en la tabla 4, figura 4 también se observa que obtienen un puntaje de 43,9% le corresponde a un nivel medio respecto a la autorrealización, un puntaje de 53,7% que corresponde a un nivel medio de involucramiento laboral, 46,3% en la supervisión que corresponde a un nivel medio, 58,5% en la comunicación que corresponde a un nivel medio y 39 % en las condiciones laborales que corresponde a un nivel medio (Tabla 2). Denotándose que en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís prevalece el nivel medio de clima laboral, por ello resaltamos el aporte de Soto (2017) quien en su tesis identificó una correlación inversa significativa en la variable clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout; sin embargo, si se encontró correlación inversa significativa en la dimensión de comunicación del clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome.

En la dimensión de Agotamiento Emocional del síndrome de Burnout, predomina un nivel bajo con un 68,2% lo que quiere decir que los docentes realizan su trabajo con energía y buena disposición, permitiéndoles 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 irritables, fatigados y pierden la capacidad de disfrutar las tareas, sintiendo que se sienten cansados y con frustraciones en el trabajo y llegando al límite de sus posibilidades para llevar a cabo las actividades que le competen diariamente.

En la dimensión de Despersonalización del Síndrome de Burnout predomina el nivel bajo con un 66% lo que significa que los referidos docentes muestran un trato agradable y se relacionan con las demás personas considerándolos como tales y no como objetos impersonales. Ponce (2001) afirma que las personas que presentan alteración en esta dimensión ven afectadas y se sienten menos favorecidas como consecuencia del medio y su accionar. En tanto que Moreno, Rodríguez y Escobar (2001) consideran que una alta despersonalización en el síndrome de burnout, evidencia la desconsideración y desvalorización de los docentes para poder alcanzar el valor del trabajo que realiza y dentro de la institución educativa, por ello la importancia

de la presente investigación, cuyos resultados indican todo lo contrario a lo expuesto por el autor mencionado.

En la dimensión de Realización Personal del síndrome de Burnout predomina el nivel medio con un 68,3% lo que quiere decir, que los docentes realizan su trabajo con poca disposición, apareciendo el desinterés, dificultando el disfrute de las actividades que realizan. Coincidiendo con Leiter (1991), hace referencia que la excesiva variedad de tareas puede afectar los sentimientos de la realización personal del sujeto. La exposición continua de los docentes a diversos factores psicosociales conduce día a día hacia un sentimiento de frustración, desmotivación, desmoralización que puede afectar su salud empujando al docente a no alcanzar su realización personal y sentirse satisfecho con la labor que realiza diariamente (Pascual, 2014)

En cuanto a la variable Clima Laboral predomina el nivel Media con un 48,9% lo que significa que los docentes realizan su trabajo en un ambiente moderadamente favorable, influyendo en su satisfacción y por ende en su productividad. Gan (2007) manifiesta que lo más importante está relacionado con la motivación en el trabajo porque afecta directamente a la manera como se manifiesta la satisfacción de los empleados, pues al verse involucrados en un clima agradable sus respuestas serán de una mejor manera a los estímulos. Con ello, se logrará el cumplimiento de metas trazadas por la organización y se verá el compromiso de cada empleado por lograr con mayor realización las metas comunes. Así mismo, Alata (2015) demostró en su tesis que, a mayor nivel de clima laboral, menor nivel de síndrome de burnout. A su vez, Salvador (2016) determinó que existe relación estadística significativa directa entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral y sus respectivas dimensiones.

Al relacionar el agotamiento laboral con el clima laboral de los docentes se determinó que hay una relación inversa significativa muy alta en los docentes de la institución educativa en estudio, lo que indica que, si se incrementa el agotamiento laboral docente, más débil será el clima laboral en la institución educativa.

Cuando se relacionó la despersonalización docente con el clima laboral existente en la institución educativa se determinó que existe una relación inversa muy alta lo que permite deducir que a mayor despersonalización docente el mayor será el deterioro del clima laboral. Se debe entender aquí que la respuesta debe entenderse como negativa, de lo contrario sería contradictorio el valor determinado. Los resultados guardan relación con los hallados por Bautista y Bravo (2017) quienes determinaron una relación inversa y significativa entre la despersonalización y el clima laboral. Así mismo, un nivel elevado de despersonalización conlleva a que los docentes eludan la atención a los usuarios (estudiantes, padres de familia), poniendo distancias entre sí mismas y de quienes requieren los servicios, ignorando activamente las cualidades, intereses y necesidades que los hacen como seres humanos únicos.

Al relacionar la realización personal con el clima laboral se determinó que existe una relación significativa muy alta en los docentes que participaron en la investigación, de allí se puede entender que a una mayor realización personal menor será el deterioro del clima laboral. Estos resultados concuerdan con los hallados por Pacheco (2016) quien determinó la existencia de una correlación significativa fuerte entre la realización personal y el clima laboral. Al respecto, Carranza (2017) sostiene que en cuanto los docentes se identifiquen con los valores de la institución y se sienta comprometidos en el cumplimiento de metas propuestas, mostrarán siempre una predisposición gradual a dejar se autocuestionarse sobre su capacidad dejando de lado sentimientos negativos de no alcanzar los objetivos acompañados de frustración.

Se ha determinado, también, que existe una relación inversa entre la autorrealización y el síndrome de burnout, lo que implica que, si los docentes se sienten autorrealizados, disminuirá el efecto del síndrome de burnout. Si sucede lo contrario, de acuerdo con Maslach y Jackson (1981), el docente desarrollará emociones, actitudes, sentimientos y respuestas negativas alejadas de la realidad y con una frialdad alarmante hacia los demás integrantes de la comunidad educativa. En este caso, el docente buscará un distanciamiento no solo de los usuarios de la institución educativa

sino también de todos los integrantes del equipo donde labora mostrando conductas irritables, etiquetando despectivamente cuando se refiere a los usuarios, buscando que se sientan culpables de su frustración y deterioro de su rendimiento en el ámbito laboral.

La relación inversa muy alta y significativa entre el involucramiento laboral y el síndrome de burnout, implica que mientras los docentes se sientan involucrados en su ambiente de trabajo y con buenas perspectivas futuras, disminuirá el síndrome de burnout ello le permitirá establecer relaciones de empatía con sus compañeros de trabajo. Un buen nivel de involucramiento laboral por parte de los docentes implica que estos participen activamente empleando toda su capacidad para cumplir sus compromisos con la institución, mediante una motivación intrínseca para incrementar sus oportunidades para lograr los objetivos propuestos. De ello, el involucramiento laboral está determinado por el grado en que los empleados se introducen en sus labores diarias, invirtiendo tiempo y energía, concibiendo el trabajo como elemento central de su existencia, valorándose a sí mismos mediante la identificación sociológica en su lugar que ocupa dentro de la institución educativa

La supervisión mostró una relación inversa significativa muy alta con el síndrome de burnout, ello indica que si se lleva a cabo una buena supervisión del personal docente, éste gozará de un apoyo emocional y psicológico que le permite potenciar sus capacidades personales que contribuyen a lograr un buen desempeño profesional lo que a su vez coadyuva a reducir los factores de riesgo responsables del estrés y problemas en sus actividades diarias que pudieran afectar su calidad profesional, personal y social.

Se determinó una relación inversa y altamente significativa entre la comunicación y el síndrome de burnout, lo que implica la importancia de una buena comunicación dentro de una organización. Al respecto, Epstein (2001) sostiene que cuando un docente posee adecuadas habilidades comunicativas, tendrá un menor

padecimiento del síndrome de burnout. De acuerdo a ello, la construcción de habilidades comunicativas adecuadas, fortalece la interacción con los demás integrantes de la institución educativa. Por lo tanto, la preparación en habilidades comunicativas los usuarios de la institución educativa percibirán un profesional docente más seguro de sí mismo preocupado por el aspecto psicosocial, mostrando una mayor empatía y capacidad para responder a los retos por lo que se sentirá satisfecho de la labor que realiza.

Cuando se relacionó las condiciones laborales y el síndrome de burnout, se determinó una correlación inversa altamente significativa lo que indica que cuando existen buenas condiciones laborales, el síndrome de burnout no afectará en nada a los docentes, entendiendo que buenas condiciones laborales implican que hay satisfacción laboral por lo tanto, un docente con un alto nivel de satisfacción laboral mostrará buenas condiciones de salud física y mental lo que se traduce en mejor rendimiento laboral, mejor eficiencia y eficacia en su labor educativa y ello conducirá a su vez, a disminuir su frustración laboral y fortalecerá su capacidad para enfrentar el estrés laboral (El Sahili, 2012).

De esta manera se ha comprobado que las hipótesis específicas del estudio también se aceptan, pues las dimensiones del Clima Laboral: la autorrealización, el involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, condiciones laborales, se encuentran significativamente correlacionadas con el síndrome de Burnout, ya que en todos los casos se encontraron correlaciones inversas y significativas, lo que implica que el clima laboral es una variable fuertemente relacionada con el Burnout en los docentes. Estos resultados obtenidos son similares a los obtenidos por Bautista y Bravo (2017) quienes determinaron una relación significativa inversa entre las dimensiones del síndrome de burnout y el clima laboral. Sin embargo, Salvador (2016) encontró una relación significativa directa entre las dimensiones o componentes, lo que resulta contradictorio, a pesar de trabajar con docentes como muestra. En este caso, requiere

analizar detenidamente los resultados hallados por el autor mencionado y determinar qué factores influyen en ello. Así mismo, Urteaga (2017) determinó una relación inversa negativa altamente significativa entre el agotamiento emocional y las dimensiones involucramiento laboral y supervisión, en tanto que la despersonalización también muestra una relación inversa altamente significativa con el involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales, en cambio, la realización personal muestra una relación inversa negativa moderadamente significativa con la autorrealización. Como se puede observar, los resultados resultan similares debido a que los docentes se enfrentan a situaciones similares en su práctica pedagógica.

Dichos resultados permiten corroborar algunos antecedentes y aportes teóricos, es así como estamos de acuerdo a Freudenberger (1974) describe al 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.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente investigación se determinó que las variables burnout y clima laboral tienen una relación altamente significativa, muy alta e inversa ( $r=-0,974$ ;  $p<0.05$ ) en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís, distrito de La Esperanza – 2017.

Se determinó los niveles de síndrome de burnout en docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís- 2017, encontrando que el 51% se encuentra en un nivel medio y solo el 24% en nivel alto de igual forma el 24% en nivel bajo.

Se determinó el clima laboral en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís 2017 encontrando que la mayoría el 48.9% se encuentra en un nivel medio y el 24.4% se encuentra en un nivel favorable, un 22.3 % se encuentra en un nivel desfavorable y solo un 4% se encuentra en un nivel muy favorable.

Se determinó que existe una relación inversa y significativa muy entre el agotamiento emocional y el clima laboral ( $r = -0.954$ ;  $p<0.05$ ) en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís, distrito La Esperanza – 2017.

Se determinó que existe una relación inversa y significativa muy alta entre la despersonalización y el clima laboral ( $r = -0.941$ ;  $p<0.05$ ) en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís, distrito La Esperanza – 2017.

Se determinó que existe una relación inversa y significativa muy alta entre la realización personal y el clima laboral ( $r = -0.931$ ;  $p<0.05$ ) en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís, distrito La Esperanza – 2017.

Se determinó una relación indirecta muy alta estadísticamente significativa entre la autorrealización y el síndrome de burnout ( $r = -0.946$ ;  $p < 0.05$ ) en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís, distrito La Esperanza – 2017.

Se determinó que existe una relación indirecta muy alta estadísticamente significativa entre el involucramiento laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís, distrito La Esperanza – 2017.

Se determinó que existe una relación indirecta muy alta estadísticamente significativa entre la supervisión y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís, distrito La Esperanza – 2017.

Se determinó que existe una relación indirecta muy alta, estadísticamente significativa entre la comunicación y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución educativa San Francisco de Asís, distrito La Esperanza – 2017.

Se determinó que existe una relación indirecta muy alta, estadísticamente significativa entre las condiciones laborales y el síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís, distrito La Esperanza – 2017.

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.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bautista, G. & Bravo, M. (2017). *Clima laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud de Acapulco – Callao*. (Tesis de maestría). Trujillo, Perú, Universidad César Vallejo.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* España: Ediciones Paidós.
- Brown, W. y Moberg, D. (1990). *Teoría de la organización y la administración: enfoque integral*. México D.F.: Limusa.
- Calle, R. (2008). *¡Otra vez lunes! Técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid: Turpial.
- Cárdenas, G. (2014). *Las cargas familiares y el estrés laboral*, Rev. Dina Management. Vol.2
- Carranza, M.C.M. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en trabajadores de u hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco*. (Tesis de licenciatura). Trujillo, Perú, Universidad Privada del Norte.
- Cherniss, C. (1980). *Agotamiento del personal: estrés laboral en los servicios humanos*. California: SAGE.
- Chiavenato, I. (2006). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: Thomson.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Mc Graw Hill. México.
- Comín, E. (2006). *El estrés y el riesgo para la salud*. Departamento de prevención Madrid: MAZ.
- Cordie, A. (1998). *Malestar en el docente. La educación frente al psicoanálisis*. Paris: Ediciones Umbral.
- Dessler, G. (1993). *Organización y administración*. México D.F.: Prentice Hall Interamericana.
- Durán, P. (2003). *Mejores empresas para trabajar. La importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas*. Consultado el 09-12-2018 de

<https://www.gestiopolis.com/caracteristicas-mejores-empresas-para-trabajar-mept/>

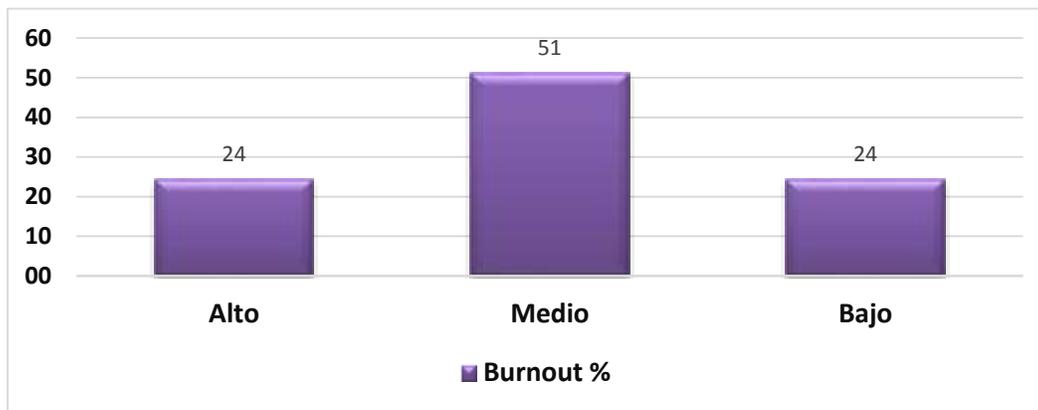
- El Sahili, L.F. (2012). *Burnout y docencia, un recorrido por el sentimiento gradual de desilusión y desgaste en la profesión educativa, sus consecuencias y soluciones*. México: Trillas.
- Epstein, J.L. (2001). *Asociación escuela, familia y comunidad: Preparar educadores y mejorar escuelas*. Colorado, USA: Wetsview Press.
- Escat, M. (2007). *Definición de clima laboral*. Consultado el 09-12-2018 en [https://degerencia.com/articulo/definicion\\_del\\_clima\\_laboral/](https://degerencia.com/articulo/definicion_del_clima_laboral/)
- Forehand, G.A. y Gilmer, B.V. (1964). *Variaciones ambientales en estudios de clima organizacional*. Boletín Psicológico, 6, 361 – 382.
- Freundenberg, J. (1981). *El profesional quemado ¿Qué tipo de ayuda? I Conferencia Internacional sobre estrés y burnout*. Filadelfia.
- Gan, F. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: OUC.
- Gómez, F.J.C. (1999). *Sistemas administrativos, estructuras y procesos*. México, D.F.: Macchi.
- Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral estudios realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango*. (Tesis de grado). Universidad de Rafael Landivar.
- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. En *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 3, (4), 68-89.
- Guarniz, A. (2012). *Relación entre satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la Facultad de Medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego*. (Tesis de pregrado). Trujillo, Universidad Privada Antenor Orrego
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. México D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Halpin, A.W. & Crofts, D.B. (1963). El clima organizacional de las escuelas. En *Revista Internacional de Educación*, 22, 4, 441-463.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ta ed.). México D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Irondo, J. (2007). *Clima laboral: contexto de gestión*. Consultado el 09-12-2017 de <http://www.orggames.org/contexto.htm>
- León, J. & León, J. (2013). Prevalencia y factores predictivos del burnout en docentes de la enseñanza pública: El papel del género. *Ansiedad y Estrés*, 19, 1, 11 - 25
- Likert, R. & Gibson, J. (1986). *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. México D.F.: Trillas.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1978). *Clima organizacional*. Nueva York: Simon & Schuster.
- Maslach, C. (2004). Perspectivas diferentes sobre burnout en el trabajo. En *PsicCRITIQUES*, 49, 2, 168 – 170.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1982). El agotamiento en los profesionales de la salud: un análisis psicológico y social. En Sanders, G. Y Suls, J. (Eds.). *Psicología social de la salud y la enfermedad*. Nueva Jersey: Erlbaum.
- Melgosa, J. (2006). *Sin estrés*. Colección Nuevo estilo de vida. Madrid, España: Editorial Safeliz.
- Moreno, B., Rodríguez, R. & Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorización del MBI, un análisis preliminar. En *Ansiedad y Estrés* 7 (1): 69 – 78.
- Navarro, L. (2008). *Satisfacción laboral y rotación de personal en empresas de transporte público de pasajeros* (Tesis de maestría). México, D.F., México, Instituto Politécnico Nacional.
- Nogareda, S. (2006). *Fisiología del estrés*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. [Accesado 10/05/13]. España.
- Pacheco, A. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú, Universidad Ricardo Palma.

- Palma, S. (2004). *Escala del clima laboral CL – SPC*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. En *Revista de Investigación en Psicología*, 12.
- Pascual, M. (2014). *Agotamiento personal, despersonalización y baja realización personal en el trabajo*. Consultado el 09-12-2018 en <https://cienxcienpersonas.wordpress.com/2014/10/03/agotamiento-emocional-despersonalizacion-y-baja-realizacion-personal-en-el-trabajo-burnout/>
- Pines, A., Aronson, E. & Kafry, I. (1981). *Burnout*. Nueva York: Free Press
- Rojas, S. (2016). *Relación del clima laboral y síndrome de burnout en el hospital 2-1 del distrito de Pangoa, Satipo, 2015*. (Tesis de maestría). Huancayo, Perú, Universidad Nacional Herminio Valdizan.
- Salvador, J. (2016) *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*, Perú, Universidad Privada Antenor Orrego.
- Seisdedos, N. (1997). *MBI. Inventario Burnout de Maslach*. Manual. Madrid: TEA ediciones.
- Soto K. (2017) *Clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución pública emblemática de Huaral 2017*. Huaral, Perú, Universidad César Vallejo.
- Unga, S. (2014). Significado psicológico del estrés laboral. En *Revista Remo*, 11, 26
- Urteaga, Z.A. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo, año 2017*. (Tesis de maestría). Trujillo, Perú, Universidad César Vallejo.

## ANEXOS

### Anexo 1: Nivel de Burnout de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís - 2017

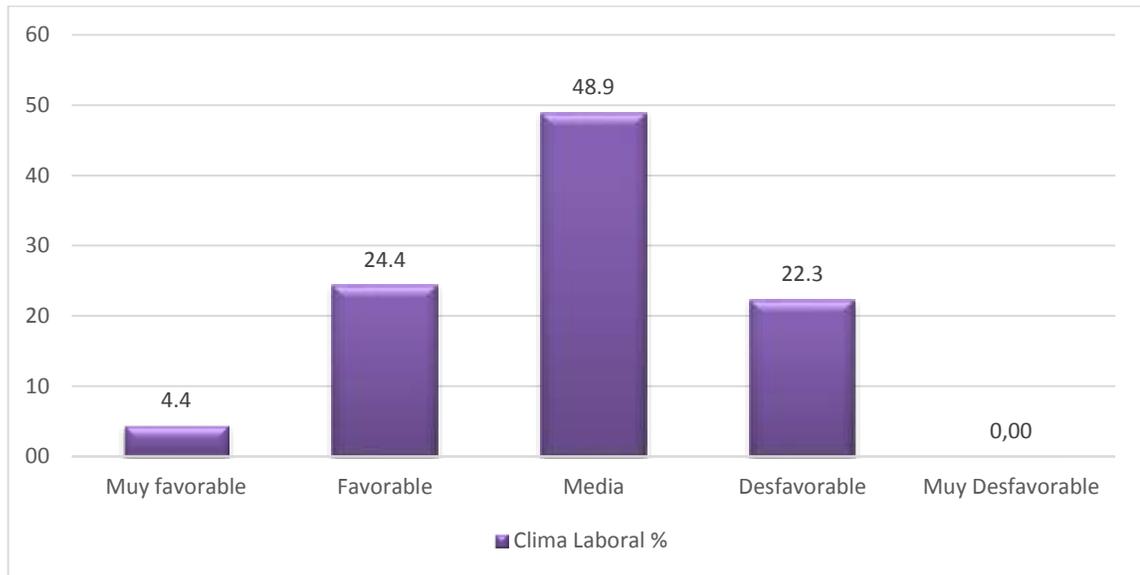


*Figura 1.* Nivel de Burnout de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís - 2017.

*Fuente.* Tabla 2.

En la figura se evidencia que en el nivel medio de Burnout se encuentra un 51% de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís – 2017. Mientras que para el nivel bajo como para el nivel alto se encuentra un 24% de docentes.

**Anexo 2: Nivel de clima laboral de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís,  
La Esperanza – 2017**

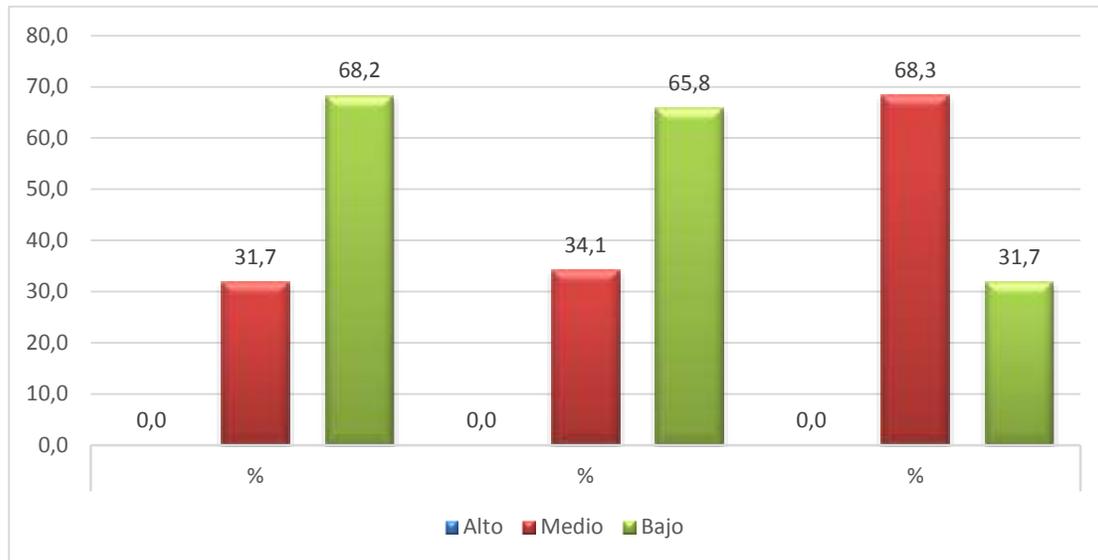


*Figura 2: Nivel de clima laboral de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís, La Esperanza – 2017*

*Fuente.* Tabla 3.

En la figura se evidencia que en el nivel medio de Clima laboral se encuentra un 48.9%, también se observa que el 0% de docentes obtienen un nivel muy desfavorable y por el contrario un 24.4%, se encuentra en un nivel favorable, asimismo en el nivel desfavorable se encuentra el 22.3 % y solo un 4,4% se encuentra en un nivel muy favorable.

### Anexo 3: Nivel de dimensiones de Burnout en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís – 2017

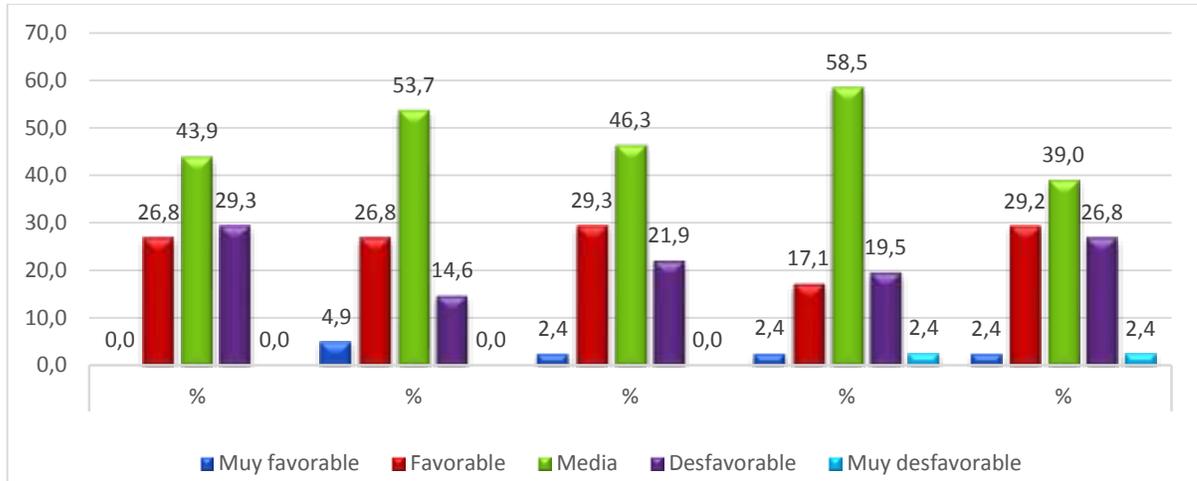


*Figura 3.* Nivel de dimensiones de Burnout en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís – 2017

Fuente. Tabla 4.

En la figura se muestra las dimensiones de los niveles de Burnout en docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís año 2017. En la dimensión Agotamiento observamos que el 68.2 % se encuentra en nivel bajo, un 31.7% en un nivel medio y un 0 % en un nivel alto; respecto a la dimensión De despersonalización la mayoría de evaluados se encuentra en un nivel bajo con un 65.8 % y un 34.1% en un nivel medio y con un 0% en un nivel alto, por último, en la dimensión de Realización Personal el 68.3 % se encuentra en un nivel medio y el 31.7% en nivel bajo.

**Anexo 4: Nivel de dimensiones de clima laboral de los docentes de la I.E San Francisco de Asís - 2017**

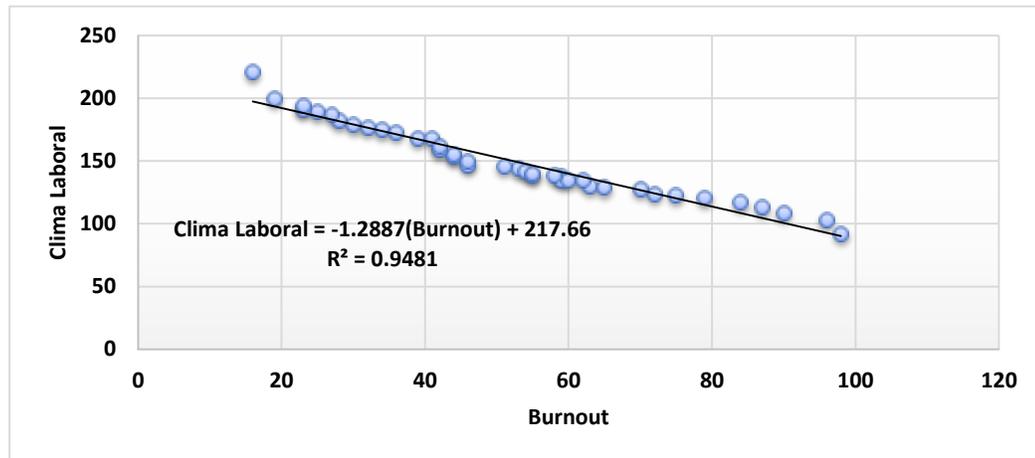


*Figura 4.* Nivel de dimensiones de clima laboral de los docentes de la I.E San Francisco de Asís – 2017

*Fuente.* Tabla 5

En la figura se muestra las dimensiones de Clima Laboral, se observa que en las dimensiones Comunicación y Condiciones Laborales se obtuvieron 58.5 % y 39 % respectivamente lo cual representa un nivel MEDIO; Mientras que en las dimensiones Involucramiento Laboral y Comunicación se obtuvieron 4.9 % y 2.4 % para un nivel MUY FAVORABLE; por el contrario, en la dimensión Autorrealización se obtuvo un 0.0 % para el nivel MUY DESFAVORABLE.

**Anexo 5: Relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral de los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís – 2017**



*Figura 5.* Relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral de los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís – 2017.

En la figura se observa que existe una correlación inversa y MUY ALTA entre las dimensiones de la variable Burnout y las dimensiones de la variable Clima Laboral en los docentes de la I.E. San Francisco de Asís – 2017.

## Anexo 6: Análisis de Normalidad de Burnout y clima laboral

**Tabla 6**

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>			
		Clima Laboral	Burnout
N		41	41
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	149,51	52,88
	Desviación estándar	29,308	22,144
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,095	,085
	Positivo	,095	,085
	Negativo	-,057	-,066
Estadístico de prueba		,095	,085
Sig. asintótica (bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

### Análisis de correlación de Pearson

Se realizó el análisis de correlación de Pearson ente las variables Burnout y clima laboral Según la tabla 2 se obtuvo un valor de -0.974 para un nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )  $t_{cal} < t_{tab}$ . Y se concluye que la variable Burnout se relaciona inversamente con la variable Clima Laboral de los docentes de la I.E. San Francisco de Asís, de La Esperanza - 2017.

## **Anexo 7: Consentimiento Informado**

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Yo Walter Fernández Gutiérrez, con el cargo de director acepto que la Institución Educativa "San Francisco de Asís" de La Esperanza, participe voluntariamente en la investigación titulada "BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "SAN FRANCISCO DE ASÍS", LA ESPERANZA - 2017", realizada por la estudiante de Psicología de la Universidad San Pedro, Barreto Acosta Maritza.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

---

Firma del participante

DNI: 19561137

## **Anexo 8: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory**

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los siguientes rangos:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

Los resultados de cada subescala:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

## **Anexo 9: Ficha técnica de Maslach Burnout Inventory**

### **FICHA TÉCNICA MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997). El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.

La subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.

La subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el

trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional. Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala. Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

**CORRECCIÓN DE LA PRUEBA** Subescala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está

conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99. Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome. Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40, sensación de logro.

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

## **Anexo 10: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC**

### **I. Datos Generales**

Nombre: Clima Laboral CL - SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Forma de Aplicación: Individual –Colectivo

Duración: 15 a 30 minutos

**II. Significación** Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

**III. Tipificación** Baremos percentiles general para la muestra total, por sexo, jerarquía laboral, y tipo de empresa.

**IV. Descripción La Escala CL-SPC.** fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

**V. Factores.** Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

- Realización Personal (Autorrealización): Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Los ítems que conforman la prueba son: 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.

- **Involucramiento Personal:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Los ítems referidos a este indicador son: 2,7,12,22,27,32,37,42 y 47
- **Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Los ítems son: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48.
- **Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Los ítems correspondientes son: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19
- **Condiciones Laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Los ítems son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

**VI. Material para la Aplicación.** El material necesario corresponde a:

- **Manual CL-SPC:** en la que se encuentra las orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación de acuerdo a la estandarización efectuada en la muestra de referencia.
- **Cuadernillo CL-SPC:** en versión escrita y computarizada. En caso de empleo manual, se marcará con un lapicero en el casillero que mejor corresponda a su forma de percibir el ambiente laboral en el que se encuentra trabajando.
- **Disquete clave:** para la digitación de las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba, con el que debe operar el programa. El reporte de los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde el programa computarizado.

**VII. Formas de Aplicación.**

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral; que, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

<b>Categoría</b>	<b>Factores</b>	<b>Puntaje total</b>
Muy favorable	42 – 50	210 - 250
Favorable	34 – 41	170 - 209
Media	26 – 33	130 - 169
Desfavorable	18 – 24	90 - 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 - 89

### **VIII. Validez Y Confiabilidad**

Correlaciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores del clima laboral.

**Encuesta:** A continuación, encontrará proposiciones sobres aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral.

Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas. ¡SUERTE!

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

**CUESTIONARIO:**

1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16	Se valora los altos niveles de desempeño	
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19	Existen suficientes canales de comunicación.	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	

25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30	Existe buena administración de los recursos.	
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48	Existe un trato justo en la institución	
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

## **Anexo 11: FICHA TÉCNICA: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC**

### **FICHA TÉCNICA: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL –SPC**

#### **I. Datos Generales**

<b>Nombre</b>	: Satisfacción Laboral SL- SPC
<b>Autora</b>	: Sonia Palma Carrillo
<b>Lugar</b>	: Lima – Perú
<b>Forma de Aplicación</b>	: Individual o colectiva
<b>Edades de Aplicación</b>	: Adultos de 18 a más años
<b>Número de Ítems</b>	: 36 ítems
<b>Tiempo de Aplicación</b>	: 20 minutos
<b>Ámbito de Aplicación</b>	: Sujetos adultos, varones o mujeres

#### **II. Normas de Corrección**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem.

Las puntuaciones utilizadas son:

1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180.

Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

### III. Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Factores							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta Satisfacción	23-+	18+-	23-+	19-+	29-+	29-+	29-+	168-+
Satisfacción	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Satisfacción	15-19	09 - 14	15-19	12 - 16	19-25	19-25	19-24	112-148
Satisfacción	11 - 14	07 - 08	11 - 14	10 - 11	14-18	14-18	14-18	93-111
Satisfacción	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

### IV. Finalidad de la Prueba

Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.

### V. Componentes de la Prueba

La escala SL-SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

- ❖ **Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems):** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Los ítems correspondientes son: 1, 13, 21, 28, 32.
- ❖ **Factor II: Beneficios Laborales y/o remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Los ítems correspondientes son: 2, 7, 14, 22.

- ❖ **Factor III: Políticas Administrativas:** El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Los ítems correspondientes son: 8, 15, 17, 23, 33.
- ❖ **Factor IV: Relaciones Sociales:** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Los Ítems correspondientes son: 3, 9, 16, 24.
- ❖ **Factor V. Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems correspondientes son: 4, 10, 18, 25, 29, 34.
- ❖ **Factor VI. Desarrollo de tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora. Los ítems correspondientes son: 5, 11, 19, 26, 30, 35.
- ❖ **Factor VII. Relación con la autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Los ítems correspondientes son: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

## **VI. Validez de la Prueba**

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores, La validez es de 0.05.

## **VII. Confiabilidad de la Prueba**

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.