



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la  
Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro,  
Cusco-2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Sánchez Achahui, Darwin Josset

**ASESOR:**

Dr. León Quintano Wilder

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Talento Humano

**PERÚ – 2018**

## **Página del Jurado**

---

Dr. Rivas Loayza Marco Antonio  
Presidente

---

MGT. Ugarte Ubilla Álvaro Hernán  
Secretario

---

Dr. León Quintano Wilder  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mi amada esposa y a mis hijos Salvador y Thiago, que son mi fortaleza y motivo para la realización del presente trabajo.

A Dios, quien guío mi espíritu para la conclusión de esta tesis; así como a mis padres Ricardo y Margarita por su apoyo incondicional y por el amor incansable que me dan cada día; de igual manera a mis amigos que creyeron en mí, quienes sin su ayuda no hubiera podido hacer esta tesis.

**Darwin Josset**

## **Agradecimiento**

A los docentes de mi alma Mater Universidad César Vallejo por su apoyo y estímulo, brindado todos los días durante mis estudios profesionales.

Agradezco de forma especial a mi asesor por su amistad, tiempo y la dedicación a la realización de mi tesis que me dará la oportunidad de realizarme como profesional.

Expreso mi agradecimiento al Director de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, por brindarme las facilidades para la aplicación de las encuestas realizadas.

Darwin Josset

## **Presentación**

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública con el cual presento el trabajo de investigación descriptivo correlacional denominado: “El clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, Cusco-2018”.

El presente trabajo de investigación se propone demostrar la relación que existe entre el Clima laboral y el estrés laboral en el personal docente de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro Cusco. El tipo de muestreo fue no probabilístico. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario burnout de Maslach.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

**Darwin Josset Sánchez Achahui**

## ÍNDICE

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración Jurada .....	v
Presentación.....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Estudios Previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema.....	63
1.4.1. Problema general .....	63
1.4.2. Problemas específicos .....	63
1.5. Justificación del estudio .....	64
1.6. Hipótesis.....	65
1.6.1. Hipótesis General.....	65
1.7. Objetivos.....	66
1.7.1. Objetivo general .....	66
1.7.2. Objetivos específicos: .....	66
II. METODO.....	67
2.1. Diseño de Investigación .....	67
2.2. Variables, operacionalización.....	67
2.2.1. Variables.....	67
2.2.2. Operacionalización de Variables.....	68
2.3. Población y muestra.....	69
2.3.1. Población.....	69
2.3.2. Muestreo.....	69
2.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	69
2.4.1. Técnicas: .....	69

2.4.2. Instrumento .....	70
2.4.3. Validez y confiabilidad.....	70
2.5. Método de análisis de datos.....	77
2.6. Aspectos Éticos.....	77
III. RESULTADOS .....	78
3.1. Descripción.....	78
3.2. Resultados descriptivos por variables.....	79
3.2.1. Resultados para Clima Laboral.....	79
3.2.2. Resultados para dimensiones de Clima Laboral .....	80
3.2.3. Resultados para Estrés Laboral.....	83
3.2.4. Resultados para dimensiones de Estrés Laboral .....	84
3.3. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Clima Laboral y Estrés Laboral...	87
3.3.1. Prueba de hipótesis.....	87
3.3.2. Prueba de Sub hipótesis .....	88
IV. DISCUSION .....	94
V. CONCLUSIONES .....	966
VI. RECOMENDACIONES.....	977
VIII. REFERENCIAS .....	988

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del clima laboral y el estrés laboral de los Docentes de la de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco, para lo cual se realizó una investigación con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional.

Siendo la metodología de investigación el método científico, el tipo de investigación descriptivo correlacional con un diseño no experimental, la muestra se considera no probabilística constituida por 33 docentes de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro Cusco, la técnica utilizada es la encuesta para ambas variables, cuyos instrumentos fueron la Escala de Clima Social en el trabajo (WES) y el Inventario "Burnout" de Maslach (MBI).

Los resultados muestran que con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, se confirma que si existe correlación entre las variables Clima Laboral y Estrés Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,768, valor que muestra una asociación alta e inversa entre dichas variables.

**Palabras claves:** Clima laboral y estrés laboral



## ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine the relationship between the work climate and the work stress of the teachers of the I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco, for which a research was carried out with a quantitative approach and descriptive correlational design.

Being the research methodology the scientific method, the type of correlational descriptive research with a non-experimental design, the sample is considered non-probabilistic constituted by 33 teachers of the Educational Institution Jorge Chávez Chaparro Cusco, the technique used is the survey for both variables, whose instruments were the Social Climate at Work Scale (WES) and the Maslach Burnout Inventory (MBI).

The results show that with a confidence level of  $95\% = 0.95$ , and at the level of significance of  $\alpha: 5\% = 0.05$ , it is confirmed that there is a correlation between the variables Work Environment and Work Stress, according to the test statistic for a Nonparametric study Spearman correlation, whose correlation coefficient reaches the value of  $-0.768$ , a value that shows a high and inverse association between these variables.

**Keywords:** Work climate and work stress

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad Problemática

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

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

Una de las razones del malestar docente es la falta de su realización personal que se traduce en un conflicto entre las necesidades personales del docente y su función profesional (Oliveros y Ramos, 2009).

El factor organizacional que permite al docente tener más independencia en la toma de decisiones en su labor docente es la autonomía, cosa que a través del tiempo no ha tenido, convirtiéndolo de esta manera en un profesional funcionalmente dependiente con escasa capacidad personal para comprometerse e involucrarse en su trabajo. Este factor tiene una relación con el cansancio emocional.

En cuanto a la organización de las instituciones educativas, cabe señalar que la planificación es básicamente importante para obtener resultados dentro un plazo convenido y de esto se obtendrán resultados y logros del trabajador que favorecerán a una mejor percepción de su desempeño laboral desarrollando de una u otra manera sus sentimientos de competencia y éxito en su profesión. Boada, Diego y Agulló (2004) afirman que la falta de consecución de metas

disminuye los sentimientos de realización personal, (p.99)

Según Silva (2000), en un estudio del clima organizacional que realizó en las Instituciones Educativas de Educación Secundaria de las escuelas públicas de Cajamarca, señala que éstas se caracterizan por tener estructuras informales, la planificación de tareas es escasa y no se discuten misión ni objetivos del centro educativo, (p. 92)

La falta de planificación no permite tener en claro que tareas se van a llevar a cabo en el centro laboral, quien lo va hacer, donde, cómo, cuándo porqué y para qué; todo esto permite establecer el curso de acción de la institución y el control respectivo de los resultados, de lo contrario aumentará la incertidumbre en cuanto al trabajo, entonces se improvisará y como resultado los docentes se verán obligados a realizar un sin número de tareas no planificadas que le generarán reacciones de estrés en la que podría aparecer el burnout. Estudios de Pierce y Molloy (2000) señalan que la variedad de tareas de un trabajador tiene relación con el trato impersonal y distante con los usuarios, es decir, con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout, y según Leiter (2001) esta misma variable afecta también los sentimientos de realización personal.

De otro lado, los docentes dan cuenta de condiciones adversas que deben enfrentar en la realización de sus funciones, se espera que generen habilidades en sus estudiantes además de cumplir un rol formativo, deberán inculcar valores y enseñar hábitos de conducta; este trabajo es muy complejo a medida que la sociedad también se vuelve compleja

(López, 2003).

Al respecto, Fernández (2002), encontró que:

“El factor organizacional presión laboral tiene una relación positiva con el síndrome de burnout, resultado de un estudio realizado con docentes de Educación Primaria en Lima Metropolitana, interesa conocer si estos resultados también puedan encontrarse en Educación Secundaria”, (p. 94)

Como se puede observar los factores organizacionales como la autonomía, la

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

Las instituciones educativas particulares se caracterizan porque los docentes tienen mayor libertad de ejercer sus habilidades profesionales y tener una mejor percepción de su desempeño, la urgencia para realizar las tareas académicas están en relación a las condiciones que se le ofrecen y al reconocimiento de su trabajo, las relaciones personales son más cercanas y de mayor confianza (Díaz y Saavedra, 2000).

Según Leiter (2008) “las relaciones de mayor confianza y apoyo entre compañeros y jefes aumentan la realización personal y disminuyen el estrés laboral”.

## **1.2. Estudios Previos**

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

respecto a su propio desempeño.

El estudio de **Carrasco (2009)** se llevó a cabo en la escuela particular N° 64 "Chanquin", comuna de Tolten Chile, su propósito fue conocer el tipo de clima organizacional que perciben los docentes de esa unidad educativa con el fin de detectar debilidades y falencias para luego crear estrategias que permitan optimizar dicho clima y por ende mejorar el trabajo docente en función de los educandos, sus resultados concluyeron que el clima organizacional que rodea a la escuela no es ni medianamente adecuado, tienen un director paternalista poco reservado, carente de autenticidad, resultando en ocasiones un tanto entrometido, lo que tiende a desmotivar al grupo humano que está bajo su cargo, los cuales se sienten presionados a desempeñar sus funciones en un ambiente en donde abunda la formalidad y está totalmente estructurado, cortando muchas veces la amistad y camaradería que debieran existir entre los miembros de la escuela.

Se concluye que el ambiente laboral es una variable destacable e importante que se relaciona baja pero positivamente con la eficiencia del desempeño docente.

El clima organizacional educativo en Chile refiere un liderazgo directivo paternalista que presiona, donde la comunicación carece de confianza totalmente formal y estructurado donde no se genera motivación para el trabajo del grupo que está a su cargo. De allí el interés de conocer el clima laboral en nuestro medio.

En la investigación de **Grajales (2010)** el objetivo fue ver el nivel de agotamiento emocional en docentes del Nuevo León México y la forma como éstos se relacionan con el grado de involucramiento en la labor docente y con la satisfacción laboral, para esto utilizó el Inventario de Maslach, el inventario de actividades de Jenkins, Zyzanski y Rosenman (1992), y la Escala de Satisfacción Laboral de Padilla (1998, citado por Grajales). Sus resultados fueron: Los varones no difieren de manera significativa con las mujeres en el grado de satisfacción laboral ni en su grado de involucramiento en el trabajo, sin embargo en la variable denominada grado de agotamiento emocional, las

docentes alcanzan una media significativa mayor que la de los varones. Existe además una relación negativa significativa entre agotamiento emocional y las variables satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo y el cansancio emocional de las mujeres.

En el estudio de salud laboral en docentes de área urbana de mayor riesgo de bienestar, revelan que el burnout se relaciona más con agotamiento emocional (tensión básica) que con bajo logro personal (auto evaluación de su desempeño) y despersonalización (contexto interpersonal).

El grado de satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo no difieren significativamente según sexo. Las docentes alcanzan una media significativa mayor en agotamiento emocional que los docentes, las variables satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo en las mujeres guardan relación significativa negativa con el agotamiento emocional.

**Boada, Diego y Agulló (2004)** realizaron una investigación cuyos objetivos fueron determinar si las variables del Modelo de las Características del Puesto (MCP) son predictoras de los niveles del burnout y de síntomas psicosomáticos en el trabajo, y examinar si el clima organizacional pronostica los niveles de burnout y síntomas psicosomáticos en el trabajo con sujetos pertenecientes a dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona España. Se le aplicaron los siguientes instrumentos: El Job Diagnostic Survey versión de Fuertes, Munduate y Fortea (1996), el Maslach Burnout Inventory versión española (Maslach y Jackson, 1997) la escala de Manifestaciones Psicosomáticas y por último el Focus-93 que evalúa los componentes del clima organizacional (González-Roma, Tomás y Ferreres, 1995). Los resultados obtenidos refieren que generalmente las variables del MCP son preventivas y predictoras de las dimensiones del burnout, en cuanto al clima organizacional es poco predictor de psicosomatizaciones, se presenta más como pronosticador del burnout. Un clima basado en el apoyo y la consecución de metas incrementa la realización personal, por otro lado un clima basado en la innovación (cambios tecnológicos apresurados) afecta positivamente al cansancio emocional y la despersonalización. Se constata que el clima se

asocia al burnout pero no es completamente negativa.

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

El clima organizacional pronostica el burnout, un clima basado en el apoyo y consecución de metas incrementa la realización personal, la subescala organización del presente estudio refiere a planificación y eficacia de las tareas y como éstas se relacionan con la realización personal del docente.

Existen correlaciones significativas positivas pero débiles entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, las relaciones de mayor intensidad se dan entre agotamiento emocional y satisfacción laboral. Se presenta una correlación de orden negativo entre satisfacción laboral y despersonalización. La satisfacción laboral está en relación con el clima psicológico del ambiente laboral, interesa saber, si las presentes subescalas del clima laboral en estudio, correlaciona con el síndrome de burnout.

**Mendo (2010)** investigó sobre los factores del ambiente laboral y su relación con el nivel de estrés en enfermeras del Ministerio de Salud en Trujillo, la finalidad de este estudio fue conocer el nivel de estrés y los factores estresores más comunes en las profesionales mencionadas, para ello utilizó el instrumento de Medición de Estrés de Domínguez, Valderrama, y González (1991) y el Test para valorar la Percepción de los Factores Estresantes del Ámbito Laboral Personal (Ivancevich y Mantteson, 1989), sus resultados refieren que el 88.24%

de enfermeras presentaron un nivel leve de estrés. Los factores estresores son ambigüedad de rol y roles conflictivos, que tienen una relación altamente significativa con el nivel de estrés. No existe relación significativa entre los actores estresores sobrecarga de rol cuantitativo y cualitativo, desarrollo por la carrera y responsabilidad por las personas con el nivel de estrés.

**Casas y Echevarría (1999, citados en Álvarez, 2001)** realizaron un estudio con trabajadores y pacientes en el centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao), su objetivo fue determinar el clima organizacional en dicho establecimiento para detectar los factores que influían en la satisfacción laboral en el personal de dicho centro. Se encontraron deficiencias relacionadas con la falta de motivación del personal, el trabajo que realizaban no era evaluado y recompensado, y pensaban que no todos eran premiados de la misma forma. Otro factores que influyeron en la satisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de salud, se evidenció además una alta motivación de logro ya que encuentran oportunidades de desarrollar sus aptitudes y progreso personal, también hubo una alta motivación de afiliación por cuanto se sentían orgullosos de pertenecer al centro y se identificaban con él.

**Pollack (2000, citado en Álvarez, 2001)** realizó un estudio de comunicación interna y clima organizacional en la empresa Agroindustria San Jacinto S. A, en él analiza la relación que tiene la política empresarial de recursos humanos y los escasos medios de comunicación interna con el clima organizacional, se detectaron fallas en la dinámica comunicacional y se identificaron las necesidades de comunicación de los públicos internos de la empresa y los aspectos mediadores del clima organizacional.

La falta de motivación en el personal, la falta de evaluación y recompensa, así como la variedad de roles son factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral en el centro de salud de estudio. Es importante tener en cuenta además, el sistema de comunicación interna de una empresa y los aspectos que medien el clima organizacional para que ésta sea óptima; todos estos factores se tienen en cuenta en la presente investigación para sustentar como es el clima laboral en los centros educativos en Lima Metropolitana.



El trabajo de **Palma (2000)** estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias, se tomaron como instrumentos la Escala de Motivación de Steers y Braunstein (1976) y la Escala de Medición del Clima Laboral de Litwin (1978), los resultados evidenciaron niveles medios de motivación y clima laboral. Se encontraron diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los docentes y trabajadores con más de 5 años de servicios, no así sin embargo en relación al clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sentimientos de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

**Silva (2000)** realizó un estudio descriptivo de las características del clima organizacional en los centros educativos secundarios estatales en el departamento de Cajamarca, para ello contó con el instrumento elaborado por Halpin y Croft llamado Cuestionario Descriptivo del Clima Organizacional (1963) sus resultados se refieren que el comportamiento directivo no supervisa el desempeño docente en un contexto de búsqueda de rendimiento óptimo, hay un liderazgo autoritario en la conducta de poner énfasis en el rendimiento y sin ejemplaridad, falta de trato y acercamiento a los docentes (consideración) y no se facilita el trabajo de los docentes en cuanto a disponibilidad adecuada de recursos para el trabajo pedagógico y de tiempo (interferencia) y por otra parte se encontró falta de mística de innovación en el trabajo (entusiasmo) y la dificultad para trabajar conjuntamente (desunión).

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

Se verifica nuevamente en estos estudios que los factores estresores del

ambiente laboral son la ambigüedad de rol y roles conflictivos pues estos tienen una relación alta y significativa con el nivel de estrés. La comunicación se hace necesaria para optimizar el rendimiento organizacional y es importante señalar la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones, en el presente estudio se toma en cuenta el factor autonomía y su relación con el burnout.

Las características del clima organizacional en los docentes de educación secundaria en Cajamarca revelan un liderazgo autoritario de los directivos, que no supervisa ni busca el rendimiento de sus docentes, las relaciones personales que establece son distantes, no facilita el trabajo docente, falta innovación y existe dificultad para trabajar conjuntamente. En el presente estudio el docente de secundaria de Lima Metropolitana dará a conocer su percepción del clima laboral educativo en cuanto a si se le estimula a ser autosuficiente, si percibe la planificación y terminación de tareas y si se le alienta a la urgencia de poder terminarlas.

Uno de los elementos culturales que afectan el clima laboral es el conformismo, hay una adaptación a las irregularidades administrativas y como consecuencia resulta desfavorable la identificación productividad y eficacia laboral, como se verá todo esto es consecuencia de las políticas de estado y la ineficiencia para gerenciar las instituciones educativas.

La investigación de **Delgado (2003)** tuvo como objetivo determinar las normas del Inventario de Maslach y conocer las características del síndrome del burnout en docentes de educación secundaria de Lima Metropolitana; las conclusiones a las que llegó la autora son que el inventario mencionado tiene confiabilidad por consistencia interna, por el método de alfa de Cronbach y validez de constructo a través del análisis factorial de las subescalas del inventario. El 32.7% de los docentes de secundaria de Lima Metropolitana presentaron niveles altos de burnout, los docentes de centros educativos no estatales presentaron mayores niveles de cansancio emocional que sus colegas de centros educativos estatales. Los docentes de centros educativos estatales presentaron un mayor nivel de realización personal que sus colegas de colegios no estatales.

Las fuentes de presión laboral se relacionan positivamente con el desgaste psíquico del burnout en docentes de nivel primario, es nuestro interés conocer como es en el nivel secundario. Los docentes de educación secundaria de los centros educativos no estatales presentaron mayores niveles de burnout que los docentes de centros educativos estatales, esta es una investigación que antecede a la nuestra y por tanto está en la espera de ser verificada.

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

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Orientaciones teóricas**

##### **a) La psicología ecológica**

La unidad ambiental básica de este enfoque es el "behavioral sitting" o escenario conductual que intenta dar cuenta de aquellos comportamientos que de forma sistemática se repiten en determinados lugares o momentos, y que por tanto no están ligados a individuos concretos, por ejemplo: Una ceremonia religiosa, una conferencia, un partido de fútbol, etc. serian escenarios conductuales donde se pueden delimitar aspectos físicos estables que propician o son sinomórficos con determinados comportamientos o patrones también prevalentes. Independientemente de las personas concretas que se

hallan en el contexto, se observarán patrones de respuestas estables favorecidas por características del contexto físico (Barker, 1968, citado por Holahan, 1996).

### **b) La Psicología social.**

El enfoque de la psicología social de Moos (1974, citado por Levy, 2005), asume que los ambientes al igual que las personas tienen su propia personalidad. Existen ambientes controladores y rígidos, o bien ambientes tolerantes y distendidos, y del mismo modo se podrían poner muchos ejemplos de clasificación de ambientes en términos que usualmente se destinan a las personas. El interés se centra en un grupo de variables físicas sociales y psicosociales tiene en cuenta variables ecológicas, dimensiones estructurales de la organización características de los habitantes del contexto, dimensiones psicosociales de grupo e instituciones. El enfoque clave es el clima social y sus objetivos son descriptivos y clasificatorios, permiten apreciar las características que el ambiente posee para las personas del contexto.

### **c) Enfoque conductual**

La ecología conductual de Willems (1977, citado por Jiménez y Aragonés, 1991) de inspiración naturalista utiliza métodos de observación, de alcance, intensidad y frecuencia de las interacciones organismo-ambiente en la vida cotidiana. Establece la posibilidad de predecir la conducta a través de los escenarios donde ésta acontece y no a partir de informes verbales utilizando una terminología sistemática y propugnando el uso de largos periodos de tiempo en la investigación del problema.

Una de las aportaciones de este enfoque es el estudio de contextos mediante la elaboración de mapas conductuales. Este término, que ha sido empleado en ocasiones con acepciones bastantes diferentes supone básicamente un dibujo a escala de un espacio físico en el que cada área está rotulada de acuerdo con las clases e conducta que se espera ocurran allí (Ittelson, Rivlin y Proshansky, 1978, citados por Levy, 1985).

#### **d) Enfoque cognitivo perceptivo**

Llamado así por Stokols (1978, citado en Fernández, 1991) señala que es el enfoque que más se ha desarrollado entre los psicólogos, se centran en el estudio del ambiente percibido con la que se pretende formular una psicología ambiental descriptiva y clasificatoria.

#### **La organización como ambiente**

Las organizaciones no son entidades naturales es el resultado de formaciones sociales formada por los hombres. Según Simón (1973, citado por Jiménez y Aragonés, 1991) son entidades de carácter artificial, sistemas complejos diseñados para conseguir determinados fines, tratan de determinar no sólo como son las cosas sino como podrían ser.

Hoogdaem (1985) distingue entre ambiente natural (geológico, climático, biológico) y ambiente cultural (cambiado, reorganizado, producido, resultado de la intervención humana) las organizaciones quedan incluidas en el segundo grupo y en ellas distingue dos grandes dimensiones: la cultura material (objetos, instrumentos, edificios) y la cultura inmaterial (conocimiento, leyes, normas, estructuras sociales, etc.)- Para comprender el ambiente complejo y artificial de la organización se tendrá en cuenta éstas últimas dimensiones, los individuos que conforman la organización perciben y subjetivan todos esos elementos y forman imágenes impresiones y juicios acerca de ese ambiente lo que la psicología organizacional ha denominado clima organizacional.

Según Katz, D. y Kahn, R. (1978. citado por Jiménez y Aragonés, 1991) la conceptualización de la organización como sistema abierto, considera a ésta como un contexto ambiental dinámico de los comportamientos individuales y grupales. La idea de que la organización es un entorno psicológicamente significativo para sus miembros ha conducido a la formulación del concepto de clima organizacional.

Porter (1975, citado por Jiménez y Aragonés, 1991), "refiere que el clima son las propiedades habituales o características de un ambiente de trabajo

concreto, su naturaleza según es percibida y sentida por aquellas personas que trabajan en él o están familiarizadas con él "(p. 44). Según Evan (1976), el clima organizacional es "una percepción multidimensional de los miembros y no miembros, de atributos esenciales o del carácter del clima organizacional"(p. 90).

Por su parte Atkinson (1977, citado por Jiménez y Aragonés, 1991) refiere "que es el resumen del patrón total de expectativas y valores de incentivo que existe en un medio organizacional estas definiciones hacen referencias a procesos perceptivos y subjetivos de los miembros como elemento esencial del clima organizacional "(p. 71).Ja\ como lo dice Peiró (1987), "se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, se trata en todo caso de una realidad subjetivada"(p. 101).

No obstante el carácter individual y subjetivo del clima organizacional no existe garantía de que diversos miembros de una misma organización perciban el clima de idéntica manera. Junto a las dimensiones diferenciales de los individuos habrá que reconocer la existencia de elementos comunes en la situación, de allí que cualquier atributo sea considerado como parte del clima tiene que existir un cierto acuerdo entre los individuos que constituyen la organización.

En cuanto a la relación de la actividad cognitiva con el clima organizacional para Naylor, Pritchard e Ilgen (1980, citado en Jiménez y Aragonés. 1991), "el clima es específicamente un proceso de formulación de juicios en la que los individuos establecen configuraciones globales de su ambiente a partir de la percepción de diversos atributos para ellos relevantes"(p. 101). El nivel fundamental del clima son las atribuciones generalizadas que un individuo hace de su entorno Schneider (1975).

De esta manera, en la elaboración de una representación del clima intervienen primero las características reales ambientales, segundo las percepciones individuales del grado en que éstos los atributos ambientales específicos existen y tercero un juicio elaborado por el individuo del grado en que una

determinada característica psicológica está presente en el ambiente, partiendo de las percepciones de los atributos.

### **Concepto del ambiente según Moos**

Moos (1974, citado por Levy, 1985), refiere que "el ambiente es un determinante decisivo del bienestar del individuo, realiza investigaciones sobre calidad de vida en aspectos de salud, alimentación, educación, ocio, y trabajo y en climas sociales y relaciones interpersonales"(p. 149). Conceptualizó el rol del ambiente en el comportamiento humano, menciona que se debe contemplar la combinación de variables organizacionales y sociales así como las variables físicas. Propone un marco conceptual para entender la experiencia y conducta de los ancianos que viven en asilos, explicando los efectos simultáneos de las características arquitectónicas, los factores institucionales y características del ambiente social.

### **Clima Laboral**

#### **Definición**

A fines del siglo XIX, se le denominó de diferentes formas: Ambiente organizacional, atmósfera organizacional, clima organizacional; sólo en los últimos años se han realizado esfuerzos para explicar su naturaleza y comprender su importancia.

Existen tres enfoques epistemológicos que ayudan a entender los diferentes hallazgos obtenidos para explicar el clima laboral en las organizaciones: El gwestáltico, el funcionalista y el enfoque sistémico (Brunet, 1987).

Para este estudio se tomará como referencia el enfoque epistemológico gwestáltico y el enfoque sistémico. El primero se centra en la configuración de que el todo es diferente a las partes, ya que los individuos comprenden el mundo a partir de criterios conocidos o inferencias, formándose una percepción (personal y psicológica) que va influir en su comportamiento, el segundo el enfoque sistémico el individuo está en un ambiente que influye en él y viceversa

de tal manera que establece una relación compleja de co-elaboración del clima organizacional.

Las razones por las cuales se descarta el enfoque funcionalista en nuestra investigación es que este enfoque considera que el pensamiento y comportamiento de las personas dependen del ambiente y de la participación de éstas con el entorno, las personas son entes activos que interactúan con la organización. Se interesa de manera especial en la función de adaptación al medio que tiene la conducta y la conciencia del organismo (Vargas-Mendoza, 2007). Se relaciona más con la definición del enfoque interactivo del clima laboral, en la presente investigación se tomará básicamente el enfoque perceptual (Gestalt) y en segundo lugar el enfoque organizacional donde todos los elementos estructurales del ambiente y individuo se influyen entre sí.

Lewin (1930, citado en Brunet, 1987), fue uno de los primeros que, en su Teoría de Campo refería que el comportamiento humano no sólo se regía por diferencias individuales sino que era función de la persona y de su entorno. Acuñó el término atmósfera psicológica como una realidad empírica, junto con Lippit y White (1939, citado por Álvarez, 2001) diseñaron un experimento donde conocieron el efecto de los estilos de liderazgo: Democrático, laissez faire y autoritario de los cuales surgieron diferentes tipos de atmósferas sociales, probando que el clima era más fuerte que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente.

Anterior a la denominación del clima organizacional constructo introducido por Gellerman (1960, citado en Peiró, 1987), estaba la denominada "**moral del grupo**" entendida como un mecanismo de regulación de comportamientos.

Según Reichers y Scheider (1990, citado en Mañas, González y Peiró, 1999) han explicado la evolución del concepto de clima organizacional de la siguiente manera: En la primera etapa el concepto se describe como un fenómeno relevante, se trata el concepto como una variable dependiente o independiente. Originalmente el clima tiene un significado meteorológico con características estables durante un periodo de tiempo en una región y el otro significado es metafórico transferido a lo social y a lo psicológico, que se refiere a



características estables distinguibles que influyen en las conductas de sus miembros.

Friedlander y Margulis (1969, citado por Mañas et al, 2009) consideran que el clima es el resultado de las propiedades organizacionales percibidas por los individuos. Litwiin y Stringer (1966, citado por Mañas et al, 1999) establecen relaciones existentes como el correlato de la motivación y la producción laboral, el clima es un concepto molar que describe el efecto que tiene la situación sobre el éxito, poder y afiliación de los individuos.

En la segunda etapa, se conocen las limitaciones de los trabajos empíricos y conceptuales se hicieron revisiones al constructor y a su medición. James y Jones (1974, citado en Mañas et al, 2009) distinguen entre clima como atributo organizacional y clima como atributo personal (clima psicológico) y refieren que el clima es el resultado de la suma de las percepciones que tienen los miembros de su organización.

Hellriegel y Slocum (1974, citado en Mañas et al, 2009) señalan que el clima puede actuar como variable independiente y moduladora, ellos demuestran que el clima interactúa con las necesidades de personalidad de los individuos para influir sobre la satisfacción laboral y el desempeño.

Payne y Pugh (1976, citado por Mañas et al, 2009) distingue entre medidas subjetivas y medidas objetivas del clima organizacional. Las medidas subjetivas representan las percepciones y descripciones de lo miembros de la organización (cuestionarios) y las medidas objetivas se obtienen a través de la observación de conducta (disputas abiertas, frecuencias de quejas etc.) estos son indicadores directos del clima, también la recogida de datos estadísticos (ausentismo, rotación, retrasos). Estos autores refieren que el clima es el resultado del consenso que existe en las descripciones que tienen los individuos sobre su organización.

En la tercera etapa, de consolidación y acomodación del concepto las controversias decaen, se determina lo que se conoce del concepto y lo que falta conocer. El concepto se acepta a nivel general aparece como una variable

moderadora mediadora o contextual. Hasta el año 80 hubo controversia respecto a la medición del clima organizacional.

Joyce y Slocum (1988, citado por Mañas et al, 2009) consideran que la unidad de análisis del clima es el individuo y, estudian la diferencia entre el clima psicológico y el clima organizacional y el efecto de esta diferencia sobre actitudes sentimientos y conductas de los individuos en la organización. El clima psicológico está más cerca al concepto de satisfacción laboral pues son atributos individuales mientras que el clima organizacional es una característica del sistema social.

En los primeros estudios se señala que los estilos de liderazgo determinan las atmósferas sociales. El clima laboral originalmente tiene un significado meteorológico y metafórico transferido a lo social y psicológico, es un concepto molar que tiene efectos sobre la motivación del trabajador; se le define como resultado de las propiedades organizacionales percibidas por el individuo.

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

Otros autores como Glick (1985) considera que la unidad de análisis del clima es la organización.

Rosseau (1988, citado por Mañas et al, 2009) acepta la definición de que el clima viene a ser las descripciones individuales del ambiente o contexto social de las que las personas forman parte, según este autor los atributos característicos del clima persisten a través de dos formas, a través de las percepciones, es decir las sensaciones experimentadas por un individuo a través de sus sentidos, y a través de la descripción de los informes que una persona hace de sus sensaciones.

Weinert (1985) analiza las tendencias para conceptualizar el constructo clima organizacional, él refiere que las características objetivas de la organización se dan en las dimensiones estructurales (realidad); el otro aspecto es la percepción individual, la descripción de todos los estímulos que influyen en el individuo, es decir los atributos subjetivos. Un tercer aspecto de entender al clima organizacional como un clima psicológico sería meramente individual.

Para Chiavenato (1989), el clima organizacional "constituye el medio interno de una organización, es la atmósfera característica de cada organización"(p. 72).

Hodgetts y Altman (2007), refieren que el clima organizacional "es un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas por los individuos que laboran en ese lugar, que sirve como fuerza vital y que influyen en su conducta de trabajo"(p. 59).

Peiró (2007), menciona que el "clima organizacional viene a ser una serie de percepciones, impresiones o imágenes de una realidad organizacional "subjetivada" (p. 85).

Brunet (1987), también lo toma como una medida perceptiva de los atributos organizacionales donde el individuo actúa como un filtro de información de su ambiente, así como de sus características personales a través de los diseños y procesos organizacionales.

Goncalves (2007), refiere que "son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral"(p. 99).

Rodríguez (2010), habla del clima como:

Apreciaciones evaluativas y valorativas compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo, los miembros de la organización no constituyen los elementos del sistema organizacional, sino parte de su ambiente interno, (p. 109)

El clima en esta perspectiva ha de ser entendido como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional.

Schneider (2005), refiere que el clima "es a la vez una variable que está en la mente de los individuos y en las características del entorno"(p. 151).

En el atributo organizacional del clima laboral la unidad de análisis es la organización. Los atributos son objetivos, se traducen en la dimensión de las estructuras es decir de las propiedades del ambiente laboral que sirven con fuerza que impulsa e influye en la conducta laboral.

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

### **Enfoques para ubicar la definición del clima organizacional**

Existen cuatro enfoques para definir el clima organizacional: Estructuralista, Perceptual o Subjetivo, Interactivo y el enfoque Cultural.

Para efecto de este estudio se han tomado como referencia los enfoques perceptual y estructural descartándose el enfoque interactivo cuyo supuesto básico es la interacción entre las características de personalidad de los individuos con los elementos estructurales de la organización, el componente central que contribuye al clima es la comunicación y que a partir de todo esto se desarrolla una visión compartida Welsch y La Van (1981), lo cual no es el objetivo del estudio.

El enfoque cultural tampoco se ha tomado en cuenta porque este se centra en la manera como los grupos construyen interpretan y negocian la realidad a

través de una cultura organizacional Moran y Volkwein (1992), esta última variable tampoco es objeto de nuestro estudio.

**Enfoque perceptual o subjetivo:** Sus representantes Halpin y Crofts (1963, citado en Dessler, 1979) lo definen en términos de la "opinión" que el empleado se forma de la organización. El aspecto más importante es la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a la satisfacción de sus necesidades, también define la "consideración" como un término que refleja la forma como el empleado u obrero juzga el comportamiento de su superior en términos de su propia satisfacción. Incluyen además otras dimensiones subjetivas y perceptivas como la obstaculización, el alejamiento e inclusive la intimidad.

Según este enfoque el individuo crea una representación subjetiva del clima que resulta en representaciones cognitivas relevantes para el sujeto. La base para la formación del clima está dentro del individuo, se reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde el punto de vista psicológico. El clima es una descripción individual de las características y condiciones organizacionales procesadas psicológicamente (James y Jones, 1979, citado en Mañas et. al, 2009).

El clima psicológico es histórico, se toma en cuenta el aprendizaje anterior y la predisposición cognitiva del individuo. Por lo que la percepción de una misma situación puede ser diferente (James y Sells, 1981, citado en Mañas et al, 2009).

**Estructuratista:** Sus representantes son Forenhand y Gilmer (1964, citado en Dessler, 1979) quienes definen el clima organizacional como el conjunto de características distintivas de factores permanentes que describen una organización, que influyen en el comportamiento de las personas que la conforman (reglamento, tecnología y liderazgo). Los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización, como resultado de esto sus percepciones son similares.

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

percepciones.

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

En el presente estudio interesa conocer, como los docentes de educación secundaria de la I.E. Jorge Chávez Chaparro describen los procesos de su ambiente laboral en base a sus percepciones y a la satisfacción de sus necesidades de tal forma, que tenga un significado desde el punto de vista del bienestar psicológico, es decir si se relaciona con la aparición del burnout.

Se toma en cuenta también los atributos organizacionales permanentes, es decir, las características comunes, distintivas de la organización a la que están expuestos los docentes y que de la misma manera influyen en sus valores y percepciones.

### **Dimensiones del clima organizacional (propiedades de la organización)**

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

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

laboral que el objeto de estudio.

Estos autores mencionan tres dimensiones que son:

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

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

Esta dimensión podría servir para el enfoque conceptual interactivo del clima Organizacional.

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

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

Esta dimensión se adecúa más al enfoque cultural del clima laboral.

**Autorrealización u orientación hacia unos objetivos:** Esta es la dimensión a evaluar en el presente estudio, comprende las siguientes sub escalas:

- a) Autonomía: Grado en que la organización estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones.
- b) Organización: Estimulación a la eficacia y a la planificación del trabajo.
- c) Presión: Urgencia de la dirección para el cumplimiento y terminación del

trabajo.

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

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

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

- a) Autonomía: Supervisión cerrada, responsabilidad individual.
- b) Cohesión: Conflicto, espíritu de cooperación, amistad, sociabilidad e intimidad.
- c) Confianza: Insensibilidad en la dirección, confianza del líder.
- d) Presión: Orientación, estándar del trabajo, medida de resultados, énfasis en la producción.
- e) Apoyo: Facilitación del trabajo por parte del líder, distancia, influencia jerárquica.
- f) Reconocimiento: Oportunidades para crecer y avanzar, relación de recompensa y castigo.
- g) Imparcialidad: Objetividad en el sistema de recompensa, claridad en la promoción.
- h) Innovación: Desafíos, riesgos, orientación al futuro. {p.Q9}

### **El docente en el Perú**

La educación es una herramienta poderosa para impulsar el desarrollo humano sostenible, aumentar la productividad y la competitividad de los países en el mundo moderno, (XIV Conferencia Iberoamericana de Educación, 2008)

Es el docente el personaje principal de este sistema, cuya profesión es compleja y delicada ya que tiene que ver con la formación moral, intelectual y



actitudinal de millones de niños y jóvenes peruanos, generaciones que se preparan para asumir nuevos y exigentes retos del mundo actual, generando en ellos una constante tensión e impotencia en su quehacer educativo (Palacios y Paiba, 1997).

Los problemas básicos del malestar docente son la falta de coherencia entre la realización personal y las exigencias profesionales del docente, las presiones, la escasa consideración hacia su persona, la falta de autorrealización, los conflictos entre las necesidades de su persona y la función de su profesión por último las tensiones vinculadas al contexto socio educacional es decir la falta de protagonismo y autonomía en el planteamiento y realizaciones educativas (Oliveros y Ramos, 1999).

El docente compite con los medios de comunicación que influyen poderosamente sobre los valores, creencias, gustos, e información de los niños y adolescentes, asimismo está sometido también a exigencias administrativas como preparación de alimentos, coordinación de las instancias intermedias de la administración educativa (Díaz y Saavedra 2010).

Si se empieza con la formación docente se puede decir que los estudiantes que ingresan a estudiar la carrera docente, son de logros educativos inferiores al resto de carreras universitarias, y la gran mayoría de estos provienen de estratos socioeconómicos medios o bajos (Díaz y Saavedra, 2000). Según los mencionados autores el 60% de las personas que demandan estudios de pedagogía se ubica en los estratos económicos bajos y, en muchos casos no ha sido debidamente instruido en la educación básica, por lo que proponen que el ingreso a la carrera docente debe ser más exigente.

En lo que respecta a las condiciones laborales es una de las profesiones con menor ingreso en relación a otras. La diferencia de ingresos entre los distintos niveles y experiencia son muy pequeños, lo que indica que no hay un incremento de éste, a lo largo de la carrera, lo que si se puede destacar es la estabilidad laboral de que gozan los docentes, ninguna otra ocupación en el sector público lo tiene, con beneficios sociales de cotización a un fondo de

pensión y seguro de salud sea nombrado o contratado. La estabilidad laboral a su vez genera ineficiencia en la administración de recursos humanos, los directores se caracterizan por no tener autonomía para administrar el personal y el financiamiento. El director medio posee un estilo de gestión autoritaria, de no aceptación a las críticas, excesiva preocupación por la infraestructura, con su tiempo mayormente dedicado a realizar trámites, con una deficiencia como conductor pedagógico (Cuba, 2014).

Los mayores problemas tienen que ver con un comportamiento directivo caracterizado por un liderazgo basado en el ejemplo, falta de trato y falta de acercamiento a los docentes, falta de consideración y el no facilitar el trabajo de los docentes en cuanto a disponibilidad adecuado de recursos para el trabajo pedagógico y de tiempo; y por otra parte la ausencia de una mística de trabajo, de entusiasmo, la dificultad para trabajar conjuntamente (Silva, 2000). Este autor realizó un estudio en una muestra de 10 centros educativos estatales de nivel secundario en el departamento de Cajamarca para determinar el clima organizacional, de los cuales el 80% de dicha muestra presentan un clima laboral cerrado, donde la dirección mantiene el control de todas las actividades. Se marcha según las normas urgiendo a los demás, mediante el recurso de la disciplina para que trabajen con más dedicación. La escasa capacidad de iniciativa, la falta de canales flexibles de comunicación con la dirección genera una sensación de arbitrariedad en el establecimiento de las normas y propicia que el director no muestre interés en reducir los obstáculos que el docente encuentre en la realización de su trabajo, se preocupa por el cumplimiento de las normas, los miembros se limitan a tareas no creativas, se alienta a la pasividad, la rutina y la falta de interés y responsabilidad en el trabajo.

El ambiente laboral de las instituciones educativas estatales no estimula entre sus miembros a la autorrealización, lo cual se traduce en falta de autonomía, imposibilidad en la toma de decisiones en los planteamientos educativos, la escasa oportunidad para ejercer sus habilidades que lo conllevarían a desarrollar sentimientos de competencia y éxito profesional, la falta de un sistema de evaluación que no le permite observar sus resultados y su

productividad genera pasividad y rutina en el trabajo docente, se puede mencionar también que la estabilidad laboral genera ineficiencia en la administración de recursos humanos.

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

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

Los docentes no disponen de tiempo para reflexionar sobre su práctica docente y por lo tanto no logran hacer de la pedagogía un saber constituido que se conceptualiza, aplica y experimenta los conocimientos sobre la enseñanza (Delgado, Orbegoso e Hidalgo, 2005), Según estos autores las políticas del estado han remplazado los valores del docente como guía, en la práctica los docentes se han vuelto dependientes de los sistemas burocráticos en la educación.

El marco normativo está centralizado, los directores no pueden seleccionar, contratar a los docentes, tampoco pueden despedir o separar a un docente, el mecanismo de ascenso está determinado por mecanismos superiores, a diferencia de las escuelas privadas en las que el director tiene mayor injerencia sobre las decisiones del personal.

Las remuneraciones no están vinculadas al desempeño, no se penaliza la ineficiencia, ni se reconocen los méritos, ni se estimula el perfeccionamiento, la creatividad e innovación pedagógica, por lo que no existen mecanismos de evaluación de rendimiento. La evaluación que se lleva a cabo difícilmente está en correlación con el desempeño docente, existen presiones políticas y burocráticas para asignar a un docente a una escuela, siendo las más

disputadas las de mayor tamaño y mayor prestigio. En comparación con los centros educativos particulares los ascensos dependen de las normas internas del colegio, el director puede separar a un docente que no responde a las expectativas del centro (Díaz y Saavedra, 2010).

Las supervisiones a cargo de las Unidades de Gestión Educativa Locales, carecen de un personal técnicamente preparado para llevar a cabo su función respecto al procedimiento enseñanza aprendizaje y del desarrollo cualitativo de la curricula. Hay falta de recursos económicos para las visitas que realizan y éstos se caracterizan por tener una recargada función burocrática. En los centros educativos privados en cambio es el director el responsable del cumplimiento del plan anual.

Según Silva (2000) las escuelas públicas, se caracterizan por tener estructuras informales, con escasos recursos económicos y humanos y sobre todo con poca capacidad de liderazgo en los directores para administrarlos y poca capacidad gerencial en la toma de decisiones, además de que no alientan a la integración entre los docentes.

De otro lado Trahtemberg (2005), señala que "en las escuelas estatales el director es un ayudante del portero, pues ve entrar y salir a docentes sin que pueda hacer algo para cambiarlos o despedirlos, y que debería tener poder de decisión sin dejar de rendir cuentas a la población "(p. 91).

Las relaciones entre los docentes y los padres de familia también son tensas y difíciles debido a que uno responsabiliza al otro del fracaso escolar de los chicos y a los conflictos que generan las decisiones sobre el uso de los recursos económicos de la asociación de padres de familia (Palacios y Paiba, 2007).

Las políticas del estado priman sobre los valores del docente como guía, son dependientes de un marco normativo centralizado, las remuneraciones no están vinculadas al desempeño y la asignación de un docente se realiza por presiones políticas y burocráticas.

Para diferenciar con los centros educativos particulares ya que es una de las

hipótesis de este estudio, se observa que en estos colegios si se reconoce al docente como guía, el director es un ejecutivo en la toma de decisiones para la contratación del personal docente, los ascensos se rigen por normas internas y él es el responsable del cumplimiento del plan anual.

Las escuelas no discuten misión u objetivos, los docentes no disponen de tiempo para reflexionar sobre su trabajo docente; hay un desequilibrio entre lo que se exige al docente y lo que se le ofrece como formación, como reconocimiento y como condición de trabajo, además no poseen estímulos claros para su desempeño en la innovación y actualización de la carrera; existiendo de esta manera una diferencia entre el desempeño docente del sector público con el sector privado.

Las diferencias entre docentes de instituciones públicas y privadas son muy significativas a favor de estos últimos en particular con los permanentes. En el sector privado no se encuentran diferencias según el tipo de contrato (permanente-temporal), en el sector público el índice de desempeño es mayor en los contratados que en los permanentes, es posible que esto se deba a que los docentes nombrados tienen el beneficio de la estabilidad laboral, mientras que los contratados cada año van a renovar su vínculo laboral, por tanto tienen que ser más eficientes (Díaz y Saavedra, 2000).

En los colegios estatales las exigencias laborales en el docente no guardan relación con lo que se le ofrece como formación, reconocimiento y condiciones de trabajo. No discuten misión ni objetivos, El índice de desempeño es mayor y más exigente en los docentes contratados que los nombrados.

Según Vexler (1996, citado por Palacios y Paiba, 1977) el docente establece una relación impersonal y autoritaria con los estudiantes lo que influye en su motivación, participación, rendimiento y disciplina perjudicando el desarrollo de su autonomía intelectual y moral.

Tovar, Gorriti y Murillo (1989, citados por Palacios y Paiba, 2007) comprobaron la existencia de una relativa autonomía pedagógica del docente en el aula de zonas rurales y urbano marginales derivada del abandono o aislamiento en que

lo coloca el sistema.

Existe en el docente un bajo nivel de satisfacción profesional debido a que no tiene un reconocimiento social y su remuneración es baja (Alda y Oyague, 1993, citados por Palacios y Paiba, 2007).

Las relaciones del docente con los padres de familia y la comunidad suelen ser contradictorias, se reconoce la necesidad de un trabajo cooperativo, pero no se discuten las dimensiones profundas del trabajo del docente (Programa ERA, 1990, citado por Palacios y Paiba, 2007).

Existe una baja satisfacción laboral por falta de reconocimiento social y baja remuneración económica, el docente establece una relación impersonal y autoritaria con el estudiante que afecta su autonomía moral e intelectual.

## **Estrés**

### **Definición**

El término estrés (stress) proviene de la física y de la arquitectura, ambas disciplinas se han ocupado de la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior que pueden llegar a deformarlos o romperlos.

Fue Cannon (1911), quien por primera vez empleó el término a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida y, posteriormente, este término también se utilizó para designar los factores del medio cuya influencia exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo.

### **Teorías explicativas del estrés**

Las distintas aproximaciones al concepto de estrés, han definido a este como respuesta general inespecífica Selye (1936), como acontecimientos o estímulos Everly (1989) o como transacción cognitiva persona-ambiente Lazarus y Folkman (1986).

### **Teorías basadas en la respuesta**

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

Según Selye, cuando uno se enfrenta a una nueva situación, el cerebro recibe información que se transmite y analiza a través de los sentidos relacionando ésta con recuerdos que se han almacenado de anteriores experiencias. Si la evaluación es negativa, envía una señal que libera las hormonas de adrenalina, poniendo al organismo en un estado de alerta o de resistencia dando lugar a la aparición de síntomas de cansancio y fatiga. En la mayor parte de los casos, una vez que se deja de sentir la amenaza el cuerpo se recupera, pero si la situación se prolonga se puede llegar a un "estado de extenuación". Se encontraría entonces con que el nivel de resistencia bajaría, apareciendo nuevas señales de alarma y comenzando un sufrimiento físico y mental y si este estado continúa, la persona empezará a tener problemas llegando incluso a enfermar.

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

La adaptación se define como un proceso complejo, cambiante y continuo, que

requiere muchas reacciones, según Davidoff, (1984):

Es el proceso de conformarse a las exigencias del yo y del entorno frente a las decepciones, frustraciones, conflictos, presiones y otro tipo de angustias. Para que el sujeto haga frente a los problemas que se hacen presentes en la vida, va a depender de su capacidad para manejar las situaciones; de sus esfuerzos por controlar, y en definitiva de su capacidad de adaptación y hará entonces que su estrés se convierta en eutrés o distrés.(p. 12).

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

### **Teorías basadas en el estímulo**

El estrés se explica en base a estímulos ambientales o estresores estos perturban o alteran el funcionamiento del organismo. Everly (1978, citado por Guerrero, 1996), distingue dos tipos principales de estresores:

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

**Biológicos:** Son aquéllos que producen cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo. Se pueden considerar como tales a una cantidad de estimulantes de consumo sociocultural como el café, el tabaco así como elementos ambientales como el ruido y otros tipos de contaminación o condiciones de un medio físico, "(p. 115)

En este modelo centrado en el estímulo, el estrés se localiza fuera del individuo y se le llama "strain" al efecto que éste produce. Sandín (1995). Una de las debilidades de esta concepción es lo subjetivo de las asignaciones de significados que las personas le puedan dar a un estímulo; lo que algo puede resultar amenazante para algunos no lo será para otros.



## Teorías transaccionales

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

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

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

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

El grado en que los sujetos se sientan o no alarmados depende de su capacidad para manejar desafíos, al respecto influyen la situación, las experiencias pasadas y las características personales. Una vez que se valora un suceso, hay que decidir qué se va a hacer, sin embargo cuando la circunstancia es repetitiva y sin éxito; cuando el sujeto haga lo que haga y la situación inicial se mantiene, llega a un estado de indefensión, de pasividad, en donde permanecerá inerte, sin valorar la situación y sin afrontar la amenaza. Seligman (1975), refiere a este tipo de reacción como indefensión aprendida.

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

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

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

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

Uno de los síndromes más característicos dentro de las fases avanzadas del estrés laboral, es el síndrome de burnout, también conocido por "síndrome del profesional quemado" o de "desgaste profesional" que se dan en trabajadores que enfrentan una carga afectiva importante y acaban perdiendo el interés.

## **El estrés**

Sobre el concepto de estrés ha habido diferentes enfoques, pero desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas" (Ivancevich y Matteson 2005, p.94). El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona,

el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.

### **Estrés laboral**

Es obvio que muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanece la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan.

Una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel. Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. (Peiró.J.M. 1993).

A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia hospitalización y en casos extremos. Suicidio. Inclusive, las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones pueden tener en el ámbito de la organización un costo significativo, en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad.

El sabotaje, el absentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción; y un sinnúmero de variables pueden contribuir, aunque sea indirectamente a los costos del estrés.

Pero, como se ha dicho anteriormente el individuo es una unidad inseparable y es por esto que los síntomas que surgen como consecuencia de estrés raramente aparecen de forma aislada; por regla general aparecen conjuntamente. (Peiró.J.M. 1993).

El mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera, no pudiéndose recuperar de este desgaste. Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema. (Peiró.J.M. 1993).

## **Síndrome de burnout**

### **Definición**

Dale (1979, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) es uno de los que inicia la concepción teórica del burnout y lo entiende como una consecuencia del estrés laboral, por lo que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.

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

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

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

Edelwich y Brodsky (2000), lo definen "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en la profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo, propone cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía"(p. 112).

En 1981 Maslach y Jackson, después de un estudio empírico, entienden el burnout desde una perspectiva psicosocial ya que lo consideran como una respuesta emocional ante factores laborales y organizacionales como

antecedentes y condicionantes, investigaron como el estrés relacionado con el rol laboral, puede desencadenar un "síndrome tridimensional" en profesionales cuyo objeto de ayuda son personas. Estas dimensiones son: agotamiento emocional (hastío emocional), despersonalización, (actitudes y respuestas cínicas) reducida realización personal (pérdida de confianza en realizarse). De acuerdo a la definición de burnout el inventario que estos autores crearon es el más utilizado y aceptado, por lo que se trabajará con dicho instrumento.

Luck y Gohs (1982, citado por Garcés De Los Fayos, 2003), indican que todas las definiciones aportadas al burnout lo que hacían era describir el síndrome del carbonizado, de allí que en la actualidad una traducción libre del burnout sea la de "quemado" cuando lo que se refleja es una situación más grave (carbonizado), describió como el estado mental y físico de los efectos de debilitamiento experimentadas por sensaciones negativas prolongadas relacionadas con el trabajo.

Perlman y Hartman (1982, citado por Garcés De Los Fayos, 2003), compilando diversas conceptualizaciones, encuentran los siguientes tópicos: fracasar y estar agotado, respuesta a un estrés crónico, y síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales, provocado por una situación negativa y de la organización hacia la persona que desempeñan su labor profesional.

Nagy (1985, citado por Garcés De Los Fayos, 2003), realiza una descripción numerosa de manifestaciones psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores de profesiones de interacción humana según el autor, burnout y estrés pueden ser conceptos similares y que el burnout sería un tipo específico de estrés.

Shirom (1989, citado por Garcés De Los Fayos, 2003), plantea que el burnout es el resultado de un mal funcionamiento de los esfuerzos de afrontamiento con lo que al disminuir los recursos de la persona, aumenta el síndrome.

Para Leiter (1991, citado por Garcés De Los Fayos, 2003), el burnout es una función del patrón de afrontamiento del individuo condicionado por demandas

organizacionales y recursos exigidos. Este mismo autor señala que la excesiva variedad de tareas puede afectar los sentimientos de realización personal en el sujeto.

García Izquierdo (1991, citado por Garcés De Los Fayos, 2003), señala que es característico en profesiones de servicios humanos.

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

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

### **Modelos explicativos del burnout**

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

Modelo de competencia social de Harrison (1983, citado por Gil y Peiró, 1997) refiere que la mayoría de los individuos que trabajan en servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás, la eficacia de sus objetivos están determinados por factores de ayuda o factores de barrera. En un principio, la motivación para ayudar predeterminará su eficacia y su competencia, de lo contrario disminuirán estos sentimientos, más si se mantiene en el tiempo aparecerá el síndrome de burnout.

Pines (1993, citado por Gil y Peiró, 2007) señala que:

El burnout, es el resultado de un proceso de desilusión en aquellas personas que intentan darle un sentido existencial a su trabajo de carácter humanitario y de ayuda. Una persona que inicialmente no ha estado motivada en este aspecto puede experimentar fatiga, estrés pero no el síndrome de burnout. (p. 69)

**El Modelo de Cherniss** (2002), establece una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito y síndrome de burnout, toma el concepto de autoeficacia percibida de Bandura sobre las creencias de las capacidades de las personas para el control de situaciones que lo afectan.

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

**El Modelo De Thompson, Page y Cooper** (1993), quienes se basaron en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (1988, citado por Gil y Peiró, 2007) para explicar el proceso del estrés. La etiología la relacionan con el nivel de autoconciencia del sujeto, sus sentimientos de autoconfianza y sus expectativas de éxito, además de la discrepancia que puede haber entre las demandas de la tarea y los recursos de la persona.

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

**Modelo de la teoría de intercambio social** refiere que:

La etiología del síndrome de burnout se encuentra en las percepciones de falta de equidad o ganancia que desarrollan los individuos como resultado de la comparación social cuando establecen relaciones interpersonales, cuando perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo e implicación personal, (p. 12)

Para Bunk y Schaufeli (1993, citado por Gil y Peiró, 2007), el síndrome de burnout tendría una doble etiología, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros.

Identifican tres fuentes de estrés relevantes:

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

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

**Modelo de la conservación de recursos de Hobfoll** (1989, citado por Gil y Peiró, 2007) plantea que el estrés se da cuando las personas perciben que aquello que los motiva está amenazado o frustrado. Los recursos son los motivadores (posesión de objeto o condiciones de valor, características de personalidad o energía para el desempeño cotidiano), la pérdida de estos desarrolla el síndrome de burnout. Pero es importante recordar que cada persona tiene su propia estrategia de afrontamiento, uno activo que favorece la ganancia de recursos y otro pasivo que favorece la pérdida de estos.

**Modelo de Golembiewski, Munzender y Cáster** (1983) quienes explican el burnout en forma progresiva y a través de fases, el burnout se da como un



proceso donde los profesionales pierden su compromiso inicial con su trabajo como una forma de responder al estrés.

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

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

**Modelo Winnubst** (1993, citado por Gil y Peiró, 2007) entiende el burnout como un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental resultado de la tensión emocional crónica del estrés laboral, y considera que afecta a todo tipo de profesionales. Establece relaciones entre la estructura de la organización, la cultura y el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables que anteceden al síndrome; estas variables se rigen por criterios éticos de la organización.

**Modelo Estructural** Gil y Peiró (2007) integran las variables personal, interpersonal y organizacional, consideran que el síndrome de burnout es

una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces para reducir el estrés laboral percibido.

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

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

La aparición del burnout se explica:

Cuando la motivación de los docentes para ayudar a los demás se ve frustrada generando desilusión por el trabajo, y también cuando sienten que aquello que los motiva tales como posesión de objetos o condiciones de valor, características de personalidad están siendo amenazados o frustrados.

Cuando hay falta de recursos personales como la falta de sentimientos de competencia y éxito profesional, la autoconciencia para autorregular el estrés ante las tareas dirigidas a un objetivo y cuando las estrategias de afrontamiento son ineficaces.

Cuando existe la percepción de la falta de equidad o ganancia que surge tras la comparación social, cuando los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo personal.

Cuando falta apoyo social en el ambiente laboral y por último cuando el sujeto hace una reevaluación cognitiva tanto a nivel personal, interpersonal y organizacional de su organización.

Como se puede apreciar estos factores explicativos del síndrome del burnout están en relación con factores organizacionales del clima laboral. Interesa conocer como estos últimos específicamente estimulan al desarrollo de la autorrealización de los docentes traducidos en el desarrollo de la autonomía, de los sentimientos de competencia y éxito profesional y a los logros o resultados obtenidos de su trabajo educativo y su relación con el agotamiento emocional, la actitud fría y distante con los estudiantes y la baja realización personal.

## **Desencadenantes del síndrome de burnout**

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

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

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

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

**a) Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés.** Tiene que ver con el ruido, la iluminación, la temperatura, condiciones higiénicas y climatológicas en la que hay que trabajar.

Topf, M y Dillon, E (1988, citado por Peiró, 2007) hacen un estudio del confort físico percibido por el sujeto en el trabajo, lo consideran como un predictor significativo del burnout y de baja realización personal del trabajo.

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

**b) Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.** El rol es un conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa un determinado puesto. El estrés del rol está integrado por la ambigüedad y el conflicto de rol.

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

Friesen y Sarros (1989, citados por Vandenberghe y Hubberman, 1999) refieren en cambio que las predicciones en relación a la ambigüedad de roles no son significativas.

Según Gil (1994, citado por Fernández, 2002), en los educadores la relación entre ambigüedad de rol y agotamiento emocional es más intensa en los profesionales de enfermería, y estos a la vez tienen una relación más intensa con los bajos sentimientos de realización personal en comparación con los docentes.

El conflicto de rol ocurre cuando no se puede satisfacer en forma simultánea expectativas de rol contradictorias. (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, y Rosenthal, 1964, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Otros estudios refieren, que el conflicto de rol es un predictor asociado al agotamiento emocional y a la despersonalización (Burke y Greenglass, 1995, Jackson, Leiter, Maslach y Schaufeli, 1996, Stamaman y Miller, 1992 citados por Vandenberghe y Huberman, 1999) el impacto según estos autores no es significativo.

Gil y Peiró (2007) señalan que el conflicto de rol, presenta relaciones negativas significativas con los sentimientos de realización personal mientras que hay relaciones positivas significativas con el agotamiento emocional y la despersonalización. El conflicto de rol evoca entonces, una respuesta de carácter emocional o afectivo y la ambigüedad de rol una respuesta de carácter cognitivo- aptitudinal.

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

El desarrollo de la carrera y las promociones han obtenido relaciones significativas positivas con la falta de seguridad en el puesto de trabajo.

**c) Nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.** Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de tareas. Los cambios pueden afectar los sistemas cognitivos y emocionales del sujeto de acuerdo a su grado de ajuste al sistema. Si las exigencias cognitivas son excesivas se puede afectar negativamente las auto evaluaciones que el sujeto haga de sus aptitudes y como consecuencia los sentimientos de realización personal pueden quedar disminuidos. Según Schaufeli (2001) la tecnología es una categoría que tiene un efecto positivo sobre los sentimientos de agotamiento emocional.

**d) Dimensiones estructurales de la organización.** Esta dimensión está relacionada con la toma de decisiones que puede darse a nivel central o descentralizadamente en diferentes niveles, el grado de participación e implicación de los sujetos en este aspecto; el grado de autonomía que se

permita en la realización de tareas y el tipo de supervisión ejercida o apoyo social recibida desde esta supervisión.

Para Schawb, Jackson y Schuler (2006) la autonomía puede ser un predictor del burnout por los efectos que tiene sobre los sentimientos de realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Estos mismos autores observaron que la falta de participación de los docentes en la toma de decisiones explica un 14% de la varianza en las actitudes de despersonalización.

El apoyo social tiene un efecto directo, está relacionado con las expectativas

que los compañeros y supervisores tengan de la importancia del rol sobre el sujeto lo que influirá en su desempeño y como consecuencia podrían mejorar los sentimientos de tensión emocional y la salud de los sujetos independientemente de los niveles de estrés que tenga.

El apoyo social según Bierhoff y Klein (1990, citados por Vandenberghe y Huberman, 1999) facilita la consciencia del sujeto de su realidad social, los compañeros y los supervisores pueden cuestionar actitudes negativas del sujeto hacia el entorno social con importantes efectos sobre el síndrome. Existe un consenso en señalar que el apoyo de los compañeros de trabajo es importante en la disminución del estrés laboral (Maslach y Jackson, 1994, Farber y Miller, 1981 citados por Vandenberghe y Huberman, 1999).

La comparación de los niveles de burnout tanto en los centros educativos estatales y particulares permitirá conocer que factores desencadenantes comunes y diferentes existen entre ambos centros tales como el ambiente físico del entorno laboral, el desempeño de roles, las dimensiones estructurales, nuevas tecnologías y el apoyo social.

### **Facilitadores del síndrome de burnout.**

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

#### **a) Variables demográficas:**

**Sexo.** En cuanto a las actitudes de despersonalización los varones puntúan más alto que las mujeres tanto en nivel primaria y secundaria (Greenglass y Burke, 1990 citados por Vandenberghe y Huberman, 1999) esto puede deberse a los diferentes procesos de socialización de los roles que hay en el hombre y la mujer; se enfatiza en la mujer la interdependencia, relaciones interpersonales y cuidar de los otros mientras que en el hombre el rol está orientado al logro y no debe expresar emociones descuidando la interdependencia y las relaciones interpersonales.

**Edad.** Si bien los resultados de diferentes investigaciones no son concluyentes un buen número de estudios indican que a mayor edad los sujetos expresan menos sentimientos de burnout. Investigaciones que trabajaron con edades encuentran que el índice de burnout es bajo entre los 20-25 años, es alto desde los 25 hasta los 40 y es muy pequeño a partir de los 40 años aproximadamente (Faber, 1984, citado por Gil y Peiró, 1997).

Zabel y Zabel (1982) explican que los profesionales de más edad tienen expectativas profesionales más reales y poseen mejores estrategias de afrontamiento del estrés.

Estado marital / familiar. En gran número de estudios no aparecen relaciones significativas entre el síndrome y el estado civil. Schwab y Iwanicki (1982, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999) no encontraron efectos significativos del estado marital entre los docentes de primaria y secundaria; sin embargo los docentes con hijos, mostraron menores niveles de burnout en los tres aspectos del síndrome, los docentes con hijos poseen un estilo de vida más estable tienden a preferir la seguridad económica a otros factores como el desafío al trabajo o satisfacción laboral, los sujetos sin hijos usan el trabajo como fuente social lo que hace que se impliquen más en el ámbito laboral y con mayor riesgo de surgir el burnout.

El apoyo socio emocional recibido de los familiares, así como la satisfacción o insatisfacción emocional puede influir en el burnout, según Leiter (1990) los recursos familiares complementan a los de los compañeros de trabajo para aliviar o prevenir el burnout; la vida familiar los hace más expertos en el trato con los demás y sus problemas.

Experiencia de trabajo. Los profesionales jóvenes inexpertos con menos estrategias de afrontamiento para prevenir situaciones estresantes corren el riesgo mayor de tener el burnout, en un estudio de docentes de primaria y secundaria muestran que los años de experiencia no contribuyen de manera significativa en el estrés laboral (Malik, Mueller y Meinke, 1991, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999) esto suele ser muy contradictorio ya que se

ha encontrado docentes con más de 20 años de experiencia con mayores niveles de estrés que las personas con menos experiencia (Borg y Falzon, 1989, citados por Vanderberghe y Huberman, 1999).

## **b) Variables de personalidad**

Locus de control. Viene a ser una creencia generalizada de que los eventos de la vida y sus consecuencias son controlados por las propias decisiones y acciones (locus interno) o por fuerzas externas o por otras personas, la suerte o el destino.

Los sujetos con control externo experimentan con más frecuencia bajos sentimientos de realización personal, son más propensos al desamparo y usan estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, muy al contrario a las personas de locus de control interno ya que éstas perciben que tienen mayor control de la situación (Farber 1991, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Autoestima, autoeficacia. La autoevaluación está relacionada con las actitudes del sujeto hacia sí mismo y como éstas influyen en su conducta y bienestar personal, cuando el sujeto hace una evaluación de sus capacidades alude a su autoeficacia mientras que la autoestima se refiere a la evaluación del propio aprecio. La creencia acerca de las capacidades afecta la autoestima cuando están referidas a actividades que poseen un alto valor para el individuo.

Algunas investigaciones han reportado que la autoestima es un predictor significativo del burnout (Friedman y Farber, 1992, citados por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Sujetos con alta autoestima muestran bajos sentimientos de agotamiento emocional, bajas actitudes de despersonalización y altos sentimientos de realización personal (Gil y Peiró, 2007).

Personalidad resistente. El concepto de personalidad resistente aparece por primera vez en la literatura científica en 1972, en relación a la idea de protección



frente a los estresores. Kobasa (1982) desarrolla este concepto, a través del estudio de aquellas personas que ante hechos vitales negativos parecían tener características de personalidad que les protegían, estableciéndose que las personas resistentes tienen un gran sentido del compromiso, una fuerte sensación de control sobre los acontecimientos y están más abiertos a los cambios en la vida, a la vez que tienden a interpretar las experiencias estresantes y dolorosas como una parte más de la existencia. En general, se considera que es un constructo multifactorial con tres componentes principales: compromiso, control y reto.

El compromiso, hace referencia a la capacidad para creer en la verdad, importancia e interés de lo que uno es y hace y la tendencia a implicarse en las diferentes situaciones de la vida, esta dimensión es opuesta a los sentimientos de alineación.

El control, está en relación con la creencia de que la persona misma influye en los resultados de sus acciones, busca el porqué de los hechos y enfatiza su responsabilidad.

El reto, se basa en la creencia de que el cambio es la norma de la vida, es una oportunidad para desarrollarse, se buscan nuevas experiencias y se aproximan a ellas con flexibilidad cognitiva.

Novack (1986, citado por Gil y Peiró, 2007), encontró en una muestra de empleados universitarios que las personas con niveles más bajos de estrés y mayor personalidad resistente presentaron significativamente menos sentimientos de burnout que el grupo de personas con más altos niveles de estrés y menor personalidad resistente; estos resultados muestran que la personalidad resistente tiene un intenso efecto modulador en la relación del síndrome de burnout.

### **c) Variables de afrontamiento**

Los sujetos que emplean estrategias de carácter activo centrados en el problema tiene menos sentimientos de burnout que aquellos sujetos que

emplean estrategias de evitación/escape o centradas en la emoción (Ceslowitz, 1989; Boyle, Grap, Younger y Thornby, 1991, Leiter 1991, citados por Gil y Peiró, 2007).

### **Consecuencias del burnout en el contexto organizacional.**

Frecuencia de enfermedades. Las enfermedades donde el estrés en los docentes tiene un rol importante son los desórdenes neuróticos y problemas psicosomáticos, los síntomas son fatiga, desórdenes del sueño, depresión y abuso del alcohol o drogas. (Rudow, 1990, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Golembieswsky, Munzenrider y Cártter (1986, citados por Gil y Peiró, 1997) encontraron que los sentimientos de agotamiento emocional tenían un índice de correlación intenso con la falta de salud expresada en los síntomas: agitación y debilitamiento problemas cardiovasculares y problemas de sueño.

Deterioro en las relaciones interpersonales. Los sujetos con Burnout tienen un gran número de problemas familiares y matrimoniales (Faber 1983, citado por Grau y Chacón, 1998).

Estados de ánimo. En un inicio el burnout se puede identificar por los cambios de ánimo, los sentimientos negativos aparecen después, tales como la insatisfacción laboral, los estados depresivos, monotonía y falta de energía (Rodow, 1983, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

En la organización el síndrome puede contagiarse a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral (Edelwich y Brodsky, 1980 citados por Grau y Chacón, 1998), entre las variables a este nivel se tienen:

Baja satisfacción laboral. La relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral es significativa en forma consistente, ésta es una consecuencia actitudinal del estrés laboral. En la mayoría de los estudios hay una correlación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, sin

embargo en otros estudios los efectos más intensos están relacionados con la realización personal.

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

Desempeño del docente. Según Rudow (1983, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999) el desempeño de un docente con burnout es inferior que otros docentes ya que muestran acciones impropias como por ejemplo gritar a los estudiantes en situaciones conflictivas, u otros de carácter cognitivo como pasar en alto errores mientras corrige exámenes por escrito.

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

Ausentismo laboral. El ausentismo es incrementado por la frecuencia de enfermedad sobre todo si son frecuentes éstas ocurren en situaciones estresantes al inicio de burnout. ( Rudow 1983, por citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Retiro temprano. Aparecen después de 15 a 20 años de trabajo. La tendencia al abandono se asocia de manera positiva con los sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización, y con la realización personal en el trabajo se asocia de manera negativa (Gil y Pieró, 2007).

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

Las consecuencias del burnout, se traducen en una falta de salud personal y

laboral en el docente afectando de esta manera, sus estados de ánimo, las relaciones interpersonales que establece con su pareja y familia, su desempeño laboral y sobre todo su comportamiento social con los estudiantes cuando existe despersonalización, el docente carece de participación, de carisma y de emociones saludables lo que en consecuencia afecta el rendimiento la motivación para el aprendizaje y la disciplina escolar.

### **Medidas de intervención**

El conocimiento de los niveles de burnout de los docentes en los centros educativos del presente estudio, permitirá establecer las diferentes medidas preventivas a través de estrategias de intervención bajo tres niveles:

- a) Individual: Considerando estrategias de afrontamiento al estrés.
- b) Interpersonal: Potenciando la formación de habilidades sociales y las estrategias relacionadas con el apoyo social en el trabajo.
- c) Organizacional: Eliminando o disminuyendo estresores del entorno institucional.

Según Matteson e Ivancevich (1987) las estrategias individuales se centran en la adquisición y mejora de estilos de afrontamiento, las clasifica en:

- 1) Programas dirigidos a estrategias para la solución de problemas.

Asertividad, manejo del tiempo en forma eficaz, optimización de la comunicación, cambios en el estilo de vida, etc.

Los afrontamientos activos o centrados en la solución del problema están considerados como los más efectivos para la prevención y manejo del burnout (Leiter, 1991), y uno de los más importantes es la optimización de la comunicación lo que significa establecer la mejora de los canales de comunicación existentes en la organización tanto en sentido vertical con los supervisores y horizontal con los compañeros de trabajo lo que daría una mayor claridad en el desempeño del trabajo.

- 2) Programas dirigidos a estrategias para el manejo de las emociones asociadas, es decir, destacar el entrenamiento y adquisición de habilidades

para expresión de emociones, el manejo de sentimientos de culpa y la relajación.

Otras estrategias recomendadas en este estudio desde la perspectiva individual, son: aumentar los sentimientos de competencia y éxito profesional, autoproyectar objetivos reales y factibles de alcanzar.

A nivel individual también se puede realizar la terapia de los procesos inconscientes del burnout. Garden (1991) plantea un programa terapéutico similar a cualquier otro problema psicológico, esta autora toma en cuenta las características de la personalidad en el desarrollo del síndrome, su enfoque es clínico.

Terapia racional emotiva: Una manera de hacer frente al síndrome es la reestructuración cognitiva, es decir trabajar los pensamientos irracionales generadores de la situación aversiva dotando al sujeto de estrategias de afrontamiento efectivas de superación, (Ursprung, 1986, citado por Garcés De Los Fayos, 2003).

Las estrategias a nivel interpersonal recomiendan propiciar el desarrollo de las habilidades sociales obteniendo conductas alternativas ante las demandas que puedan aparecer con una secuencia que tiene objetivos ya determinados (Gil, León y Jarana, 1995).

En estudios realizados, las experiencias obtenidas demuestran que el apoyo social entre compañeros y jefes, aumenta la realización personal en el trabajo, disminuye el agotamiento emocional y mejora actitudes y conductas negativas hacia otros (Leiter 1988, Pines y Aronson 1988, Gil y Peiró, 2007).

Las estrategias organizacionales más relevantes con este estudio son:

Los programas de socialización anticipatorio para prevenir el choque con la realidad y sus consecuencias haciendo que se experimente "antes" de que el profesional comience su vida laboral, en un contexto de prueba que permite desarrollar estrategias constructivas.

Otra estrategia es el rediseño de la realización de las tareas (Maslach, 1982), necesario en el trabajo del docente, lo que podría facilitar la disminución de la sobrecarga laboral y de las disfunciones de sus rol profesional.

Establecer programas de evaluación y retroinformación que fomentan la evaluación como "desarrollo" y no como "juicio".

Un establecimiento de recompensa adecuada, una igualación de las expectativas potenciales y reales mejorando así las condiciones y satisfacción por el trabajo. Una de las mejores estrategias es el feedback positivo (Sarros y Sarros, 1992).

El facilitar que los profesionales de la educación puedan hacer cambios de actividades (Edelwich y Brodsky, 1980) que lleven mejoras de recompensas y de promoción del profesional incrementando la responsabilidad, la participación en la toma de decisiones y la autonomía.

Promover reuniones multidisciplinarias con periodicidad y formar grupos de trabajo con flexibilidad laboral (Orlowsky y Gullledge, 1986, Bolle, 1988).

#### **1.4. Formulación del problema**

En relación al problema se ha considerado formular las siguientes preguntas que han dado inicio al proceso de investigación:

##### **1.4.1. Problema general**

¿Existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco-2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

a) ¿Cuál es la percepción de los docentes del clima laboral en la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco?

- b) ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco?
- c) ¿Existen niveles diferenciados en el clima laboral y en los niveles de estrés laboral en docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco?

### **1.5. Justificación del estudio**

A lo largo de muchos años la efectividad laboral del docente ha sido vinculado con la falta de competencia personal y profesional de éste, sin embargo es importante señalar que el ambiente laboral donde éstos se han desenvuelto no ha contribuido a que tengan mayor libertad e independencia de su desempeño, convirtiéndolos en profesionales dependientes y controlados en base a normas y directivas verticales; tampoco los directivos se han preocupado por la organización de las Instituciones Educativas es decir en planificar las tareas en plazos establecidos y llevar un control de éstos y es que la toma de decisiones se ha realizado generalmente dentro de un marco normativo centralizado. Los docentes carecen además de un sistema de evaluación en donde no se reconoce el esfuerzo, la dedicación y a la calidad del desempeño laboral que pueda realizar, lo que invita a desarrollar un trabajo que lo alienta más a la rutina que a la innovación (Palacios y Paiba, 2007).

Y es que las instituciones educativas se abocan sólo a educar a los estudiantes, estas deben tomar en cuenta las necesidades personales de sus trabajadores como lo es el docente. Atender esto, significa darle libertad y ofrecer espacios para el desarrollo de sus habilidades profesionales y a través de la planificación y eficacia de tareas los docentes tienen la oportunidad de experimentar sentimientos de logro personal y elevar el sentido de éxito de su desempeño que contribuirá en su bienestar psicológico y bienestar laboral y a la vez es importante señalar que esto influirá en la relación que establezca con el estudiante en el proceso enseñanza aprendizaje. En toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones, es decir ser reflejo de una vida agradable (Phegan, 2008).

Los directivos de las instituciones educativas deben tener en cuenta entonces, de los factores organizacionales que necesita el docente para su autorrealización y en qué medida influye en su estado emocional, ya que estudios anteriores señalan que los profesionales más dispuestos al estrés son aquellos que prestan servicios a personas como el caso del docente, es más el estado emocional de estos va más allá del estrés, está relacionado con el síndrome de burnout o síndrome del quemado por el estrés (García-Izquierdo, 2001).

Por lo que es importante señalar que las vivencias del estrés están determinadas por la forma como se perciben o evalúan las características de las situaciones laborales. Cuando las demandas del medio son excesivas por la demanda de variedad de tareas no planificadas generan la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás y se manifiesta en un descenso de cantidad y calidad en rendimiento laboral.

El conocimiento de cómo el clima laboral a través de la dimensión autorrealización u orientación hacia la tarea se relaciona con el síndrome de burnout, permitirá sensibilizar a los directivos de las instituciones educativas para que sean conscientes de la importancia y de la necesidad de propiciar y alentar el desarrollo de los sentimientos de competencia y éxito profesional en los docentes y satisfacer de esa manera sus necesidades de autorrealización y como consecuencia su bienestar psicológico requisito indispensable que influirá en el aprendizaje del estudiante.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe una influencia estadísticamente significativa entre el clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco-2018.



## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la influencia entre el clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco-2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos:**

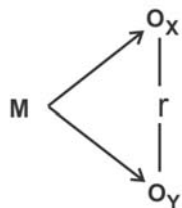
- a) Identificar las percepciones globales de los docentes en lo concerniente al clima laboral de la I.E Jorge Chávez Chaparro, Cusco-2018.
- b) Evaluar los niveles de burnout en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco.
- c) ¿Establecer el grado de relación entre las dimensiones del clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco-2018?

## II. METODO

### 2.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación corresponde al correlacional, cuyo propósito y utilidad según Hernández, Fernández y Baptista (2006) es conocer cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada, es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

En este caso se demostrará la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes de educación secundaria de la I. E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco (Alarcón, 1991, Sánchez y Reyes, 2006) se traduce de la siguiente manera:



Dónde:

M: Docentes de educación primaria y secundaria de la LE Jorge Chávez Chaparro, Cusco.

Ox: Clima organizacional

Oy : Síndrome de burnout

(r): Relación

### 2.2. Variables, operacionalización

#### 2.2.1. Variables

**Variable X:** Clima laboral

**Variable Y:** Estrés laboral (Síndrome de burnout)

### 2.2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA O VALOR
<b>Variable X</b>  Clima laboral	<b>Goncalves (2007)</b> , refiere que "son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral"(p. 99).	Dimensión relaciones	Implicación Cohesión Apoyo	<b>Ordinal</b>
		Dimensión autorrealización	Autonomía Organización Presión	
		Estabilidad / cambio	Claridad Control Innovación Comodidad	
<b>Variable Y:</b>  Estrés laboral (Síndrome de burnout)	<b>Edelwich y Brodsky (2000)</b> , lo definen "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en la profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo, propone cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía"(p.112).	Agotamiento emocional	Sentimientos Emociones	<b>Ordinal</b>
		Despersonalización	Respuesta impersonal Respuesta fría	
		Realización personal	Competencia en el trabajo Éxito en el trabajo	

Fuente: Elaboración propia

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

"La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (Hernández et al., 2006, p. 113).

La población la constituyeron 35 docentes de ambos sexos.

### 2.3.2. Muestreo

En la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia o juicio del investigador (Hernández et al; 2006), es decir se tomó como unidad de análisis a los 35 docentes de ambos sexos, que constituye el total de la población, pertenecientes a la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, Cusco

## 2.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas:

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información, teniendo en cuenta a Hernández, Fernández & Baptistas (2006), "se considera como técnica a "el procedimiento o

VARIABLES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Clima laboral	Encuesta	Escala de Clima Social en el trabajo (WES)
Estrés laboral	Encuesta	Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)

Fuente- Elaboración

forma particular de obtener datos o información " (p. 12)

### 2.4.2. Instrumento

Hernández, Fernández & Baptista (2006) El cuestionario es:

“Un método de preguntas con relación, con lógica y redactadas con un lenguaje sencillo y claro. Está determinado por los temas que afronta la encuesta. Logra concurrencia en calidad y cantidad de la información conseguida. Es el instrumento que vincula el planteamiento del problema con las respuestas que se obtienen de la muestra. El tipo y características del cuestionario se establecen a partir de las necesidades de la investigación, (p.89).”

### 2.4.3. Validez y confiabilidad

**Instrumento 1.** Escala Social en el trabajo (WES)

**a) Ficha técnica:**

**Nombre:** Escala de Clima Social en el trabajo (WES)

**Autor:** R. H. Moos, B. S. Moos y E.J. Trickett

**Propósito:** Mide el clima laboral existente en diversos tipos y centros de trabajo.

**Adaptación:** Fernández-Ballesteros, R. y Sierra, B. Ediciones TEA S.A. 1984.

**Administración:** Individual o colectiva

**Usuarios:** Adolescentes y adultos

**Duración:** Veinte minutos aproximadamente.

**b) Descripción:**

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

La forma R (Real) aprecia lo que perciben las personas respecto al ambiente que evalúa la escala (familiar, laboral, escolar etc.) la forma I (Ideal) aprecia el concepto que tienen las personas de un concepto ideal y la forma E (Expectativa) aprecian las expectativas de las personas respecto al ambiente que le gustaría encontrar en que se van a integrar.

Moos, y Trickett (1984) sólo han considerado, la forma R, la Escala del Clima Laboral está conformada por diez sub escalas que evalúan tres dimensiones fundamentales: Relaciones, autorrealización y estabilidad / cambio.

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

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

La dimensión estabilidad / cambio es la dimensión apreciada por las sub escalas claridad, control, innovación y comodidad. Estas sub escalas evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y como se les explica las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas y, por último, el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

Para los efectos de la investigación se aplicó al estudio sólo la dimensión autorrealización de la mencionada escala, conformadas por 27 ítems, cuyo tiempo aproximado de la duración de la prueba fue de siete minutos. Se tomó en cuenta esta dimensión porque las sub escalas comprendidas en ellas,

están estrechamente relacionadas con la persona en sí, cómo se le estimula a desarrollar su autonomía, su eficiencia y terminación de tareas y cómo influye el grado de presión del ambiente en que desarrollan su trabajo.

### **c) Confiabilidad:**

En los estudios originales de las cuatro escalas se han empleado tres procedimientos (Moos e Insel, 1974):

Confiabilidad por el método test - pre test ( $r_{11}$ ) es decir calculando la correlación entre una primera y segunda aplicación con un tiempo entre ambas aplicaciones.

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

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

### **d) Validez:**

Para obtener la validez en su versión original (Moos e Insel, 1974) los rasgos medidos se agrupan en tres dimensiones: Relaciones, desarrollo/autorrealización de los miembros de grupo y estabilidad/cambio en el sistema social del mismo.

En las distintas fases de la adaptación española (Moos, Moos y Trickett 1984), se analizó la estructura interna de los rasgos medidos con las siguientes muestras españolas: 534 empleados tomados independientemente de su empresa y 61 empresas tomadas como unidades, estas han sido sometidas a diversos análisis factoriales, principalmente con soluciones oblicuas de

factores principales a través del método MLFA de máxima verosimilitud. A continuación, tenemos los resultados factoriales:

## **Instrumento 2.** Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)

### **a) Ficha Técnica.**

**Nombre:** Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)

**Autor :** C. Maslach y S. E. Jackson

**Propósito:** Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral

**Dimensiones:** Cansancio emocional, despersonalización y falta realización personal.

**Adaptación:** TEA Ediciones, S.A (1997).

**Administración:** Puede ser administrado en una situación individual o colectiva.

**Usuarios:** Jóvenes y adultos

**Duración:** El instrumento no tiene tiempo limitado, y la mayoría de los sujetos tarda entre los 10 y 15 minutos en completarlo.

**Significación:** Mide el estrés laboral asistencial.

### **b) Descripción:**

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

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



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

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

Realización personal (RP): Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización, Sin embargo se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas (Maslach y Jackson, 1997).

### **c) Confiabilidad:**

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

En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test-pre test.

En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP. En el segundo sobre una muestra de 248 profesores y un intervalo de un año entre el momento del test y el del pre test, se hallaron unos índices de

0,60 en CE, 0,54 en DP y 0,57 en RP.

Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza del 1%.

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

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

#### **d) Validez:**

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

- Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo).
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés. En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1 % respectivamente.

Los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las sub escalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser – Meyer - Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial.

#### **f) Normas de corrección y calificación:**

La puntuación en las escalas del MBI, según Seis dedos (1997) es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas. Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas son:

Escala Elementos Puntuación Directa Máxima

- Cansancio Emocional 12368131416 20 54
- Despersonalización 5 10 11 15 22 30
- Realización Personal 47912171819 21 48

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

En el manual original, las autoras decidieron emplear una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI. Teniendo como punto de mira el síndrome que mide el MBI, en la categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles del 1 a 33), en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66) y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99). Con este criterio normativo para la interpretación construyeron una tabla con las

principales muestras. Para su uso es necesario recordar que el polo alto de la escala RP del MBI debe ser la falta de realización personal (propio de una persona con el síndrome de estrés laboral asistencial), es decir cuando el sujeto obtiene puntuaciones bajas; por tanto, en esa tabla el polo alto está señalado como menos que y el polo bajo encuadra las puntuaciones mayores.

## 2.5. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección serán organizados, resumidos y presentados haciendo uso de tablas y gráficos estadísticos con ayuda del software IBM SPSS STATISTIC versión 21 y Excel. Dada la naturaleza de las variables estudiadas, siendo estas de tipo ordinal, usaremos la prueba estadística de Rho de Spearman, que nos indica si estas variables están asociadas y en qué medida, para ello usaremos los dos tipos de pruebas que existen para el  $\tau$  de Kendall:

- **Correlación de Spearman.** Medida no paramétrica de asociación para variables ordinales. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede obtener a partir de tablas cuadradas.
- **Interpretación el valor de “Rho de Spearman”:**
  - De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación
  - De 0.20 a 0.39 Baja correlación
  - De 0.40 a 0.69 Moderada correlación
  - De 0.70 a 0.89 Alta correlación
  - De 0.90 a 1.00 Muy alta correlación

## 2.6. Aspectos Éticos

Se presentó una carta dirigida al director de La Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, a fin de solicitar su autorización para la realización de la encuesta elaborada, la misma que ha tenido carácter anónimo respetando la privacidad de cada uno de ellos; así como, se ha respetado cada una de las opiniones de los encuestados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Para la calificación de los resultados se utilizaron las escalas que pasamos a describir en las siguientes tablas:

**TABLA 1 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE CLIMA LABORAL**

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Relaciones	0-11	DEFICIENTE
	12-22	REGULAR
	23-33	BUENO
D2: Autorrealización	0-6	DEFICIENTE
	7-12	REGULAR
	13-18	BUENO
D3: Estabilidad / cambio	0-8	DEFICIENTE
	9-16	REGULAR
	17-24	BUENO
CLIMA LABORAL	0-25	DEFICIENTE
	26-50	REGULAR
	51-75	BUENO

**TABLA 2 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL**

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Agotamiento emocional	0-9	BAJO
	10-18	MEDIO
	19-27	ALTO
D2: Despersonalización	0-8	BAJO
	9-16	MEDIO
	17-24	ALTO
D3: Realización personal	0-8	BAJO
	9-16	MEDIO
	17-24	ALTO
ESTRÉS LABORAL	0-25	BAJO
	26-50	MEDIO
	51-75	ALTO

### 3.2. Resultados descriptivos por variables.

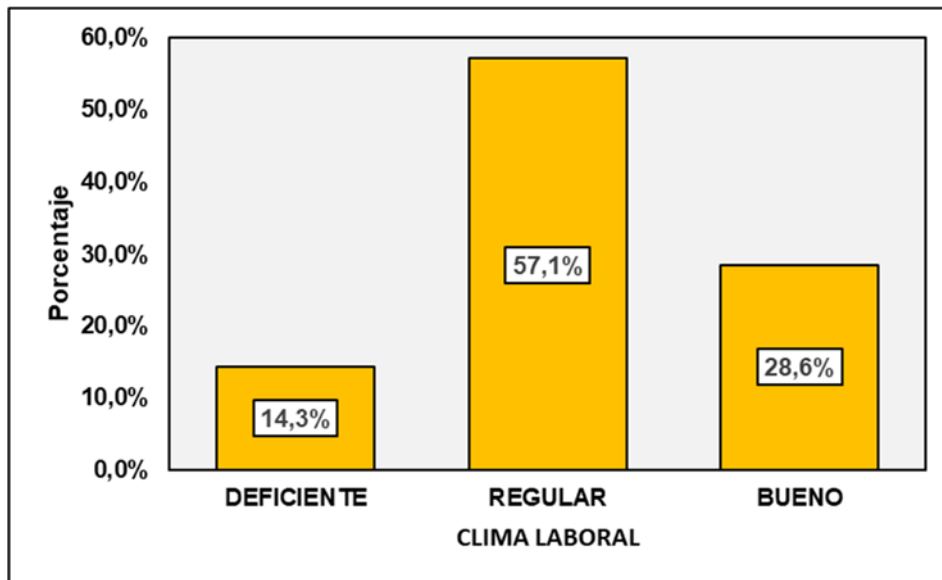
#### 3.2.1. Resultados para Clima Laboral

**TABLA 3 CLIMA LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	5	14,3%
REGULAR	20	57,1%
BUENO	10	28,6%
Total	35	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 1 CLIMA LABORAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Clima Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 14,3% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 57,1% considera que es regular, el 28,8% que es bueno

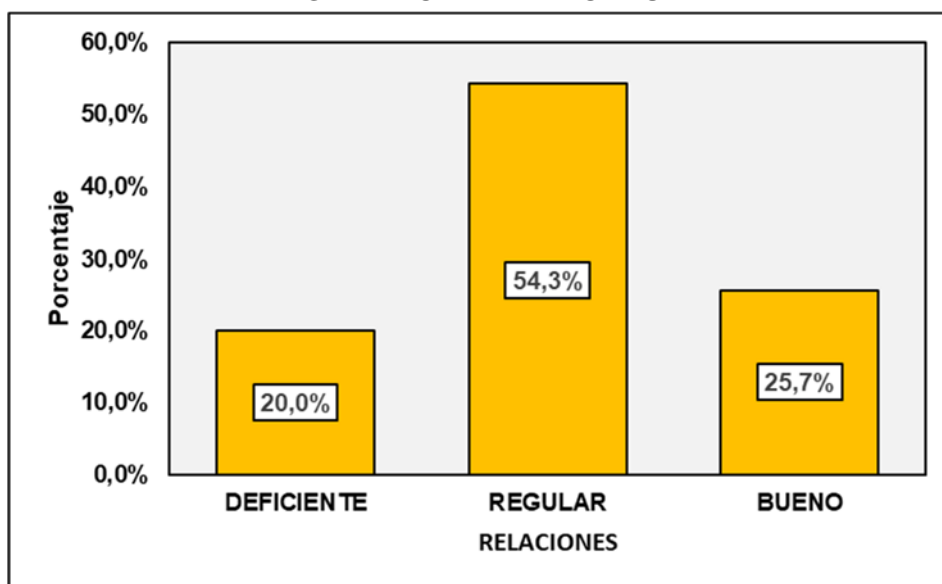
### 3.2.2. Resultados para dimensiones de Clima Laboral

**TABLA 4 RELACIONES**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	7	20,0%
REGULAR	19	54,3%
BUENO	9	25,7%
Total	35	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 2 RELACIONES**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

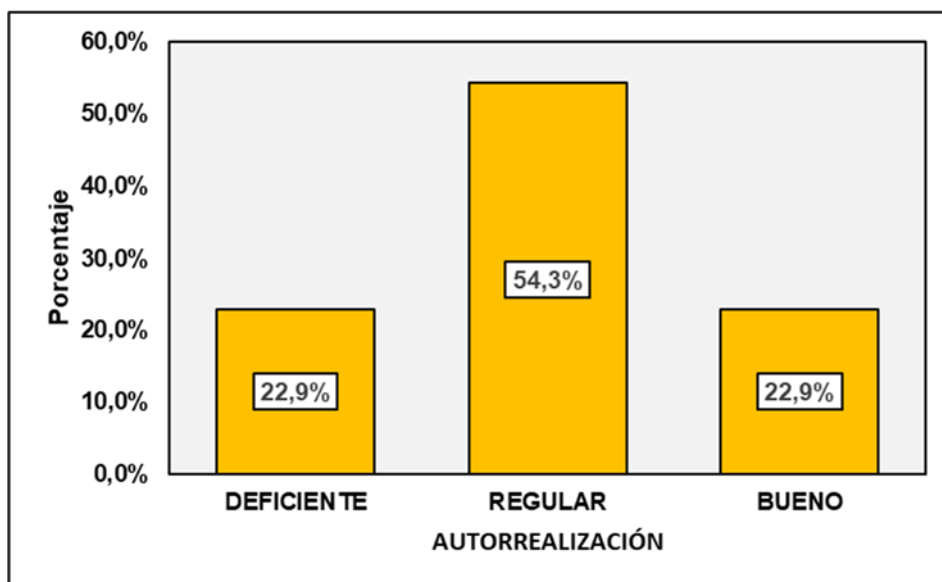
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Relaciones de la variable Clima Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 20,0% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 54,3% considera que es regular, el 25,7% que es bueno.

**TABLA 5 AUTORREALIZACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	8	22,9%
REGULAR	19	54,3%
BUENO	8	22,9%
Total	35	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 3 AUTORREALIZACIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Autorrealización de la variable Clima Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 22,9% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 54,3% considera que es regular, el 22,9% que es bueno.

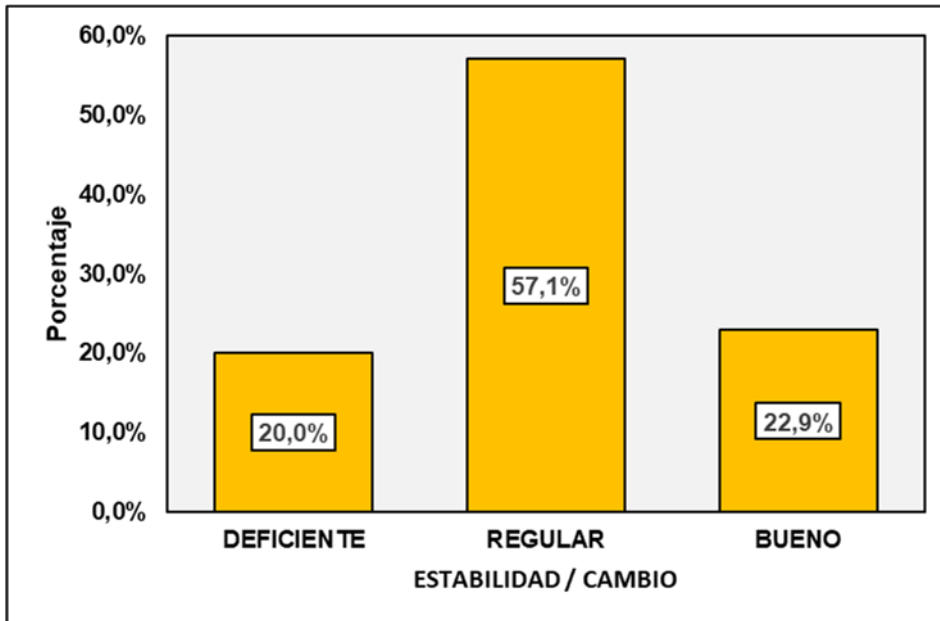


**TABLA 6 ESTABILIDAD / CAMBIO**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	7	20,0%
REGULAR	20	57,1%
BUENO	8	22,9%
Total	35	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 4 ESTABILIDAD / CAMBIO**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Estabilidad / cambio de la variable Clima Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 20,0% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 57,1% considera que es regular, el 22,9% que es bueno.

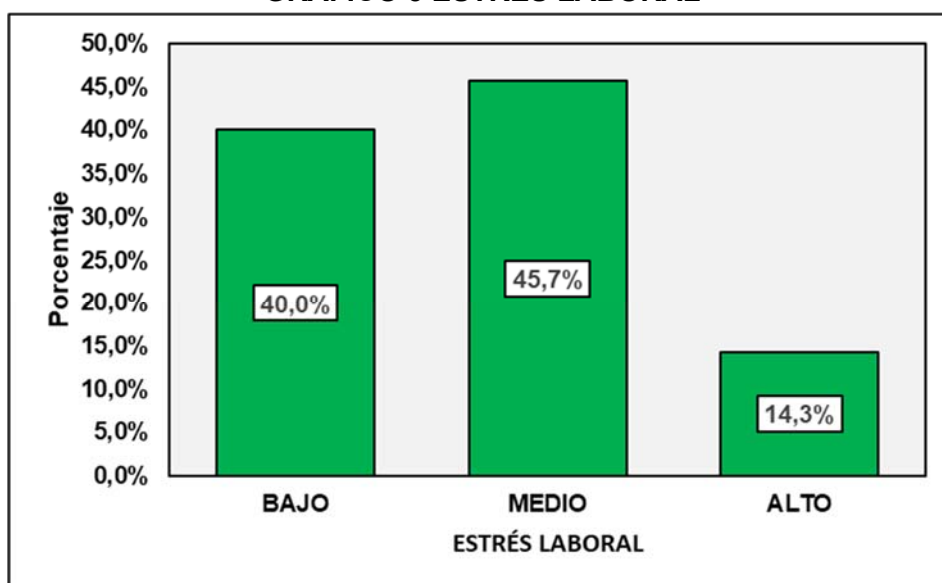
### 3.2.3. Resultados para Estrés Laboral

**TABLA 7 ESTRÉS LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	40,0%
MEDIO	16	45,7%
ALTO	5	14,3%
Total	35	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 5 ESTRÉS LABORAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Estrés Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 40,0% de los encuestados presentan estrés laboral bajo, mientras que el 45,7% posee estrés medio, el 14,3% estrés laboral alto.

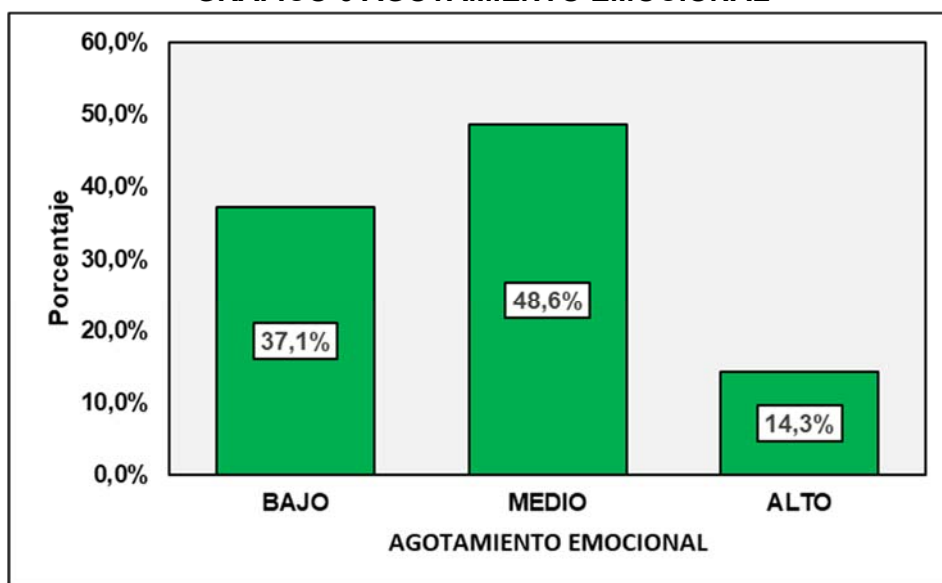
### 3.2.4. Resultados para dimensiones de Estrés Laboral

**TABLA 8 AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	37,1%
MEDIO	17	48,6%
ALTO	5	14,3%
Total	35	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 6 AGOTAMIENTO EMOCIONAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

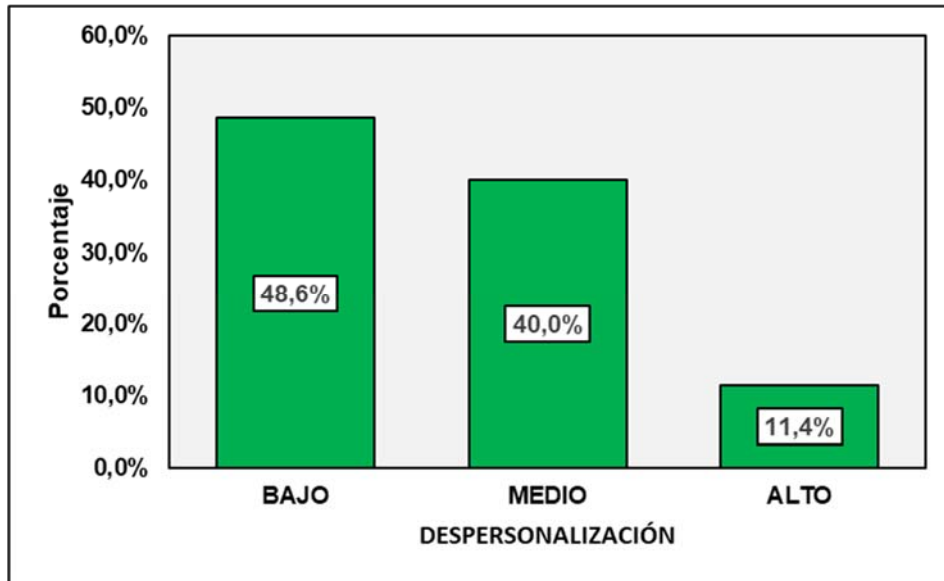
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Agotamiento emocional de la variable Estrés Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 37,1% de los encuestados se ubican en la categoría bajo, mientras que el 48,6% se ubican en la categoría medio, el 14,3% en la categoría alto.

**TABLA 9 DESPERSONALIZACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	17	48,6%
MEDIO	14	40,0%
ALTO	4	11,4%
Total	35	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 7 DESPERSONALIZACIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

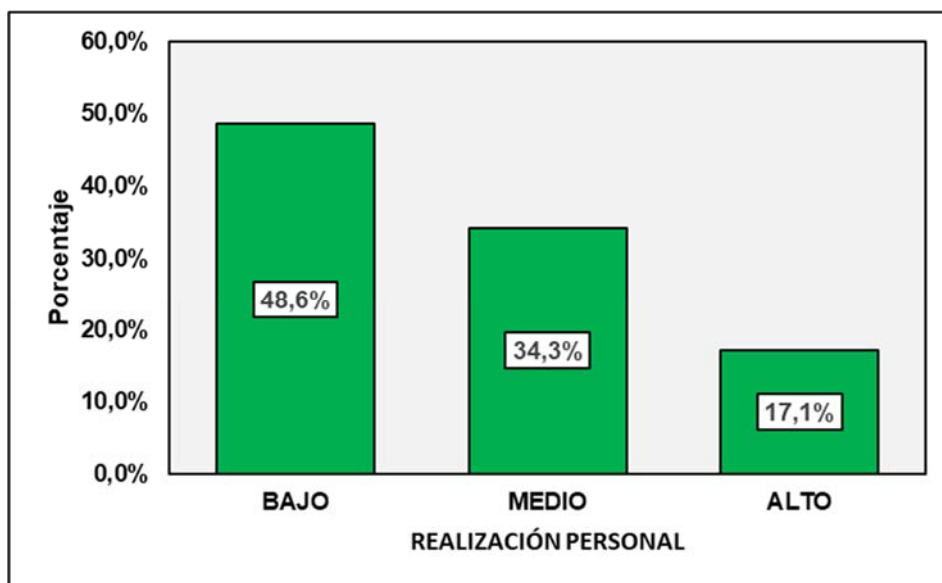
Los resultados para la dimensión Despersonalización de la variable Estrés Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 48,6% de los encuestados se ubican en la categoría bajo, mientras que el 40,0% se ubican en la categoría medio, el 11,4% en la categoría alto.

**TABLA 10 REALIZACIÓN PERSONAL**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	17	48,6%
MEDIO	12	34,3%
ALTO	6	17,1%
Total	35	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 8 REALIZACIÓN PERSONAL**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Realización personal de la variable Estrés Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 48,6% de los encuestados se ubican en la categoría bajo, mientras que el 34,3% se ubican en la categoría medio, el 17,1% en la categoría alto

### 3.3. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Clima Laboral y Estrés Laboral

#### 3.3.1. Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de correlación entre las Variables de estudio: Clima Laboral y Estrés Laboral, procederemos primero a realizar una prueba de Independencia Chi cuadrado y seguidamente una prueba de asociación Rho de Spearman

**TABLA 11 PRUEBA DE INDEPENDENCIA CHI CUADRADO**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,543	4	,000
Razón de verosimilitud	43,801	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,868	1	,000
N de casos válidos	35		

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Clima Laboral y Estrés Laboral son independientes estadísticamente Ha: Las variables Clima Laboral y Estrés Laboral no son independientes estadísticamente
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{( O - E  - 0,5)^2}{E}$ Valor calculado $\chi^2 = 57,543$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Clima Laboral y Estrés Laboral no son independientes estadísticamente

**TABLA 12 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN**

		Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,768	-0,101	-7,489	0,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Clima Laboral y Estrés Laboral no están correlacionadas
------------------------	---

	Ha: Las variables Clima Laboral y Estrés Laboral están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Clima Laboral y Estrés Laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,768.

### 3.3.2. Prueba de Sub hipótesis

#### 3.3.2.1. Correlación entre Relaciones y Agotamiento emocional

**TABLA 13 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES RELACIONES Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,737	-0,106	-6,810	0,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Relaciones y Agotamiento emocional no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Relaciones y Agotamiento emocional están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Relaciones y Agotamiento emocional están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,737

### 3.3.2.2. Correlación entre Autorrealización y Agotamiento emocional

**TABLA 14 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES AUTORREALIZACIÓN Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,812	-0,092	-8,688	0,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autorrealización y Agotamiento emocional no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autorrealización y Agotamiento emocional están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autorrealización y Agotamiento emocional están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,812

### 3.3.2.3. Correlación entre Estabilidad / cambio y Agotamiento emocional

**TABLA 15 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES ESTABILIDAD / CAMBIO Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,799	-0,094	-8,298	0,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Estabilidad / cambio y Agotamiento emocional no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Estabilidad / cambio y Agotamiento emocional están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Estabilidad / cambio y Agotamiento emocional están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla



anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,799

### 3.3.2.4. Correlación entre Relaciones y Despersonalización

**TABLA 16 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES RELACIONES Y DESPERSONALIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,733	-0,107	-6,729	0,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Relaciones y Despersonalización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Relaciones y Despersonalización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Relaciones y Despersonalización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,733

### 3.3.2.5. Correlación entre Autorrealización y Despersonalización

**TABLA 17 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES AUTORREALIZACIÓN Y DESPERSONALIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,791	-0,096	-8,074	0,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autorrealización y Despersonalización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autorrealización y Despersonalización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$

Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autorrealización y Despersonalización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,791
------------	--

### 3.3.2.6. Correlación entre Estabilidad / cambio y Despersonalización

**TABLA 18 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES ESTABILIDAD / CAMBIO Y DESPERSONALIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,784	-0,097	-7,887	0,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Estabilidad / cambio y Despersonalización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Estabilidad / cambio y Despersonalización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Estabilidad / cambio y Despersonalización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,784

### 3.3.2.7. Correlación entre Relaciones y Realización personal

**TABLA 19 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES RELACIONES Y REALIZACIÓN PERSONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,705	-0,111	-6,208	0,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Relaciones y Realización personal no están correlacionadas
------------------------	--

	Ha: Las Dimensiones Relaciones y Realización personal están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Relaciones y Realización personal están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,705

### 3.3.2.8. Correlación entre Autorrealización y Realización personal

**TABLA 20 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES AUTORREALIZACIÓN Y REALIZACIÓN PERSONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,729	-0,107	-6,651	0,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autorrealización y Realización personal no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autorrealización y Realización personal están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autorrealización y Realización personal están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,729

### 3.3.2.9. Correlación entre Estabilidad / cambio y Realización personal

**TABLA 21 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES ESTABILIDAD / CAMBIO Y REALIZACIÓN PERSONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,798	-0,095	-8,269	0,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Estabilidad / cambio y Realización personal no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Estabilidad / cambio y Realización personal están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Estabilidad / cambio y Realización personal están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,798

#### IV. DISCUSION

A continuación, presentamos la contrastación y discusión de los resultados obtenidos con los antecedentes de estudio, el marco teórico de esta investigación y la aceptación y/o rechazo de las hipótesis del presente estudio.

En cuanto a la hipótesis general, la cual plantea Existe una influencia estadísticamente significativa entre el clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco-2018, dicha afirmación se comprueba en el presente trabajo de investigación. Es así que primeramente la prueba de hipótesis para independencia estadística Chi cuadrado de Pearson muestra que las variables en estudio no son independientes estadísticamente, es decir que guardan relación es así que se procede al estudio del grado de covariación de las variables clima laboral y el estrés laboral, obteniéndose un valor de -0,768 para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual indica que el nivel de correlación es alto, siendo dicha correlación significativa e inversa, con lo cual podemos afirmar que cuanto mejor sea el clima laboral, menor ha de ser el estrés laboral.

Al respecto Hermosa (2006) en su investigación sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout en una muestra de docentes de Educación Primaria y Secundaria en Ibagué, Colombia, muestra que El clima organizacional pronostica el burnout, un clima basado en el apoyo y consecución de metas incrementa la realización personal, la subescala organización del presente estudio refiere a planificación y eficacia de las tareas y como éstas se relacionan con la realización personal del docente.

Existen correlaciones significativas positivas pero débiles entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, las relaciones de mayor intensidad se dan entre agotamiento emocional y satisfacción laboral. Se presenta una correlación de orden negativo entre satisfacción laboral y despersonalización. La satisfacción laboral está en relación con el clima psicológico del ambiente laboral, interesa saber, si las presentes subescalas del clima laboral en estudio, correlaciona con el síndrome de burnout.

Asimismo, los resultados de la investigación muestran que para la variable Clima Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, el 14,3% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 57,1% considera que es regular, el 28,8% que es bueno,

mientras que para la variable Estrés Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 40,0% de los encuestados presentan estrés laboral bajo, mientras que el 45,7% posee estrés medio, el 14,3% estrés laboral alto.

Finalmente es importante señalar que entre las dimensiones de las variables de estudio clima laboral y estrés laboral existe relación inversa y significativa, lo cual pone en evidencia que la relación entre las variables trasciende hasta las dimensiones, motivo por el cual es importante poner atención en la motivación laboral.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Los resultados nos permiten concluir que existe correlación entre las variables Clima Laboral y Estrés Laboral, la misma que se ve evidenciada en el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de  $-0,768$ , valor que muestra una asociación alta e inversa entre dichas variables, lo que indica que cuanto mejor sea el clima organizacional menores serán los niveles de estrés laboral, resultados que se dan con una significatividad estadística del 5%.

**Segunda:** Respecto a la variable Clima Laboral, se concluye que el 14,3% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 57,1% considera que es regular, el 28,8% que es bueno, lo cual muestra que se tienen que realizar acciones que permitan mejorar el clima laboral en la organización en estudio.

**Tercera:** Respecto a la variable Estrés Laboral se concluye que en la cual el 40,0% de los encuestados presentan estrés laboral bajo, mientras que el 45,7% posee estrés medio, el 14,3% estrés laboral alto, porcentajes que muestran que un porcentaje importante de los trabajadores poseen niveles altos de estrés laboral.

**Cuarta:** Con un nivel de confianza del  $95\% = 0.95$ , y al nivel de significancia del  $\alpha: 5\% = 0.05$ , se confirma que, si existe correlación entre las dimensiones de las variables Clima Laboral y Estrés Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyos coeficientes de correlación alcanzan valores que los ubican en el nivel de correlación alta e inversa.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al director de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, Cusco generar espacios de recreación entre los docentes de la institución que permita tener una mayor integración entre los mismos.

**Segunda:** Se recomienda al cuerpo directivo de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, realizar capacitaciones acerca de estrategias de resolución de conflictos que se generan entre los docentes por fricciones a raíz de la aplicación de normas propias de la carrera pública magisterial.

**Tercera:** Se recomienda al director de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro desarrollar capacitaciones dirigidas a los docentes que les permitan afrontar situaciones de estrés.

**Cuarta:** Se recomienda a los docentes de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro contribuir con el clima laboral de la institución educativa a partir de una mejora de la comunicación organizacional.



## VIII. REFERENCIAS

American Psychological Association (APA, 2010). Manual de publicaciones de la American Psychological Association. 6ta. Edición .México: Manual Moderno.

Alarcón, R. (1991). Métodos y diseños de investigación del comportamiento. Lima: U.P.C.H. Fondo Editorial.

Álvarez, S. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Tesis para optar el Título de Licenciada en Comunicación Social. U.N.M.S.M. Lima, Perú.

Avendaño, C. y Valdivia, G. (2000). Estudio de la salud laboral de los docentes en Chile. Chile: Pontificia Universidad de Chile.

para las ciencias sociales. México: Editorial Trillas.

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

Delgado, A. (2003). El síndrome de burnout en docentes de educación secundaria de Lima Metropolitana. Revista de Investigación en Psicología UNMSM, 6, 2, 26-46.

Delgado, K., Orbegozo E. e Hidalgo, M. (2005). Formación del docente en el Perú, Lima: Editorial Magisterial.

Díaz, H. y Saavedra, J. (2010). La carrera del docente en el Perú. Factores institucionales incentivos económicos y desempeño. Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo. Documento de trabajo 32.

Duran, Ma. A. Extremera, N. y Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: Un estudio en educación primaria, secundaria y superior. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 1, 45-62.

Edelwich, J. y Brodsky, A. (2000). Burnout: Stages of disillusionments in the

helping professions. New York: Editorial Human Sciences Press.

Fernández, M. (2002). Realidad psicosocial del docente de primaria. Lima: Fondo de Desarrollo.

Fuertes, F, Munduate, L. y Fortea, M. (1996). Análisis y rediseño de puestos. Adaptación española del cuestionario Job Diagnostic Survey. Castellón: Centro de publicaciones de la Universitat Jaume I.

Garcés De Los Fayos, E. (2003). Tesis sobre burnout. Colombia: Asociación Colombiana para el avance de la Ciencia del Comportamiento.

García - Izquierdo, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 7 (18)3-12.

Garden, A. (1991). Relationship between burnout and performance Pschycological Reports 68.

Gil, P. y Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid: Editorial Síntesis.

Gil, F., León, J. y Jarana, L. (1995). Habilidades sociales y salud. Madrid: Editorial Pirámide

Goncalves, A. (2007). Dimensiones del clima organizacional. México: Sociedad Latinoamericana para la calidad.

González, G. (1980). El Clima organizacional en las escuelas primarias de Venezuela. Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración. Universidad de Missouri, Columbia.

González-Roma, V., Tomas, I. y Ferreres, A. (1995). Análisis de las propiedades psicométricas del cuestionario de clima organizacional FOCUS-93 en una muestra multiprofesional. Revista de Psicología del Trabajo y Organizaciones, 2, 30, 5-18.

Grajales, T. (2000). El agotamiento emocional en docentes de! Nuevo León, México: Un estudio de géneros. México: Estudio de Investigación Universidad Montemorelos.

Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de educación primaria y secundaria. *Revista colombiana de Psicología de la Universidad Nacional de Colombia*, 15, 81-89.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Editorial MacGraw-Hill.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1997). *Comportamiento humano en la organización*. México: Editorial Interamericana.

Jenkins, S. y Calhoun, J. (1991). Docente estrés: Problemas y intervención. *Psicología en las Escuelas*, 28, 1, 60-70.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experience burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventor/*. California: Editorial Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *Manual del inventario burnout de Maslach*. Madrid: Ediciones TEA.

Mendo, T. (2000). Factores del ambiente laboral personal y su nivel de stress en enfermeras del Ministerio de Salud de la provincia de Trujillo. *Revista de Psicología Universidad Cesar Vallejo*, 2, 68-82.

Nieves, F. (1990). *Evaluación del Desempeño Docente*. Estudio realizado en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay. Trabajo de Grado no publicado. Instituto Universitario Pedagógico Experimental Rafael Alberto Escobar Lara Venezuela.

Nieves, F. (1996). *Desempeño docente y clima organizacional en el liceo Agustín Codazzi de Maracay*. Investigación del Instituto Universitario Pedagógico Experimental Rafael Alberto Escobar Lara Venezuela.

Oliveros, R. y Ramos, M. (2009). *Educación y desarrollo Personal* Lima: Facultad de educación de la Universidad Mayor de San Marcos.

Peiró.J.M. (2003).*Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Edit. Eudema.

Peiró, J.M. (2007). Psicología de las organizaciones. Madrid: Edición Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Peiró, J. M. (2007). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Editorial: Eudema.

Phegan, B. (1988). Desarrollo de la cultura de la empresa. México: Editorial Panorama.

Pines, A. y Aronson, E. (1988). Career burnout. Causes and cures. Nueva York: Editorial Free Press.

Rodríguez, D. (2010). Diagnóstico organizacional. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Editorial Universitaria.

Schaufeli, W. (2001). Exposición a las tecnologías de la Información, burnout y el rol modulador de la autoeficacia profesional. Revista de Psicología Social Aplicada de España, 11, 69-90.

Van Dalen, D. B. y Meyer, W. J. (1971). Manual de técnica de investigación educacional. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Vandenberghe, R. y Huberman, A. (1999). Understanding and preventing teacher burnout. A sourcebook of International research and practice. Cambridge: Cambridge University Press.

Vargas- Mendoza, J. (2007) Psicología Funcionalista: James R. Angell. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología.

Zabel, R. y Zabel, M. (1982). Factors in burnout among teachers of exceptional children. Exceptional Children, 49, 3, 261-263

# **ANEXOS**

## Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño y población									
<p><b>Problema general</b> ¿Existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la LE. Jorge Chávez Chaparro Cusco?.</p> <p><b>Problemas específicas</b> ¿Cuál es la percepción de los docentes del clima laboral en la LE. Jorge Chávez Chaparro Cusco?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los docentes laboral de la LE. Jorge Chávez Chaparro, Cusco?</p> <p>¿Existen niveles diferenciados en el clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco?</p>	<p><b>Objetivo Laboral</b> Determinar la influencia entre el clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar las percepciones globales de los docentes en lo concerniente al clima laboral de la I.E. Jorge Chávez Chaparro.</p> <p>Evaluar los niveles de burnout en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro.</p> <p>Establecer el grado de relación entre las dimensiones del clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe una influencia estadísticamente significativa entre el clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la I.E. Jorge Chávez Chaparro.</p>	<p><b>Variable X:</b> Clima laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión relaciones</li> <li>• Dimensión autorrealización</li> <li>• Estabilidad/cambio</li> </ul> <p><b>Variable Y:</b> Estrés laboral (Síndrome de burnout)</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implicación</li> <li>- Cohesión</li> <li>- Apoyo</li> <li>- Autonomía</li> <li>- Organización</li> <li>- Presión</li> <li>- Claridad</li> <li>- Control</li> <li>- Innovación</li> <li>- Comodidad</li> <li>- Sentimientos</li> <li>- Emociones</li> <li>- Respuesta impersonal</li> <li>- Respuesta fría</li> <li>- Competencia en el trabajo</li> <li>- Éxito en el trabajo</li> </ul>	<p><b>Método de Investigación:</b></p> <p><b>A.- Método General</b> Método científico</p> <p><b>Tipo de Investigación</b> Correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b> La población la constituyeron 35 docentes de ambos sexos.</p> <p><b>Muestreo</b> En la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia o juicio del investigador siendo de 33 docentes.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Técnica</th> <th>Instrumento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clima Laboral</td> <td>Encuesta</td> <td>Escala de clima social en el trabajo (WES)</td> </tr> <tr> <td>Estrés Laboral</td> <td>Encuesta</td> <td>Inventario Burnout de Maslach (MBI)</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Técnica	Instrumento	Clima Laboral	Encuesta	Escala de clima social en el trabajo (WES)	Estrés Laboral	Encuesta	Inventario Burnout de Maslach (MBI)
Variable	Técnica	Instrumento												
Clima Laboral	Encuesta	Escala de clima social en el trabajo (WES)												
Estrés Laboral	Encuesta	Inventario Burnout de Maslach (MBI)												

Fuente: Elaboración propia

" Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo  
de Investigación**

**SEÑOR: CIRO MANGA LOPE**

**DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "JORGE CHÁVEZ  
CHAPARRO" DE CUSCO**

Yo Darwin Josset Sánchez Achahui,  
identificado con DNI N° 41574982,  
domiciliado en la Urb. La Planicie C-  
2, del distrito de San Sebastián, ante  
Ud. respetuosamente me presento y  
expongo:

Que mi persona siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública, de la  
Universidad Cesar Vallejo de Trujillo con sede en Cusco, solicito a Ud. permiso  
para realizar un trabajo de investigación en su institución tanto en el nivel de  
Educación primaria y secundaria, con mi tesis titulada, "EL CLIMA LABORAL Y  
EL ESTRÉS LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA  
JORGE CHAVEZ CHAPARRO, CUSCO 2018".

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

CUSCO, 18 de mayo del 2018



  
\_\_\_\_\_  
**DARWIN JOSSET SANCHEZ ACHAHUI**  
DNI N° 41574982



DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION CUSCO  
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL –CUSCO  
I.E. JORGE CHAVEZ CHAPARRO  
Código modular 1061449  
Av. MACHUPICCHU S/N – Urb. MANUEL PRADO - CUSCO



“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

“Cusco Capital Histórica del Perú”

## CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
“JORGE CHÁVEZ CHAPARRO” DE CUSCO

### HACE CONSTAR:

Que, **DARWIN JOSSET SANCHEZ ACHAHUI** identificado con DNI N° 41574982, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo con sede en Cusco, tiene la autorización para el desarrollo y la aplicación de instrumentos correspondientes a su investigación en el nivel de Educación primaria y secundaria, con la tesis titulada, “EL CLIMA LABORAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA JORGE CHAVEZ CHAPARRO, CUSCO 2018”.

Se expide la presente a solicitud escrita del interesado para los fines que vea por conveniente.

Cusco, 23 de mayo de 2018

 MINISTERIO DE EDUCACION  
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CUSCO  
*Ciro Manga Lope*  
DIRECTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: El clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, Cusco-2018.  
 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario  
 1.3 INVESTIGADOR : Darwin Josset Sánchez Achahui

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

**II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

Ninguna D.K.

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80%

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación  Debe corregirse

Cusco, abril del 2016



Firma  
 Dr. Myriam Enriquez Ramirez  
 DNI : 23 863530  
 Cel. 9824917580

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

NOMBRE : Br. DARWIN JOSSET SANCHEZ ACHAHUI  
MENCIÓN : Maestro(a) GESTIÓN PÚBLICA  
FECHA : 04 de Junio del 2018.

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA:**

..... *Adecuado* .....

**2. CONTENIDO:**

..... *Aceptable* .....

**3. ESTRUCTURA:**

..... *Bien estructurada* .....

**III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

..... *Ninguna s.k.* .....

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
Firma

Dr. Hugo Enriquez Ramero  
DNI: 23863539  
N° de Celular 984907580

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: El clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, Cusco-2018.  
 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario  
 1.3 INVESTIGADOR : Darwin Josset Sánchez Achahui

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					X
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					X
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

**II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
 .....  
 .....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 85%

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación  Debe corregirse

Cusco, abril del 2016

  
 Dr. Marco Antonio Rivas Loayza  
 METODOLOGÍA Y ESTADÍSTICA

Firma  
 Dr. *Mario Antonio Rinconese*  
 DNI : 23451934



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Yo DARWIN JOSSET SANCHEZ ACHAHUI, identificado con DNI N° 41574982 egresado del Programa Académico de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EL CLIMA LABORAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS DOCENTES DE INSTITUCION EDUCATIVA JORGE CHAVEZ CHAPARRO, CUSCO - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

---



FIRMA

DNI: 41574982



Trujillo, 31 de Julio del 2018

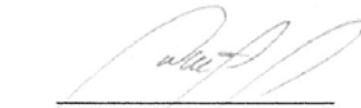


**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**  
**DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, WILDER LEON QUINTANO docente de la MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: El Clima Laboral y el Estrés Laboral en los Docentes de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, Cusco 2018 del estudiante SANCHEZ ACHAHUI DARWIN JOSSET he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Cusco, 09 de agosto 2018

  
\_\_\_\_\_  
Dr. WILDER LEON QUINTANO  
DNI: 23952058