



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y síndrome de Burnout en Docentes de una  
Institución Educativa, Chiclayo.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Psicología Clínica y de la Salud

**AUTORAS**

Br. Ortiz Gallardo, Noelia Paola.  
Br. Vásquez Vásquez Karina del Pilar

**ASESOR**

Dr. Herry Lloclla Gonzales

**SECCIÓN**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo organizacional  
CHICLAYO - PERU

2018

# PÁGINA DE JURADO



ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

El Jurado evaluador de la Tesis titulada:

Clima Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes de  
una Institución Educativa, Chiclayo.

Que ha sustentado don (doña):

Vásquez Vásquez Karina del Pilar  
Apellidos y Nombres

Acuerda:

Aprobar por Unanimidad

Recomienda:

Pimentel, 31 de julio 2018

MIEMBRO DEL JURADO:

PRESIDENTE: Dra. Bertila Hernández Fernández

SECRETARIO: Mg. Tania Yosely Mendoza Banda

VOCAL: Dra. Zuly Cristina Molina Carrasco

# PÁGINA DE JURADO



ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

El Jurado evaluador de la Tesis titulada:

Clima Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa, Chiclayo

Que ha sustentado don (doña):

Ortiz Gallardo Noelia Paola

Apellidos y Nombres

Acuerda:

Aprobar por Unanimidad

Recomienda:

Pimentel, 31 de julio 2018

MIEMBRO DEL JURADO:

PRESIDENTE: Dra. Bertila Hernandez Fernandez

SECRETARIO: Mg. Tania Yasely Mendiga Banda

VOCAL: Dra. Zuly Cristina Molina Carrasco

## DEDICATORIA

Para ti Señor porque tu amor es nuestro  
seguro puerto.

A nuestras familias porque la ciencia de la  
Psicología engrandeció los lazos de profundo  
amor que nos unen.

A los profesionales que dedican su  
tiempo a enriquecer la teoría del burnout  
y a todos aquellos que no se dejan  
atrapar por él.

Para aquellos que pretenden entender la  
complejidad del ser humano y a nuestros  
mejores amigos que nos acompañaron a  
descubrir que podíamos vivir felices en  
medio de algunas reticencias.

**Las Autoras**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo; y a la Institución Educativa “Beata Imelda” porque fueron los entornos que albergaron e incentivaron nuestro desarrollo académico.

Agradecemos especialmente a aquellas personas, que se involucraron desde un primer momento en el desarrollo de nuestra investigación, así como a los docentes que participaron con entusiasmo en el transcurso de nuestra investigación, pues su colaboración y apoyo nos ha permitido lograr uno de nuestros objetivos profesionales.

A nuestro estimado Rubén Gustavo Toro Reque quien ha mostrado en todo momento un alto nivel de profesionalismo, generosidad, y empatía al orientar esta indagación teórica

**Las Autoras**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Vásquez Vásquez Karina del Pilar (a) del programa de Maestría en Psicología Clínica y de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16705322

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

7. Soy autor (a) de la tesis titulada: **CLIMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE CHICLAYO**
8. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Psicología Clínica y de la Salud.
9. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
10. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
11. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
12. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 31 de Julio de 2018

Firma:



Nombres y apellidos: Karina del Pilar Vásquez Vásquez.

DNI: 16705322

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ortiz Gallardo Noelia Paola (a) del programa de Maestría en Psicología Clínica y de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 41902863

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

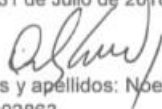
1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **CLIMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE CHICLAYO**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Psicología Clínica y de la Salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 31 de Julio de 2018

Firma:



Nombres y apellidos: Noelia Paola Ortiz Gallardo.  
DNI: 41902863

# ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I.-INTRODUCCIÓN	122
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	15
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	17
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b>	18
<b>Objetivo general</b>	21
II. MARCO TEÓRICO	23
<b>2.1. CLIMA LABORAL:</b>	23
<b>2.1.1. DEFINICIÓN</b>	23
<b>2.1.2. IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL</b>	24
<b>2.1.3. FACTORES DEL CLIMA LABORAL</b>	25
<b>2.1.4. DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL</b>	27
<b>2.1.5. VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL</b>	29
<b>2.1.6. TEORÍAS SOBRE EL CLIMA LABORAL</b>	30
<b>2.1.7. TIPOS DE CLIMA LABORAL</b>	32
<b>2.2. SÍNDROME DE BURNOUT:</b>	34
<b>2.2.1. DEFINICIÓN</b>	34
<b>2.2.2. COMPONENTES DEL SÍNDROME DE BURNOUT</b>	36
<b>2.2.3. MODELOS TEÓRICOS DEL BURNOUT</b>	38
<b>2.2.4. EVOLUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT</b>	45
<b>2.2.5. VARIABLES LABORALES PREDICTORAS DEL BURNOUT</b>	48
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL:</b>	54
<b>2.3.1. Clima Laboral:</b>	54
	viii



<b>2.3.2. Síndrome de Burnout:</b>	54
III. <b>MARCO METODOLÓGICO</b>	55
<b>3.1. HIPÓTESIS</b>	55
<b>3.2. VARIABLES</b>	55
<b>3.2.1. Definición Conceptual</b>	55
<b>3.2.2. Definición Operacional</b>	56
<b>3.3. METODOLOGÍA</b>	57
<b>3.3.1. Tipo de Estudio</b>	57
<b>3.3.2. Diseño de Estudio</b>	57
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA:</b>	58
<b>3.4.1. Población</b>	58
<b>3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>	59
<b>3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	59
IV. <b>RESULTADOS</b>	61
V. <b>DISCUSIÓN</b>	67
REFERENCIAS	74
ANEXOS	80
<b>Autorización de Publicación</b>	<b>88</b>
<b>Acta de Originalidad</b>	<b>90</b>
<b>Reporte del Turnitin</b>	<b>91</b>
<b>Autorización de la versión Final del trabajo de investigación</b>	<b>92</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación que existe entre las variables Clima laboral y síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa, 2014, esta investigación pertenece al diseño no experimental de tipo descriptivo- correlacional. El estudio se realizó con la participación de 51 docentes, siendo una investigación con población muestral.

Los instrumentos de evaluación utilizados para la recolección de los datos fueron la Escala de Clima Laboral Palma (2004) el mismo que consta de cuatro áreas; siendo estas la de realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales; además también se utilizó el Inventario de burnout que fuera elaborado por Maslach (MBI), el mismo que está compuesto de 22 ítems, dividido en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se concluye que no existe relación significativa entre el Clima laboral y síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa, 2014 ( $p > 0,05$ ).

Palabras Clave: Clima laboral, síndrome de burnout, agotamiento emocional

## **ABSTRACT**

The present research work was carried out with the objective of determining the relationship between the labor climate and the Burnout syndrome in teachers of an educational institution, 2014, belongs to the non-experimental design of descriptive-correlational type. The study was carried out with the participation of 51 teachers, being an investigation with a sample population.

The instruments used for the data collection were evaluation of the Labor Climate Scale (Palma, 2004) which consists of four areas; being these, personal fulfillment, work Involvement, Supervision, Communication and Working conditions, in addition Maslach burnout Inventory (MBI) was used, which consists of 22 items, divided into three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment . It is concluded that there is no significant relationship between the labor climate and Burnout syndrome in teachers of an educational institution, 2014 ( $p > 0.05$ ).

Keywords: Work climate, burnout syndrome, emotional exhaustion

## **I.-INTRODUCCIÓN**

Es cada vez más importante considerar la relevancia que adquiere el trabajo en el actuar diario de las personas, es así que un ser humano podría llegar a dedicar en promedio más de la mitad de su vida en el cumplimiento de sus actividades laborales, en ese contexto se puede palpar que los seres humanos pasan las dos tercias partes del día realizando sus quehaceres laborales. Desde el punto de vista laboral, existe muy buena información con respecto a la envergadura que representan los colaboradores para las organizaciones, pues constituyen parte del intangible que poseen las mismas, es por este motivo que se vuelve estrictamente necesario el brindarles condiciones óptimas en cuanto al ambiente físico y emocional del trabajo para que se sientan a gusto, satisfechos y autorrealizados en sus puestos de trabajo, para que ese nivel de satisfacción sea la principal fuente de motivación en cumplimiento de cada una de las metas trazadas inicialmente.

De manera general podemos afirmar que para las organizaciones cada colaborador es importante dentro de su puesto de trabajo, en ese sentido apunta en el desarrollo de la organización, en nuestra investigación pondremos especial énfasis en la labor que cumplen los docentes quienes son uno de los personajes principales que contribuye en crear una sociedad más justa y honesta, pues en su actuar diario se definen el futuro de las nuevas generaciones.

Es en la escuela donde se formarán y afirmarán los valores cívicos de la sociedad saludable que tanto anhelamos, de allí surge la necesidad que para el desarrollo de sus labores, los docentes deben contar con las condiciones y requisitos fundamentales básicos que faciliten su actuar diario y en consecuencia realice su

trabajo de manera eficiente y eficaz, para que se alcancen aquellos resultados esperados.

El clima laboral es aquella variable que se constituye como la percepción que tienen los colaboradores acerca de las relaciones laborales y ambientales de la organización. Y el síndrome de burnout que es una respuesta subjetiva ante aquellas condiciones laborales que fueran percibidas como adversas, tales como el estrés y el acoso u hostigamiento laboral, son indicadores fundamentales para el desarrollo de las organizaciones y es ahí donde nace esta inclinación para investigar dichas variables, que pueden determinar cuán exitosa puede resultar la dinámica institucional.

Conociendo la realidad de este mundo globalizado y la importancia que tienen estos factores para que las instituciones sean capaces de desarrollarse en este contexto tan cambiante es que nace el interés por investigar más a fondo acerca del comportamiento que tienen estas variables cuando son estudiadas a mayor profundidad.

Es por este motivo que el desarrollo de nuestro informe académico apuntó a definir si en realidad habría una correlación clima laboral y el síndrome de burnout en docentes de una institución educativa, ya que se ha denotado que las relaciones que mantienen estos profesionales tanto con los estudiantes, padres de familia muchas veces son más vulnerables o predispuestos a padecer de algún malestar que pueda afectar directamente su salud física, emocional y mental.

En el cuanto al desarrollo de nuestra investigación la hemos sistematizado en una estructura de cinco capítulos. En el primero de ellos se pueden encontrar todos

aspectos que conciernen al planteamiento del problema de investigación, formulación del problema de investigación, la justificación, y por último los objetivos planteados por nosotras para el desarrollo óptimo de la investigación.

En el segundo capítulo se discute aquello relacionado al sustento teórico de las variables en estudio: Clima Laboral y Síndrome de Burnout.

En el tercer capítulo se encuentran los aspectos relacionados con las hipótesis, las variables de estudio, y la metodología a emplear, además de la población, la muestra, los métodos e instrumentos que hemos utilizado para recoger nuestros a su vez se muestran métodos de análisis de datos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos y en el quinto se encuentran la discusión, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos pertinentes a nuestra tesis.

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente estamos viviendo la era de la globalización, donde la economía está en una dinámica funcional, dándose con más énfasis en el continente europeo y americano. La información científica, la tecnología y otras áreas también están en crecimiento.

En este contexto, las organizaciones suelen definir el clima laboral también como aquellos elementos que influye directamente en la producción, en el trabajo, otros lo conceptualizan una particularidad que viven las organizaciones y que son percibidas por su miembros. ( Litwin & Stringer, 1968).

En la Psicología ocupacional y organizacional existe una gran preocupación por comprender y explicar sus dimensiones e influencia en el bienestar de los integrantes de una institución con respecto al clima laboral.

Todo trabajo en un ritmo acelerado genera ciertos niveles de estrés, lo que ocasiona un problema en el estado mental de cualquier trabajador. Muchos colaboradores en la realidad peruana se encuentran sobrecargados tanto en aspecto económicos como en problemas socioemocionales causando de manera directa y permanente; entre ellos a los profesionales del área educativa quienes tienen que desarrollar sus actividades; expuestos a factores tales como: inestabilidad laboral, constantes evaluaciones meritocráticas, bajos salarios, conflictos laborales internos, exigencia de una jornada laboral intensa, preparación de clases, corrección de

exámenes, etc. Todas estas circunstancias laborales, físicas y emocionales generan un determinado clima laboral en la institución educativa y para nosotras como equipo investigador es un tema de interés que podría estar vinculado con la salud mental, productividad, eficacia y eficiencia de los docentes. Siendo así que un clima laboral negativo podría originar consecuencias como la desmotivación, el ausentismo, deficientes relaciones entre colegas, distancia emocional con las estudiantes y con los padres de familia; reducción de las posibilidades de innovación de los docentes en su desenvolvimiento académico; que al final podría terminar impactando en el logro de los objetivos institucionales.

Los docentes dentro de las escuelas, en muchas ocasiones han podido percibir que el centro laboral es muy tenso, no se promueven buenas relaciones entre colegas, ocasionando lo que se denomina estrés. Este estrés laboral es un factor que aqueja en su mayoría aquellos tipos de profesiones que tienen un trato directo con las personas, o que trabajan directamente con altos índices de eficiencia, entrega, compromiso, dedicación y compromiso de sentimientos.

En el momento en el que las características del estrés laboral se van agravando, llegando a tener intensidad severa y crónica en los colaboradores de una organización, es denominado como burnout o “síndrome de estar o sentirse quemado”



El burnout por lo tanto, es catalogado como un tipo de estrés laboral, en el cual el foco más vulnerable está compuesto por los profesionales que brindan asistencia a través de interacciones sociales tales como: Médicos, enfermeras, maestros, policías, etc.

A nivel regional, en Perú, Salas (2010) realizó un estudio sobre el síndrome de burnout en docentes de la UGEL N° 7, se pudo encontrar que los colaboradores con niveles bajos de bienestar laboral manifiestan un burnout más alto, lo cual dificulta el buen desempeño de los mismos.

Es así que nuestra institución educativa “Beata Imelda” se pudo observar en los docentes conductas, como malestar ante la convocatoria de reuniones, expresiones verbales referidas a “tener” que preparar materiales y recursos para las clases, poca tolerancia a la frustración, lo que nos llevó a inferir que el personal podría estar padeciendo algunos signos del síndrome de burnout o que podrían estar percibiendo al clima laboral como desfavorable.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación existente entre el Clima laboral y síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa, 2014?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Si bien es cierto que la misión y visión de una institución educativa gira en torno a la formación de estudiantes, también se debe considerar las necesidades de los demás integrantes de la comunidad educativa como lo es la plana docente. Atender esto, significa darle libertad, que no se sientan dependientes de un sistema verticalista, procurar promover mecanismos orientados hacia el desarrollo tanto de sus habilidades blandas y duras, las misma que les genere un desarrollo personal como profesional. El trabajo genera ese ímpetu por brindar lo mejor en mi organización, de esta manera esta puesta de valor se ve reflejado toda organización (Phegan, 1988).

Por otro lado, a nivel institucional esperamos que la investigación sea de referencia para que el equipo directivo proyecte en su plan anual de trabajo (PAT) actividades de integración, capacitación y talleres en coordinación con el área de psicopedagogía del mismo colegio o con otras instituciones con las que se hayan generado alianzas estratégicas.

Además de ello los resultados obtenidos contribuirán a incrementar investigaciones futuras con respecto a las variables en mención, lo que permitirá ampliar el conocimiento científico acerca del vínculo y complejidad de ambas variables. De este modo los futuros investigadores se verán beneficiados en temas similares, debido a que se podrá utilizar como antecedente teórico.

## **1.4. ANTECEDENTES**

### **Internacional**

Castro Rivas (2012) en su tesis “Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout”, trabajo con una población de cincuenta colaboradores. Para la medición de ambas variables utilizó una encuesta auto elaborada de treinta preguntas y el test psicométrico Maslach Burnout Inventoryl. Después de procesar sus datos este mostró que el 34% de los evaluados perciben un buen clima laboral. Así mismo se observó que el 12% de los evaluados podrían llegar a desarrollar burnout en un futuro”.

Dávila (2010) en su estudio “Relación entre en síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia”, concluyó ,que hay una relación positiva directa con respecto a la percepción que se tenga del clima laboral y sus altas probabilidades de aparecer el burnout”.

Moreno & Hidalgo (2010) en la investigación que realizaran en Colombia, como objetivo principal encontrar la relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout con una población de 391 participantes, Concluyeron que no existe relación entre ambas variables, además de que la percepción del clima laboral en la organización es positiva. Cabe mencionar que no siempre se tiene que encontrar esta relación.

## **Nacionales**

Palma (2004), es una peruana que ha desarrollado todo un estudio acerca de la medición acerca del clima laboral, para la cual ha utilizado una escala CL-SPC, para dicho trabajo empleo una muestra conformada por 1,323 personas que trabajan de manera dependientes en la urbe de la ciudad de Lima Metropolitana, el trabajo realizado de esta investigación conlleva a presentar al mundo académico la validez y confiabilidad del instrumento , Este logra medir 5 áreas: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Otro aporte de Palma indica que los colaboradores tienen una percepción media del clima laboral, finalmente se denotan diferencias significativas por sexo, siendo las trabajadoras mujeres quienes ejercen menos percepción del clima con respecto a los trabajadores varones que si tienen una mejor percepción.

Palacios & Ramos (2007). Trabajaron además del síndrome de burnout otra variable satisfacción laboral, lo importante en su investigación consiste si encontraron aquellas correlaciones significativas entre ambas, sin embargo uno de los factores determinantes es el factor condiciones físicas y/o materiales ,beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales y las relaciones administrativas y donde se obtienen resultados relevantes , encontrando en estos últimos factores niveles bajos de satisfacción en los trabajadores de la muestra. Así las escalas de burnout cansancio emocional, despersonalización se relacionan de manera significativa con los factores de satisfacción laboral a excepción de condiciones físicas y/o materiales y

despersonalización. En la escala de burnout en la dimensión de despersonalización no se encontró relación con la sub- dimensión beneficios laborales, desarrollo personal y relaciones con la autoridad. Los beneficios laborales y relaciones sociales si se asocian con la dimensión realización personal.

Gomero, Palomino & Llap (2005) estos investigadores ejecutaron una investigación en hospitales de una empresa minera teniendo como población por 26 médicos (a) s, 35 enfermeras(os) y 21 auxiliares de enfermería. Entre sus hallazgos encontraron que de todos los involucrados, estaría afectado por este síndrome del quemado un galeno, quien mostró un alto puntaje en las tres dimensiones de Burnout.

### **Locales**

Quiroz & Zarate (2007) en su estudio realizado en la comuna chiclayana de una empresa de telefonía fija, desarrollaron una investigación con diseño descriptivo – correlacional, el mismo que permitió encontrar la relación significativa entre el factor comunicación de clima organizacional y satisfacción laboral.

### **Objetivo general**

Determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en docentes de la institución educativa “Beata Imelda”, 2014.

### **Objetivos específicos:**

- Describir los niveles del clima laboral en docentes de la institución educativa “Beata Imelda”, 2014.
- Describir la relación existente entre el clima laboral y el indicador Cansancio Emocional del síndrome de burnout en docentes de la institución educativa “Beata Imelda”, 2014.
- Describir la relación existente entre el clima laboral y el indicador Despersonalización del síndrome de burnout en docentes la institución educativa “Beata Imelda”, 2014.
- Describir la relación existente entre el clima laboral y el indicador Realización Personal del síndrome de burnout en docentes de la institución educativa “Beata Imelda”, 2014.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. CLIMA LABORAL:**

#### **2.1.1. DEFINICIÓN**

Existe una amplia gama de definiciones con respecto al clima laboral, a continuación, presentaremos las más importantes:

Tagiuri (1968) precisa que para que se fomente el clima organizacional los colaboradores deben expresar la productividad en sus labores, estar altamente satisfechos, teniendo en cuenta la capacidad y desenvolvimiento para garantizar que este pueda ser rotado de puesto. propiedades ambientales percibidas por los colaboradores en el trabajo. Esta misma percepción puede servir como un factor motivador que ejercerá influencia en la conducta del colaborador.

Por otro lado, Goncalves (2000), lo define como toda la cognición personal que los colaboradores se forman a cerca de las relaciones existentes en el trabajo, considerándose muy influyentes en sus desempeños.

Posteriormente Palma (2004), elaboraría la definición en la cual está basada nuestra investigación y en concordancia con lo señalado por esta autora entendemos que el clima laboral son las distintas maneras de comprender y denotar que tiene el colaborador frente a su ambiente laboral, las mismas que giran alrededor de su propia autorrealización, a

las actividades que pueda ejecutar bajo supervisión y la información vinculada a su trabajo que le ayudarán a realizar un mejor desempeño de sus labores. Es así que el clima laboral se constituye como aquella percepción que poseen los colaboradores y directivos, según el área a la que pertenecen dentro de la organización y es a partir de esta percepción que se definirá su desenvolvimiento laboral.

### **2.1.2. IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL**

La variable clima laboral refleja aquellos valores, comportamientos y creencias de cada uno de los integrantes de una poseen todos los miembros de la organización. En ese contexto se torna valioso para todos los directivos realizar un análisis y evaluación del clima por tres criterios:

La primera es que le permitirá identificar aquellas fuentes que estén generando conflicto, estrés o insatisfacción, las cuales son un derrotero en una organización.

Además, le permitirá establecer y mantener un cambio en la cultura organizacional, que le permitirá a los directivos detectar aquellos focos específicos donde serán dirigidos todos los programas interventivos y preventivos.

Finalmente, permite tener un informe detallado acerca de las



características de su propia organización que le permita administrar de la manera más eficiente la misma.

### **2.1.3. FACTORES DEL CLIMA LABORAL**

En lo que respecta a su teoría, Palma (2004), postula la existencia de cinco factores, los mismos que explican y permiten diagnosticar el clima laboral existente en una determinada organización. Cada uno de estos factores está íntimamente relacionado con ciertas propiedades de la organización, tales como:

#### **a. Factor de Autorrealización**

Palma. (2004), Esta autora afirma que la autorrealización hace referencia a las posibilidades que le ofrece la organización en la que se encuentra, el poder crecer personal y profesionalmente.

#### **b. Factor de Involucramiento Laboral:**

Palma. (2004), Según lo planteado por la autora mencionada, este factor hace referencia al sentimiento de identidad que posee el colaborador con la organización; en otras palabras, el sentimiento de pertenencia, sentirse parte fundamental y complementaria de un extraordinario equipo de trabajo y que deben estar alineados a los objetivos organizacionales.

### **c. Factor de Supervisión**

Palma. (2004), Podemos afirmar que el control, hace referencia a los reglamentos y la utilidad de los auditores quienes sirven como orientadores en el buen desempeño laboral, así como también puede referirse a las coerciones que pueden valerse los directivos para dirigir y asegurar el control de los colaboradores”.

### **d. Factor de Comunicación**

Palma. (2004), define a este factor teniendo en cuenta todas aquellas acciones conducentes a que el usuario tenga una mejor atención , esta sea de manera clara fluida y rápida.

### **e. Factor de Condiciones Laborales**

Palma (2004),se puede señalar que las condiciones laborales se basan en que los trabajadores conciban que la organización les brinda los medios físicos, tecnológicos para que tengan un buen desenvolvimiento en sus labores y sus autorrealización.

De los factores mencionados anteriormente, es importante recalcar que los colaboradores deben de tener plena autonomía para decidir, de la misma manera debe poseer un sentido de la identidad hacia la organización, sentir que es parte fundamental en la misma y en ese mismo contexto comprometerse con el cumplimiento de los objetivos,

para poder lograr el crecimiento de la misma.

Cabe señalar también que es importante el establecimiento y cumplimiento de las normas que favorecen el clima organizacional, así como también una cultura de respeto en la misma, a su vez las presiones que ejerce los directivos en el control y fiscalización del trabajo que realizan sus colaboradores en el desempeño de sus labores.

El crear un ambiente favorable, ese ambiente que busca el colaborador para poder desempeñar sus actividades de manera eficiente, es responsabilidad de la misma organización.

Para la presente investigación se ha decidió trabajar con los factores de Clima Organizacional que asume la autora Sonia Palma.

#### **2.1.4. DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL**

Litwin y Stinger (1968) contribuyen aportando con nueve dimensiones las mismas que contienen una explicación lógica de las particularidades del clima laboral y que debe contener cada organización.

##### **a. Estructura:**

Hace referencia a las características del diseño de los cargos de la organización, así como del organigrama planteado por la misma y sus normas establecidas.

**b. Responsabilidad (empowerment)**

En esta dimensión la autonomía cobra vital importancia, ya que los miembros de ella cuentan con autosuficiencia para una adecuada toma de decisiones de sus actividades laborales. Si el trabajador se siente empoderado facilita el trabajo con sus pares y es una ayuda valiosa para su jefe.

**c. Recompensa:**

Los colaboradores son valorados y recompensados debido a su buen desempeño, para esto es muy importante instituir dentro de las empresas algunos beneficios tales como : bonos, cartas de reconocimiento , ascensos.

**d. Desafío:**

Hace referencia al momento en el cual las organizaciones promueven dentro de la misma, la aceptación de riesgos, los mismos que son calculados con el objetivo de lograr las metas trazadas en un primer momento.

**e. Relaciones:**

Hace referencia al entorno social dentro de la organización, las relaciones interpersonales establecidas entre compañeros, hacia los jefes y de los jefes hacia los subordinados.

**f. Cooperación:**

Hace referencia a la competencia que permite trabajar en colaboración y ayuda mutua entre compañeros.

**g. Estándares:**

Hace referencia a aquellos niveles de calidad y eficiencia esperados en el desempeño de cada uno de los colaboradores.

**h. Conflictos:**

Hace referencia a aquellas discrepancias que pueden surgir en el desarrollo de las relaciones laborales interpersonales dentro de la organización, a su vez se esperan el manejo de estrategias tales la comunicación, la escucha activa y el asertividad.

**i. Identidad:**

Es aquel valor el cual genera identificación y compromiso con la organización en todos sus niveles, compartir con la organización los mismos objetivos, valores y metas, muchos autores postulan que esta es la más importante de las dimensiones.

**2.1.5. VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL**

**a. Ambiente físico:**

Hace referencia a las condiciones ambientales y de ergonomía que pueden poseer los colaboradores dentro de la organización, como por ejemplo de ruido, calor, entre otros

**b. Estructurales:**

Esta es una de las variables más importantes debido a que el diseño que posee la organización, tamaño de la misma y estilo de

liderazgo.

**c. Ambiente Social:**

Para mantener un ambiente adecuado y optimo en el centro de trabajo se debe promover el compañerismo, la resolución de conflictos, los estilos de comunicación.

**d. Personales:**

Hace referencia a todas aquellas variables o factores intrínsecos al colaborador, que tienen que ver con su tipo de personalidad, comportamientos, motivaciones, aspiraciones, expectativas, etc.

## **2.1.6. TEORÍAS SOBRE EL CLIMA LABORAL**

Estudiaremos algunas teorías que sustentan este trabajo de investigación.

**a) Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor (1960):**

En una de sus publicaciones que hace referencia este autor plantea dos modelos del comportamiento organizacional a los cuáles denominó "Teoría "X" y "Teoría Y".

**Teoría x**

En esta teoría se plantea que los seres humanos sienten una aversión hacia el trabajo, dicha aversión es innata y hará que este lo evite en la medida de sus posibilidades. Es esta naturaleza de rehuir del trabajo que influye en que la mayoría de personas se sientan obligados a tener

que trabajar, siendo controlados, dirigidos y amenazados con castigos, con la finalidad de hacer que pongan el esfuerzo adecuado en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Es debido a este motivo que las personas prefieren ser dirigidos por alguien tratando así de evitar mayores responsabilidades.

### **Teoría Y**

El trabajo requiere la misma cantidad y calidad de esfuerzo, mental y físico que el utilizado para realizar algunas actividades de recreación y entretenimiento diversión; es así que muchas personas necesitan de **dos cosas importantes para la realización de sus actividades** laborales, estar constantemente motivado y un ambiente favorable que lo conlleve a su plena autorrealización y por ende pueda verse reflejado en el compromiso y logro de las metas establecidas por la organización, lo que se denomina integración.

### **b) Teoría de los Factores de Herzberg**

Herzberg realizó una clasificación de las necesidades, donde las categorizo así : en factores de higiene y factores motivacionales.

Los factores de higiene: Estos factores hacen referencia a todas aquellas condiciones ambientales dentro del ambiente Laboral , las mismas que necesitan una mayor atención con la finalidad de prevenir la insatisfacción laboral, estos factores incluyen al salario ya sea monetario o emocional, condiciones óptimas de trabajo, seguridad y

salud ocupacional así como de los estilos de supervisión.

Los factores de motivación y las satisfacciones: Estos surgen en la medida en la cual la organización proporcione oportunidades al colaborador para la autorrealización. Según lo planteado en esta teoría aquellos colaboradores que perciban a la organización como un lugar que no les proporciona oportunidades de sentirse autorrealizados, y que tampoco les brinde condiciones ambientales óptimas y mucho menos los motive, pueden reaccionar de manera apática al mismo. Por lo tanto, los directivos y gerentes de recursos humanos tienen el compromiso de promover un clima atractivo en donde se genere las condiciones óptimas de manera que el personal a cargo realice su trabajo en bien de la empresa.

#### **2.1.7. TIPOS DE CLIMA LABORAL**

**Barroso (2004)** hace una referencia afirmando que existen diferentes tipos de climas en las organizaciones.

##### **a. Autoritario - sistema I**

En este sistema se puede apreciar claramente que los directivos más altos de la estructura jerárquica de la organización no confían en cada uno de sus colaboradores y esto se convierte en una cadena en cada nivel de la organización, y esta falta de confianza se puede apreciar en el momento en el cual son los directivos de la cima quienes toman las decisiones en cuanto al avance de la organización y estas órdenes son acatadas sin oportunidad a reclamo, en ese contexto los



colaboradores trabajan en una atmósfera de miedo, pues las relaciones a cada nivel se basan en el miedo y las amenazas el estilo de comunicación predominante es el directivo.

#### **b. Autoritario paternalista - sistema II**

En este sistema a diferencia del anterior se puede encontrar la existencia de un ínfimo grado de confianza entre los directivos y colaboradores, el tipo de comunicación al igual que en el autoritario es basada en el miedo y en forma de instrucciones, como existe un grado mínimo de confianza, a pesar que las disposiciones sean tomadas por los altos jefes , ocasionalmente podrían ser tomadas en niveles mínimos, de la misma manera se utiliza el sistema de condicionamiento para motivar a los colaboradores, utilizando premios y algunos castigos.

#### **c. Consultivo - sistema III**

En este sistema se muestra que los directivos y gerentes muestran un mayor nivel de confianza en sus colaboradores, es así que se puede observar que las decisiones son tomadas en los niveles altos de la jerarquía, para motivar a los colaboradores se utilizan sistemas de condicionamiento, en los cuáles ellos pueden obtener recompensas por un buen desempeño o castigos como descuentos en desempeños bajos, por otro lado en este sistema se pueden encontrar satisfechas las necesidades de prestigio a su vez, existe una dinámica entre jefes

y subordinados lo cual genera un ambiente interacción de ambas partes, esto nos muestra un ambiente propicio para el cumplimiento de metas.

#### **d. Participativo - sistema IV**

En este sistema se muestra una mayor participación en grupo, así como la plena confianza por parte de los directivos hacia los colaboradores, obteniéndose niveles de comunicación elevados y positivos ya sea esta de tipo ascendente, descendente y lateral, por otro lado la motivación está determinada por la actuación , cumplimiento de objetivos y la mejora de las metodologías de trabajo y todos se encuentran involucrados en la consecución de los mismos.

## **2.2. SÍNDROME DE BURNOUT:**

### **2.2.1. DEFINICIÓN**

El síndrome de burnout se puede definir como aquella sensación de agotamiento que posee el colaborador, el cual es resultado de una acumulación de emociones ,generado por un exceso de trabajo que le produce emociones o sentimientos negativos hacia la realización de sus actividades laborales.

Cherniss, C. (1980), pone especial énfasis en el estudio de la primacia que tiene el trabajo y nos aporta una definición en la cual afirma que

el síndrome de burnout surge en la medida de los trabajos frustrados por los que haya pasado o por las excesivas demandas que su actual trabajo. A su vez este autor lo considera como aquella acumulación de estrés, presión en el trabajo y adaptabilidad psicológica, destacando tres momentos:

- Desproporción de las exigencias del puesto de trabajo y los recursos Individuales con los que cuenta el colaborador (estrés).
- Respuesta emocional negativa que se da en el corto plazo, en consecuencia, a la desproporción y desequilibrio caracterizado por síntomas de ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento.
- Toma de actitudes defensivas, las mismas que nos muestran la importancia de que el colaborador cuente con estrategias de afrontamiento al estrés.

Por otro lado **Maslach y Jackson (1981)** afirman en relación al burnout “manifestación crónica del estrés que se desarrollan sobre todo en de aquellos profesionales que ofrecen servicios y que están dedicados a brindar atención a personas en situaciones de dependencia.

## 2.2.2. COMPONENTES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

**Maslach, C. y Jackson, S. (1976),** estos autores hacen relevancia a estos tres componentes.

### **a) El Cansancio Emocional:**

Este es uno de los componentes más representativos y esenciales del desarrollo del síndrome, caracterizado por un excesivo cansancio laboral, el cual se hace cada vez más creciente, pues el colaborador piensa y siente abatido, con pocas fuerzas tanto internas como externas. Uno de los mecanismos que utiliza el colaborador es el aislamiento de sus compañeros y supervisores, que posteriormente lo llevará a tomar actitudes de despersonalización, deshumanización, y cinismo en algunos casos, culpando a las demás personas de sus frustraciones, tratando así de evitar sus responsabilidades y su compromiso laboral. Es así que sus acciones le conllevan a tener actitudes poco asertivas.

### **La Despersonalización:**

Este componente hace referencia a toda una serie de conductas evitatorias, sin esperanzas y negativistas, que va asumiendo la persona en respuesta a las demandas cada vez más fuertes de la organización y frente al agotamiento.

## **b) La Falta de Realización Personal:**

Este componente es el que afirma que el colaborador puede sentir que las demandas o exigencias de su puesto de trabajo, sobrepasan a sus competencias, esta razón hace que se sienta incompetente en relación a su desempeño. El no sentirse autorrealizado genera una insatisfacción tanto personal y profesional y frente a las exigencias que plantea su puesto actual de trabajo, el cual surge cuando el mismo colaborador se da cuenta de que no está produciendo a ritmos esperados por la empresa.

## **RESULTADOS Y CONSECUENCIAS DEL BURNOUT**

En el nuestro trabajo de investigación denominaremos resultados a aquellas reacciones que pueden ser de índole fisiológico, comportamental y emocional, así mismo modo denominaremos consecuencias a aquellas alteraciones relativamente constantes en la salud de los trabajadores.

En esta sección analizaremos los resultados y consecuencias que han sido detallados por diversos autores, tales como: Maslach, Jackson y Leiter (1996); Moreno y Peñacoba (1999).

**Consecuencias emocionales:** Poca tolerancia a la frustración, ansiedad, falta de empatía, bajo nivel de control de impulsos,

apatía, reactividad emocional, desilusión, pesimismo.

**Síntomas cognitivos** desinterés por realizar actividades, desgano , ausencia de valores, auto concepto resquebrajado, poca imaginación y creatividad, déficit de atención, y criticismo generalizado.

**Síntomas conductuales:** Ausentismo laboral e intenciones de renunciar a su cargo y a la organización, autosabotaje, , agresividad, aislamiento, preponderancia en el consumo de bebidas alcohólicas y drogas.

**Síntomas sociales:** Existe una preponderancia de imposibilidad e inutilidad , muchas veces se sienten personas fracasadas ,estas conductas evitan todo tipo de contacto social, dificultada para entablar interpersonales positivas, mal humor familiar.

**Síntomas psicósomáticos:** Dolores de cabeza intensos, dolores osteomusculares, tensión muscular, inapetencia, fatiga en nivel crónico, problemas cardiacos.

### 2.2.3. MODELOS TEÓRICOS DEL BURNOUT

#### A) Modelos teóricos del estrés laboral

Ocasionan en el colaborador reacciones adversas para su salud física y emocional, que aumentan el riesgo de padecer alguna enfermedad.

El pensamiento fundamental del modelo de demanda-control, se basa en que las demandas, exigencias y presiones que plantea su puesto actual, es producto de la suma de dos dimensiones definidas del contenido laboral: a) la dimensión de la cantidad y el tipo de la demanda, y b) la dimensión del control sobre las tareas que se realizan en el marco de la división del trabajo.

Este pensamiento en dos dimensiones se amplió, donde se trabajó dimensión la del apoyo social en el puesto de trabajo. El estrés psicofisiológico surge en la grama mayoría de jefes que día están tomando decisiones y en donde existe altos ritmos de presión laboral, aunado a esto la falta de apoyo de tipo social.. Siguiendo a Karasek (1992), el modelo demanda-control ayudan a la organización a orientar sus servicios, para fomentar la salud mental en la organización.

Por otro lado podemos encontrar que el modelo de crisis de gratificación en el trabajo supone que a todo esfuerzo dado se concederán diversas gratificaciones. Dichas gratificaciones se pueden presentar como tres elementos socialmente aceptados: a) salario o ingresos, b) salario emocional, y c) seguridad y salud ocupacional y posibilidades de promoción. En concordancia con lo planteado en este modelo podemos afirmar que se intenta

identificar todas aquellas reacciones estresantes más agudas en el trabajo, en otras palabras, circunstancias que están caracterizadas por un elevado nivel de demanda de esfuerzo y un bajo nivel de beneficio o recompensas. El colaborador que no posee alternativas o estrategias para afrontar estas circunstancias, se encontraran en condiciones desfavorables, quedando propenso padecer de este síndrome.

En el marco de los proyectos de investigación planteados por el Instituto para la investigación social de la Universidad de Michigan French (1962), quien realizaría una publicación que sería influyente en el libro sobre estrés organizacional, escrito por Wolfe y Rosenthal (1964), en la cual se pone de manifiesto que cualquier tipo de problemas que se encuentren relacionados con las funciones que cumplen los colaboradores podían conducir al estrés. La investigación llevada a cabo en este período pone especial énfasis en los factores de riesgo exponenciales para la experiencia de estrés, trabajo bajo presión, los conflictos y la claridad de las funciones del trabajador, entre otros factores que pueden influir.

## **B) Modelos basados en la teoría organizacional**

Este tipo de modelos incluirán dentro de su perspectiva y se mostrarán algunos indicadores como la falta de seguridad y salud organizacional, la estructura jerárquica de la organización, la



cultura organizacional y el clima existente en el mismo.

Estos modelos están caracterizados porque ponen especial énfasis en la influencia que ejercen aquellos factores que son considerados como estresores para la organización y en aquellos métodos de afrontamiento que utilizan ante la experiencia de sentirse quemados. Es así que estos modelos van incluyendo al síndrome de burnout como una respuesta automática al estrés laboral. En este conjunto de modelos encontraremos a los modelos planteados por Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) en los que se resaltan todas las disfunciones que generan los procesos de rol, y de forma especial la relevancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol que favorecen el desarrollo de este síndrome; y el modelo de Winnubst (1993) el mismo que enfatiza la importancia que tienen la estructura, la cultura organizacional y el clima, por otro lado está lo planteado en modelo de Mintzberg (1979) quien haría referencia a la importancia de cultura organizacional.

Para Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995), el síndrome es un proceso que comienza con la presencia de sentimientos de baja autorrealización en el trabajo, además de la existencia de niveles elevados de cansancio emocional lo cual conduce a la aparición de actitudes de despersonalización.

Posteriormente se irá incorporando un sentimiento de culpa que se irá agravando cada vez más, los mismos que incrementan los bajos niveles de autorrealización sentidos por parte de los colaboradores y los que influirán en bajos niveles de productividad.

El burnout es un trance en el cual los diferentes profesionales y colaboradores van perdiendo progresivamente el compromiso con sus actividades, compromiso que inicialmente estuvo en niveles muy elevados, es esta pérdida de compromiso la que genera tensión en el colaborador.

En comparación con el estrés laboral, el burnout está generado todas aquellas condiciones de excesiva recarga laboral (esta sobrecarga se da cuando existen demasiadas exigencias en el puesto de trabajo, teniendo que cumplirlas en periodos tan cortos, y por pobreza de rol (esto sucede como producto de la escasa motivación en el puesto de trabajo). Para las dos situaciones los colaboradores sienten pérdida de sus niveles de autonomía los mismos que los llevarán a disminuir su auto apreciación y su autoestima. Posteriormente se puede apreciar que la siguiente fase del proceso de estrés laboral, el colaborador irá desarrollando mecanismos de defensa, los mismos que pueden ser el aislamiento de la situación de estrés laboral. Por otro lado dicho aislamiento podría llegar a tener un carácter constructivo

(esto sucedería en el momento en el que el colaborador ponga distancia problema- cliente, dándole una buena atención) . por otro lado y de manera negativa, (esto sucederá cuando el colaborador no distingue que debe tratar empáticamente al cliente y por el contrario se muestra apático y rígido). Es en este último caso que se hablaría de la existencia de síndrome de burnout, pues este distanciamiento y poca empatía le corresponde a la dimensión despersonalización.

A pesar de que el colaborador intenta resolver según sus propios medios de una manera constructiva, es la persistencia de las presiones que ejerce su puesto de trabajo las que lo harán desembocar en el síndrome de burnout.

La aparición de conductas de despersonalización es una de las fases iniciales del desarrollo del síndrome. Luego el colaborador empezará a experimentar un sentimiento de baja autorrealización en su centro laboral, es así que comenzará a sentir agotamiento físico y emocional produciendo su satisfacción irá disminuyendo, de la misma manera lo harán el compromiso con el desarrollo de sus actividades y su autorrealización, además presentará tensiones psicofisiológicas.

### **C) Modelo transaccional del estrés.**

En esta parte de nuestro trabajo de investigación analizaremos el modelo que deriva de la conceptualización transaccional del estrés el mismo que explicará las diversas razones que tienen los

colaboradores que a pesar de encontrarse en las mismas circunstancias estresantes responden de diferente manera, pero para el caso de nuestra investigación nos preocupan aquellas en las que se ha derivado en el síndrome de burnout.

Este modelo pone especial énfasis en las características cognitivas, evaluativas y motivacionales que van interviniendo en la interacción situación estresante – reacción de la persona.

Las ventajas que otorga este modelo es que los procesos psíquicos influyen en el bienestar emocional del colaborador. El desequilibrio es un factor de estrés el cual es un proceso de transacción de las demandas externas, que encontrarán respuesta en los recursos y medios internos que posee el colaborador para mantenerse equilibrado.

El estrés es caracterizado de manera más eficiente siempre y cuando se tome en cuenta las características del medio socioambientales que afectan al desarrollo de la organización.

Una definición destacable dentro de esta aproximación es la de Caplan, Cobb, French, Harrison, y Pinneau (1976) quienes definen el estrés como:

Cualquier característica del ambiente laboral que suponga una amenaza para el individuo, ya sean demandas excesivas o recursos insuficientes para cubrir sus necesidades. El estrés también se refiere a un desajuste entre la persona y su ambiente (p.3).

Además de ello podemos conceptualizar al estrés laboral como un producto de la relación demandas- recursos, que poseen las personas, las mismas que se pueden encontrar en condiciones de cumplir o no con dichas demandas.

En la actualidad este modelo es uno de los más difundidos a cerca del estrés laboral, debido a que se centra en los recursos metacognitivos que intervienen en la aparición del estrés.

Según lo mencionado a lo largo del modelo podemos afirmar que un estímulo puede originar diversas reacciones, según cómo lo haya percibido el colaborador; si este lo percibe de manera positiva o incluso insignificante, este no mostrará ninguna alteración en su comportamiento, mientras que si es percibido como estresante, puede ocasionar despersonalización y en casos más graves, puede ocasionar burnout, es por ello que los administrativos y gerentes de recursos humanos deben poner especial énfasis en las condiciones que le brindan al colaborador para el desarrollo de sus actividades.

#### **2.2.4. EVOLUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Aun los autores no se ponen de acuerdo al momento de profundizar teóricamente, con respecto a cómo se va desarrollando este síndrome, es decir no se ponen de acuerdo en cuáles son las condiciones predisponentes o predeterminantes para la aparición

de dicho síndrome. Es por ello que señalaremos algunas de las propuestas que nos parecieron más acertadas para el contexto de nuestra investigación.

En ese marco podemos encontrar que según los autores Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) se estaría desarrollando en primer lugar la despersonalización del colaborador, como siguiente paso se estará produciendo un sentimiento de bajo nivel de autorrealización, para finalmente antes de aparecer el burnout aparecerá el agotamiento o cansancio emocional. En contraposición a lo planteado por el autor anterior podemos observar que para Maslach (1988), este agotamiento emocional se conforma como uno de los elementos fundamentales ya característicos de colaboradores que padecen de este síndrome, de este mismo se derivarían la despersonalización y la baja autorrealización.

Posteriormente podemos observar que el modelo diseñado por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, (1995) es uno de los que resaltan la importancia del desarrollo de sentimientos de bajos niveles de autorrealización en el trabajo y en simultáneo las sensaciones de cansancio emocional. surgen como una estrategia de afrontamiento al estrés. Planteamos que es un proceso dinámico en el cual los diversos factores están relacionados y podrían darse de manera simultánea para en la aparición del burnout.

**Cherniss, C. (1980)** Realiza aproximaciones más claras a cerca del burnout que se desarrollaría en las etapas que se presentarán a continuación.

### **1.- Fase de Entusiasmo.**

Esta es la etapa inicial, la cual se caracteriza porque los colaboradores poseen muchas aspiraciones y una energía desbordante.

### **2.- Fase de Estancamiento.**

En esta etapa empieza por generar algunas inquietudes con respecto a sus actividades en la organización, de la cantidad de esfuerzo que debe poner, sus altas expectativas se van contrastando con la realidad de la organización, afectando a sus objetivos y empezando poco a poco con el aislamiento y el sentimiento de aburrimiento dentro del trabajo.

### **3.- Fase de Frustración.**

En esta etapa el colaborador ya se va decepcionando y haciendo más claro que sus expectativas planteadas inicialmente no se cumplirán al cien por ciento, en esta etapa las consecuencias, fisiológicas y emocionales, se van haciendo crónicas.

### **4.- Fase de Apatía.**

Esta etapa está caracterizada porque la apatía es un mecanismo de defensa en respuesta a las condiciones que le ofrece la organización.

## **5.- Fase de Quemado.**

Esta es la etapa final en la cual se observan colapsos físicos, intelectuales y emocionales, en la que los colaboradores sienten no poder más y todas las características mencionadas anteriormente se agravan.

### **2.2.5. VARIABLES LABORALES PREDICTORAS DEL BURNOUT**

En esta parte de nuestra investigación detallaremos las variables que para nosotras son las más importantes en la aparición del síndrome de burnout, es por ello que las dividiremos en grupos como variables afectivo-cognitivas-emocionales y variables biológico-demográficas; asimismo detallaremos las variables ambientales a nivel general.

#### **A. Variables personales afectivo-cognitivas-emocionales**

**Personalidad resistente:** Estas características de personalidad son las que generan buen clima para la organización, pues permite a los colaboradores percibir a las presiones de la organización como una oportunidad de demostrar su real potencial, tomando como un desafío cada tarea planteada por sus supervisores.

**Estrategias de afrontamiento inadecuadas:** Esta variable es de suma importancia porque los colaboradores deben poder tener la



capacidad de afrontar las situaciones de estrés de la manera más asertiva, para el desarrollo constante de la organización, si no poseen esta capacidad, es más vulnerable de padecer del síndrome de burnout. Pues manifestarían una disminución de sus recursos psicológicos emocionales que es característica de personas que ya padecen el síndrome.

**Auto-eficacia:** Si los colaboradores no son eficaces consigo mismos incrementarán las probabilidades de padecer de burnout, pues la percepción que tendría de la eficacia en sus tareas es de suma importancia para su productividad y si esta percepción es negativa habrá un decrecimiento de su productividad.

**Patrón de conducta tipo A:** Refiérase a cierto tipo de conductas caracterizada por su inquietud e impaciencia, se da en personas que sienten elevados niveles de competitividad y agresividad, este patrón de conducta predispondría las personas a padecer de burnout. Debido a que en el largo plazo podría ocasionar deterioros en la salud física y mental, generando consecuencias en su rendimiento.

**Ansiedad-rasgo:** Se tiene una apreciación equivocada de su situación laboral, las mismas que podrían convertirse en estresantes, tienen una tendencia marcada a percibir las de manera más amenazante de lo que normalmente lo son.

**Expectativas personales:** Estas expectativas cuando son

elevadas, pueden incrementar las posibilidades de llegar a padecer de burnout.

## **B. Variables personales biológico-demográficas**

**Sexo:** Maslach y Jackson (1985) `pudieron demostrar en su investigación que las mujeres tienen mayor probabilidad de padecer de burnout, debido a que pueden llegar a frustrarse mucho más rápido que los hombres, afectando a su autorrealización, por otro lado, los hombres tienden a despersonalizarse. Esta variable se encuentra relacionada con un grupo de características que predisponen al sexo femenino a padecer de síndrome de burnout, pues pueden presentar conflictos de roles, síntomas depresivos, y conflictos entre la familia y su trabajo. Según diferentes autores el estrés de los colaboradores está más ligada a diferencias sexuales, que a condiciones biológicas.

**Edad:** Se ha podido observar en los colaboradores de diversas organizaciones, que los que tienen más edad dentro de una organización, existen una serie de momentos y circunstancias que les producirán estrés.

## **C. Variables organizacionales**

**Sobrecarga de trabajo:** Diversos autores han documentado que estas variables están íntimamente relacionadas al cansancio emocional, despersonalización y sentimientos de baja autorrealización en el trabajo.

Así mismo se considera que los puntajes elevados en síndrome de burnout, serán característicos de organizaciones en las que exista sobre carga laboral.

**Falta de control o de autonomía en el trabajo:** Esta variable será un predictor del síndrome de burnout. La falta de participación para la toma de decisiones en la empresa es uno de los factores que contribuye de manera significativa en la despersonalización, mas no en los demás componentes del síndrome.

**Incongruencia organizacional:** Esta variable se refiere a la ineficiencia e ineficacia en la consecución de los objetivos organizacionales. Si los objetivos de la organización no están acordes con los objetivos del colaborador, las posibilidades de padecer burnout por parte de los colaboradores son más elevadas.

#### **D. Variables del contexto laboral**

**Inadecuación profesional:** Existen autores que han afirmado que la inadaptación a los perfiles de competencia profesional, pueden ser predictores de síndrome de burnout.

**Adicción al trabajo:** En la actualidad podemos observar que los colaboradores se han vuelto adictos al trabajo o a estar en sus centros de labores, es así que parecen haber confundido roles pues hasta cuando están en sus hogares ellos continúan trabajando, anteponiendo sus actividades laborales a otro tipo de actividades familiares.

**Carga mental del trabajo:** Según Nogareda (NTP 179) redactora del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y planteando lo diseñado en el laboratorio de economía y psicología social del trabajo hacen alusión algunos, métodos que se han diseñado para evaluar la carga mental indicando cuatro aspectos.

a) apremio de tiempo, Se da cuando se solicitan ciertos trabajos ya que deben seguir ciertos patrones, también ocurren cuando los trabajos requeridos deben ser presentados bajo presión.

b) complejidad-rapidez, la misma que estaría representada por la capacidad de memoria o el número de decisiones que deberá tomar, que están íntimamente ligadas a la velocidad con la que se debe emitir una respuesta.

c) atención, el mismo que hace referencia al nivel de concentración mínimo requerido y a la continuidad de ese esfuerzo.

d) minuciosidad, este indicador es tomado en cuenta cuando se realizan trabajos que requieren de precisión y de una especial atención.

Cada uno de estos indicadores, son representativos para la labor de los docentes, por la razón que la sobrecarga cognitiva es un estresor esencialmente importante en estos colaboradores.

**Ergonómicos:** Estos factores pueden obtener especial relevancia ocasionalmente, es así que cuando el ambiente físico como el ruido, iluminación, olores, y cansancio son factores que predispuestos por el ambiente físico influyen en el rendimiento

laboral. Son estos factores ergonómicos los que pueden constituirse como una principal fuente de motivación para el colaborador, pues si este cuenta con condiciones favorables, se sentirá mucho más motivado a realizar cada una de sus actividades que fueron planteadas al ingresar al puesto en el que se encuentra laborando.

**Trabajo por turnos y nocturno:** El horario en el que se encuentren realizando sus labores, va a influir en su satisfacción personal y como consecuencia en el desencadenamiento del síndrome de burnout. Es así que podemos observar que personas que trabajan en horarios nocturnos, puede afectar su rendimiento y podría llegar a ser un desencadenante del síndrome. Este horario nocturno puede dar lugar a problemas de sueño y cansancio en niveles mucho más elevados de colaboradores que trabajan en horarios diurnos, es muy común que aquellos colaboradores que se encuentran laborando en este régimen, se quejen de un supuesto aislamiento socio laboral y familiar, debido a que es difícil mantener una vida familiar y social normal en estas circunstancias.

**Uso de las nuevas tecnologías:** El desarrollo de la tecnología científica, con la cual el colaborador puede no estar familiarizado, como el avance de sistemas informáticos que facilitan el cumplimiento de tareas, pueden llegar a producir estrés, debido a que tendrán que “empezar a aprender” acerca del uso y mantenimiento de esta avanzada tecnología.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL:**

### **2.3.1. Clima Laboral:**

Palma (2004), define el término clima organizacional que nosotras como equipo investigador daremos el equivalente a clima laboral como:

"La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

### **2.3.2. Síndrome de Burnout:**

Maslach y Jackson (1981) definen el burnout como el

“síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracteriza por una atención intensa y prolongada con personas que están en situación de necesidad o de dependencia.”

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **Hipótesis General:**

- El clima laboral se relaciona muy significativamente con síndrome de burnout en docentes de la institución educativa “Beata Imelda”, 2014.

##### **Hipótesis Nula**

- . El clima laboral no se relaciona muy significativamente con síndrome de burnout en docentes de la institución educativa “Beata Imelda”, 2014.

#### **3.2. VARIABLES**

##### **3.2.1. Definición Conceptual**

**Variable 1:** Clima Laboral

**Variable 2:** Síndrome de Burnout

### 3.2.2. Definición Operacional

#### Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Niveles de Medición	Instrumento
<b>Clima laboral</b>  <b>Variable 1</b>	Realización personal	Ordinal	Escala Clima Laboral CL-SPC  (Sonia Palma Carrillo)
	Involucramiento laboral	Ordinal	
	Supervisión	Ordinal	
	Comunicación	Ordinal	
	Condiciones laborales	Ordinal	
<b>Burnout</b>  <b>Variable 2</b>	Agotamiento Emocional	Ordinal	Inventario Burnout de Maslach
	Despersonalización	Ordinal	
	Realización Personal	Ordinal	



### 3.3. METODOLOGÍA

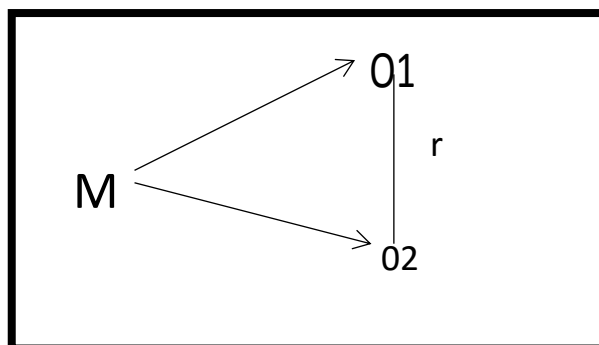
#### 3.3.1. Tipo de Estudio

Las investigadoras deciden trabajar bajo el enfoque cuantitativo, asimismo emplearon la investigación de tipo básica o no experimental , en la cual se utilizaron instrumentos psicométricos los mismos que contribuyeron a obtener resultados de las variables estudiadas, según lo planteado por Pita y Pértegas (2002), el presente informe se basa en el análisis de los datos obtenidos en la investigación, para esto se hace en un solo momento., por eso se dice que la presente es transversal.

#### 3.3.2. Diseño de Estudio

La investigación tiene un diseño no experimental-descriptivo correlacional que según Balluerka y Vergara (2002), consiste en la no manipulación de variables, además que mediante dos escalas se desea hallar la relación entre las variables: Clima laboral y síndrome de burnout.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

**M:** Docentes de una Institución Educativa.

**O<sub>1</sub>:** Variable Clima Laboral.

**O<sub>2</sub>:** Variable Síndrome de Burnout.

**r:** Relación entre variables.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA:**

#### **3.4.1. Población**

La población de estudio estuvo formada por docentes voluntarios de la Institución Educativa Particular de Educación Básica Regular “Beata Imelda” ubicada en la ciudad de Chiclayo, región Lambayeque que cumplieron los criterios de inclusión establecidos. El total poblacional asciende a 51 docentes los mismos que fueron distribuidos por áreas curriculares de acuerdo a la asignatura que enseñaban, con un promedio de 5 años de servicios y que formaban parte del personal docente. la población evaluada brinda enseñanza en los tres niveles: Educación Inicial, Primaria y Secundaria.

#### **Criterios de selección:**

Docentes nombrados y contratados de la I.E., que cuenten con una amplia trayectoria en la docencia , de ambos géneros y se encuentren Residiendo en el distrito de Chiclayo.

**Criterios de Inclusión:**

- Docentes de la Institución educativa “Beata Imelda” que tengan como mínimo cinco años de experiencia en esta institución, que brinden servicios enseñanza en los tres niveles educativos: Inicial, Primaria y Secundaria y muestren dispuestos a colaborar con el desarrollo de la investigación.

**Criterios de Exclusión:**

- Docentes de la Institución educativa “Beata Imelda” que cuenten con menos de 5 años de servicios en la institución y que no mostraron disposición de participar en esta importante hallazgo.

**3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Cuantitativo – deductivo. Se trata de un estudio objetivo, la cual se maneja la estadística para la expresión de los resultados de las variables. Es deductivo porque parte de lo general a lo específico (Hernández, et al, 2016).

**3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS****ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)**

Para recoger la información de la variable clima laboral se utilizó la escala de Clima laboral de la reconocida Sonia Palma que tiene un promedio de 50 items. Con respecto a su confiabilidad se obtuvieron correlaciones .97 y .90 con los métodos del alfa de Cronbach y Split Half. Para determinar la validez se utilizó el método de Varimax puntualizando los 50 items llegando a

establecerse correlaciones positivas y muy significativas ( $\alpha.0$ ), lo que confirma dicha validez.

Para recoger información de la variable 2 se trabajó con el Inventario de burnout de maslach (mbi) (maslach y jackson), el cual tiene una adaptación en Madrid, el tiempo de duración es de 10 a 15 minutos, se puede aplicar de manera global o colectiva. Finalmente se pueden evaluar tres sub dimensiones como son cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Para determinar la confiabilidad del componente cansancio emocional se obtuvo un 0.90 , en lo que respecta a la despersonalización una puntuación de 0.79 y con la realización personal un 0.71 de confiabilidad. Para la validez se aplicó la fórmula de Pearson haciendo una correlación ítems- test..

### **Validez.**

La validez del MBI aplicado a 160 trabajadores de salud se obtuvo a través de la correlación ítem- test, que se llevó a cabo mediante un riguroso análisis, utilizando la fórmula producto momento de Pearson. (Ver anexo 1)

#### IV. RESULTADOS

Se puede apreciar en la tabla 1 que los evaluados con un 100% en el nivel desfavorable presentan un nivel medio de cansancio emocional. Un 47,6% perciben el clima laboral como favorable, sin embargo tienen un nivel alto de cansancio emocional. El 50 % de los que obtuvieron nivel medio de clima laboral poseen nivel alto de cansancio emocional, 71,4% está en el nivel muy favorable de la dimensión del clima laboral, poseen niveles medios en la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout. Así mismo no se halló relación significativa entre los niveles de clima laboral y la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout ( $p>0,05$ ).

Tabla 1

*Análisis correlacional entre la variable Clima Laboral y el Indicador Cansancio Emocional de la variable Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa, 2014.*

Cansancio emocional		Clima Laboral				Total
		Desfavorable	Favorable	Media	Muy favorable	
Alto	f	0	10	11	2	23
	%	0,0%	47,6%	50,0%	28,6%	45,1%
Medio	f	1	8	9	5	23
	%	100,0%	38,1%	40,9%	71,4%	45,1%
Bajo	f	0	3	2	0	5
	%	0,0%	14,3%	9,1%	0,0%	9,8%
Total	f	1	21	22	7	51
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Escala De Clima Laboral (CL-SPC) Sonia Palma (2004) e Inventario De Burnout De Maslach (MBI) (Maslach y Jackson). (1986).

		Valor	Error típ. asint.	t aproximada	Sig. aproximada
ordinal por ordinal	gamma	,122	,216	,562	,574
n de casos válidos		51			

Se puede apreciar en la tabla 2 que los evaluados con un 100% en el nivel desfavorable de clima laboral, poseen nivel medio de despersonalización. el 52,4% que obtuvieron puntajes favorables de clima laboral poseen nivel bajo de despersonalización. El 54,5 % que poseen niveles medios de clima laboral también muestran niveles bajos de despersonalización. Finalmente el 57,1% que obtuvo puntaje muy favorable de la variable clima laboral poseen niveles bajos de despersonalización. Así mismo no se halló relación significativa entre los niveles de clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout. ( $p>0,05$ ).

Tabla 2

*Análisis correlacional entre la variable Clima Laboral y el Indicador Despersonalización de la variable Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa, 2014.*

Despersonalización		Clima Laboral				Total
		Desfavorable	Favorable	Media	Muy favorable	
Alto	f	0	3	4	0	7
	%	0,0%	14,3%	18,2%	0,0%	13,7%
Medio	f	1	7	6	3	17
	%	100,0%	33,3%	27,3%	42,9%	33,3%
Bajo	f	0	11	12	4	27
	%	0,0%	52,4%	54,5%	57,1%	52,9%
Total	f	1	21	22	7	51
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Escala De Clima Laboral (CL-SPC) Sonia Palma (2004) e Inventario De Burnout De Maslach (MBI) (Maslach y Jackson). (1986).

		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,008	,208	-,040	,96
N de casos válidos		51			

Se puede apreciar en la tabla 3 que los evaluados con un 100% en el nivel desfavorable de clima laboral poseen un alto nivel de realización personal. El 66,7% percibe un favorable clima laboral un nivel alto de realización personal. El 63,6 % percibe como medio el clima laboral y también poseen niveles altos de realización personal. El 57,1% está en el nivel muy favorable de la dimensión del clima laboral, poseen niveles altos en la dimensión realización personal del síndrome de Burnout. Así mismo no se halló relación significativa entre los niveles de clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout ( $p>0,05$ ).

Tabla 3

*Análisis correlacional entre la variable Clima Laboral y el Indicador Realización Personal de la variable Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa, 2014.*

Realización personal	Clima Laboral				Total	
	Desfavorable	Favorable	Media	Muy favorable		
Alto	f	1	14	14	4	33
	%	100,0%	66,7%	63,6%	57,1%	64,7%
Medio	f	0	6	8	2	16
	%	0,0%	28,6%	36,4%	28,6%	31,4%
Bajo	f	0	1	0	1	2
	%	0,0%	4,8%	0,0%	14,3%	3,9%
Total	f	1	21	22	7	51
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Escala De Clima Laboral (CL-SPC) Sonia Palma (2004) e Inventario De Burnout De Maslach (MBI) (Maslach y Jackson). (1986).

		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,131	,222	,584	,559
N de casos válidos		51			

Se puede apreciar que en la tabla 4, los docentes de una institución educativa han obtenido 43,1% perciben un clima laboral en nivel medio, como categoría de más alto porcentaje, y como menor un 2,0% en desfavorable de la variable clima laboral.

Tabla 4

*Análisis Descriptivo de la variable Clima Laboral en docentes de una Institución Educativa, 2014.*

Clima Laboral	f	%
Desfavorable	1	2,0%
Favorable	21	41,2%
Media	22	43,1%
Muy Favorable	7	13,7%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Escala De Clima Laboral (CL-SPC) Sonia Palma (2004)

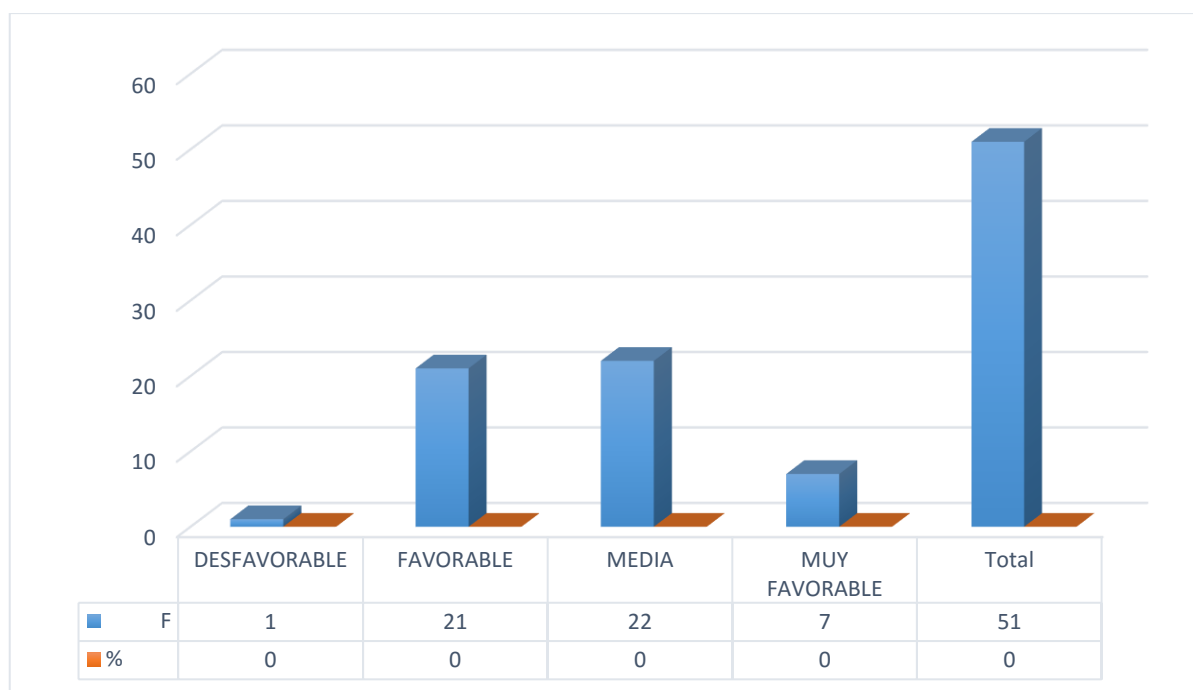


Figura 1

*Análisis Descriptivo de la variable Clima Laboral en docentes de una Institución Educativa, 2014.*



Se puede apreciar que en la tabla 5, los docentes de una institución educativa han obtenido 45,1% en alto y medio como categoría de más alto porcentaje en el indicador cansancio emocional; con un 52,9% en bajo con respecto al indicador despersonalización, y finalmente con un 64,7% en alto, concerniente al indicador realización personal de la variable Síndrome de Burnout.

Tabla 5

*Análisis Descriptivo de la variable Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa, 2014.*

Síndrome de Burnout		f	%
Cansancio Emocional	Bajo	5	9,8%
	Medio	23	45,1%
	Alto	23	45,1%
	Total	51	100,0%
Despersonalización	Bajo	27	52,9%
	Medio	17	33,3%
	Alto	7	13,7%
	Total	51	100,0%
Realización Personal	Bajo	2	3,9%
	Medio	16	31,4%
	Alto	33	64,7%
	Total	51	100,0%

*Fuente: Inventario De Burnout De Maslach (MBI) (Maslach y Jackson). (1986).*

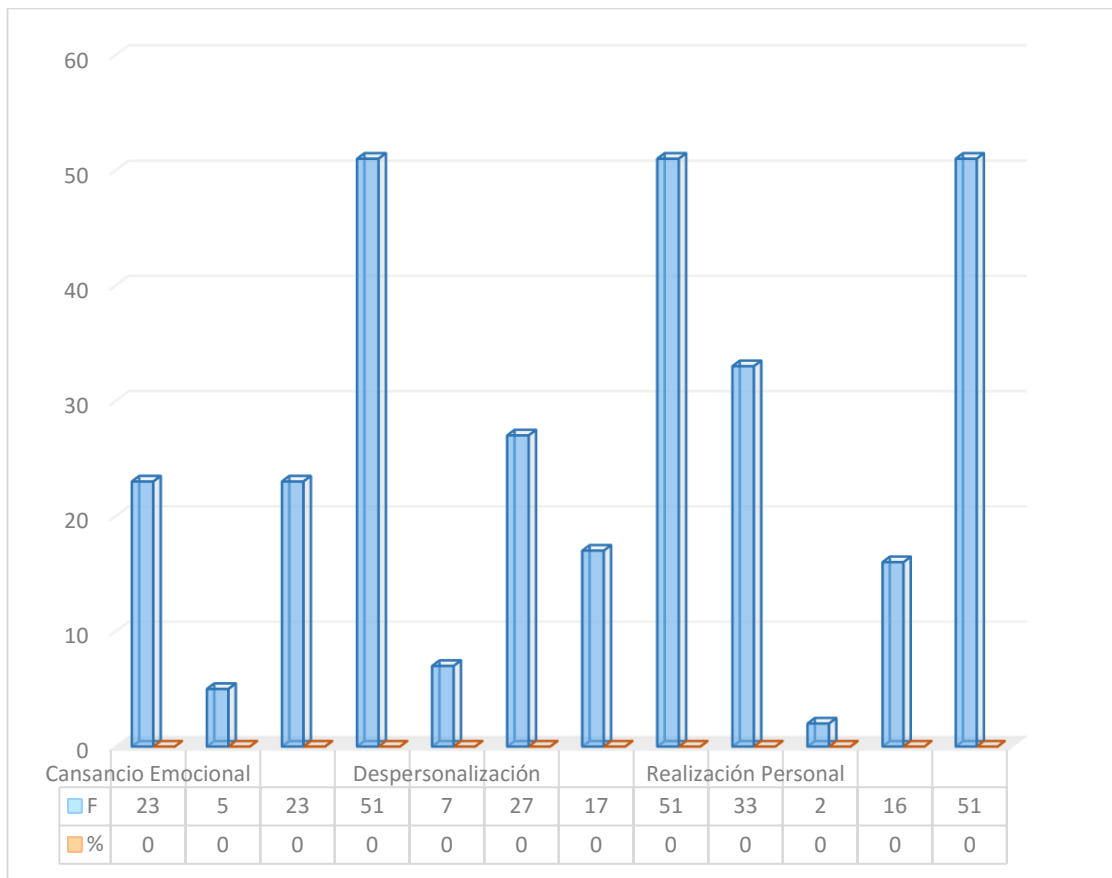


Figura 2

*Análisis Descriptivo de la variable Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa, 2014.*

## V. DISCUSIÓN

El propósito principal fue determinar la relación existente entre clima laboral y síndrome de burnout en docentes de una institución educativa de Chiclayo. En la tabla 1, los docentes han obtenido 100,0% en desfavorable de la variable clima laboral, ubicándolo en la categoría MEDIO del indicador cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout. Se puede inferir que estas dos variables no se correlacionan al no encontrarse relación significativa. Es así que cuando hablamos de cansancio emocional nos referimos a uno de los componentes más representativos y esenciales del desarrollo del síndrome, caracterizado por un excesivo cansancio laboral, para este caso nuestros docentes están pasando por este síndrome, en la cual se hace cada vez más creciente, pues ellos piensan y se sienten abatidos, con pocas fuerzas tanto internas como externas. Uno de los mecanismos que utiliza el colaborador es el aislamiento de sus compañeros y supervisores, que posteriormente lo llevará a tomar actitudes de despersonalización, deshumanización, y cinismo en algunos casos, culpando a las demás personas de sus frustraciones, tratando así de evitar sus responsabilidades. Es así que sus acciones le conllevan a tener actitudes poco asertivas (Maslach & Jackson, 1976).

Con respecto a la variable clima laboral que no es otra cosa que aquella percepción que es este caso tienen nuestros docentes respecto a su entorno y contexto laboral, podemos afirmar que no se están brindando las condiciones adecuadas para el trabajador se sienta satisfecho. También no se esta

generando el desarrollo personal de los docentes o talvez la supervisión se está dando de manera vertical y ni habla de los estilos de comunicación.

Prosiguiendo con el análisis de los datos obtenidos, se encontró que en la tabla 02, los docentes de una institución educativa han obtenido 100,0% en desfavorable de la variable clima laboral, ubicándolo en la categoría medio del indicador despersonalización de la variable Síndrome de Burnout. Así mismo no se encontró relación significativa ( $p>0.05$ ) llegando a concluir que no se correlacionan el clima con respecto a la dimensión despersonalización. En este sentido Cherniss, C. (1980), afirma que el síndrome de burnout surge en la medida de los trabajos frustrados por los que haya pasado o por las excesivas demandas que su actual trabajo. A su vez la acumulación de estrés, presión en el trabajo y adaptabilidad psicológica, destacando tres momentos: Desproporción de las exigencias del puesto de trabajo y los recursos Individuales con los que cuenta el colaborador (estrés). Respuesta emocional negativa que se da en el corto plazo, en consecuencia a la desproporción y desequilibrio caracterizado por síntomas de ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento y la toma de actitudes defensivas, las mismas que nos muestran la importancia de que el colaborador cuente con estrategias de afrontamiento al estrés.

Moreno & Hidalgo (2010) concuerdan con nuestra investigación que realizaron en Colombia, cuyo objetivo principal fue encontrar la relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout con una población de 391 participantes, Concluyeron que no existe relación entre ambas variables, además de que la

percepción del clima laboral en la organización es positiva. Cabe mencionar que no siempre se tiene que encontrar esta relación.

En la tabla 3, los docentes de una institución educativa han obtenido 100,0% en desfavorable de la variable clima laboral, ubicándolo en la categoría alto del indicador Realización Personal de la variable Síndrome de Burnout. Así mismo no se encontró relación significativa ( $p > 0.05$ ). Según Palma (2004) elaboraría la definición en la cual está basada nuestra investigación y en concordancia con lo señalado por esta autora entendemos que el clima laboral son las distintas maneras de comprender y denotar que tiene el colaborador frente a su ambiente laboral, las mismas que giran alrededor de su propia autorrealización, a las actividades que pueda ejecutar bajo supervisión y la información vinculada a su trabajo que le ayudarán a realizar un mejor desempeño de sus labores. Es así que el clima laboral se constituye como aquella percepción que poseen los colaboradores y directivos, según el área a la que pertenecen dentro de la organización y es a partir de esta percepción que se definirá su desenvolvimiento laboral. Así también Ramos & Domínguez (2006) Trabajaron además del síndrome de burnout otra variable satisfacción laboral, lo importante en su investigación consiste si encontraron aquellas correlaciones significativas entre ambas, sin embargo uno de los factores determinantes es el factor condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales y las relaciones administrativas y donde se obtienen resultados relevantes, encontrando en estos últimos factores niveles bajos de satisfacción en los trabajadores de la muestra. Así las escalas de burnout cansancio emocional,

despersonalización se relacionan de manera significativa con los factores de satisfacción laboral a excepción de condiciones físicas y/o materiales y despersonalización. En la escala de burnout en la dimensión de despersonalización no se encontró relación con la sub- dimensión beneficios laborales, desarrollo personal y relaciones con la autoridad. Los beneficios laborales y relaciones sociales si se asocian con la dimensión realización personal.

Nuestros resultados coinciden con los de Gomero, Palomino & Llap (2005) Gomero, Palomino & Llap (2005) estos investigadores ejecutaron una investigación en hospitales de una empresa minera teniendo como población por 26 médicos (a) s, 35 enfermeras(os) y 21 auxiliares de enfermería. Entre sus hallazgos encontraron que de todos los involucrados, estaría afectado por este síndrome del quemado un galeno, quien mostró un alto puntaje en las tres dimensiones de Burnout.

En la tabla 04, los docentes de una institución educativa han obtenido 43,1% en medio como categoría de más alto porcentaje, y como menor un 2,0% en desfavorable de la variable clima laboral. Según Schneider (1983), define al término Clima Organizacional, como “Un proceso de mediación perceptual, el ambiente laboral que influye en las actitudes y conductas de los miembros de una organización”. Es decir que los docentes evalúan las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización e iniciar y sostienen un cambio que indique al

administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones, contribuyen al desarrollo de su organización y previenen los problemas que puedan surgir.

Finalmente, en la tabla 05, se puede apreciar que los docentes de una institución educativa han obtenido 45,1% en alto y medio como categoría de más alto porcentaje en el indicador cansancio emocional, con un 52,9% en bajo con respecto al indicador despersonalización, y finalmente con un 64,7% en ALTO concerniente al indicador realización personal de la variable Síndrome de Burnout. Según Maslach y Jackson (1981) definen el burnout como el afirman en relación al burnout “manifestación crónica del estrés que se desarrollan sobre todo en de aquellos profesionales que ofrecen servicios y que están dedicados a brindar atención a personas en situaciones de dependencia.

## **CONCLUSIONES**

*Después del análisis de los resultados se concluye:*

1. Los niveles que predomina en clima laboral son medios y favorables.
2. Se percibieron porcentajes medios en el indicador Cansancio Emocional asimismo bajos en la dimensión Despersonalización y altos en el indicador Realización Personal.
3. No se encontró relación significativa entre la variable Clima Laboral y el indicador Cansancio Emocional, despersonalización, y realización personal.
4. No se encontró relación significativa entre la variable Clima Laboral y Síndrome de Burnout.



## RECOMENDACIONES

- Al director Involucrar a todo el personal de la comunidad del centro escolar en el diseño y puesta en marcha del plan de mejora. Generar un clima de confianza y comunicación en las reuniones para el intercambio asertivo de ideas.
- A los docentes establecer reuniones periódicas para la sensibilización y capacitación en estrategias para la mejora del clima laboral. Además, Realizar talleres de motivación con el objetivo de mejorar el clima laboral y las relaciones sociales en el trabajo
- A la comunidad científica realizar otras investigaciones, con distintas variables con la finalidad de encontrar nuevos hallazgos.

## REFERENCIAS

Aguayo F, Lama JR. Estrés ocupacional: *una perspectiva ergonómica y su protección en el diseño organizacional*. 1998.

Altman, S. Valenzi. E. dan Hodgetts, RM 1985. *Organizational Behavior: Theory and Practice*.

Anastasi A & Urbina S (1998) *Test Psicológicos*. Pearson Educación.

Balluerka N Lasa, Vergara A. Iraeta *Diseños de investigación experimental en psicología: modelos y análisis de datos mediante el SPSS 10.0* Pearson Educación

Barlow, Janelle. *Gestión del Estrés*. 1ra Edición. Ediciones Gestión 2000, S.A Barcelona-España. 2000.

Barroso, P (2004) *Dimensiones del clima organizacional*. Instituto nacional de Canalizaciones. Departamento de Recursos Humanos. Caracas. Venezuela.

Bruggemann, A., Groskuth, P. & Ulich, E. (1975) *en psicología del trabajo de gestión de Recursos Humanos*, Ordoñez, M. España: AEDIPE

Cary L., Cooper & Cheryl J. *El estrés de los profesores: La presión en la actividad docente*. 1ra Edición, Ediciones Piados. Ibérica. S.A. Barcelona. España. 1997.

Castro Rivas, L .Y. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome de Burnout*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Chermis, C., (1980, citado por Rubio, J., 2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. Universidad de Extremadura*. Recuperado de <http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>.

Dávila, J., & Romero, P. (2010). *Relación entre el Síndrome del Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia. Caracas/Venezuela.[En línea] Disponible en:< biblioteca2. Ucab. Edu. ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5044.pdf*.

Fernández M. (2002, citado por Merino, L., 2006) *Relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en Técnicos Asistenciales de la Dirección Regional de Piura*.

Flores, J. (1994) *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima. Editorial Universidad del Pacífico.

Freudenberger H.(1974) Staff Burn-Out. *Revista de Cuestiones Sociales*; 30(1): 159-166.

French, J. R. P., Cobb, S., Caplan, R. D., Van Harrison, R., & Pinneau, S. R. (1976, Septiembre). Las demandas de trabajo y la salud del trabajador. En el Simposio de la Asociación Americana de Psicología *Washinhton DC*.

Gomero Cuadra, R., Palomino Baldeón, J., Ruíz Gutierrez, F., & Llap Yesán, C. (2005). *El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation: estudio Piloto*. *Revista Médica Herediana*, 16(4), 233-238.

Goncalves, A. (Octubre del 1997). *Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional (23 de abril del 2000)* de <http://www.calidad.org/articles/>

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

Gil- Monte, P. (2005), *El Síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid: Pirámide.

Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). *Fases de burnout progresivo y sus covariantes del sitio de trabajo: Cuestiones críticas en la investigación y praxis del OD. Revista de Ciencias Aplicadas del Comportamiento*

Hernández S. R *Metodología de la investigación* Quinta edición Mc Graw-hill / Interamericana Editores, S.A.

Herzberg, F., (1959 citado por Rue, L. & Byars, L., (2000). *Administración: teoría y aplicaciones*. Colombia: Alfaomega, p. 204

Hodgetts Altman (1985). *Comportamiento en las organizaciones* (3ª ed). México: Interamericana.

Jiménez, B. M., Hernández, C. O., & Aragoneses, A. (1991). El " burnout", una forma específica de estrés laboral. In *Manual de psicología clínica aplicada* (pp. 271-280).

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., y Rosenthal, R. A. (1964). *Estrés organizacional: estudios en conflicto de roles y ambigüedad*. Oxford, Inglaterra

Karasek, R.A. (1992). *Prevención del estrés a través de la reorganización del trabajo: Un resumen de 19 internacionales estudios de caso. En International Oficina Laboral (Ginebra).*

Litwin&Stinger (1968, citado por Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J., 2001)

*Psicología de las Organizaciones.* México: Prentice Hall.

Leal, Onsló, Alfaro & Rodríguez (1999, 2001,2004) El factor humano en las relaciones laborales manual de dirección y gestión. Ediciones pirámide (grupo Anaya, s.a).

Macgregor (1960, citado por Schermerhorn, J., 2004). Administración. México: LimusaWiley, p.7

Maslach, C. & Jackson, S. (1997). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach: Manual.* Madrid: TEA Ediciones.

Moreno, A. M., & Palacio, M. C. H. (2010). *Relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira (Colombia).* *Psicogente*, 13(24).

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). La medida del agotamiento. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.

Nogareda , C. *La carga mental de trabajo: definición y evaluación Nota técnica de prevención 179, C. N. C. T, Barcelona, 1986 Carga mental en el trabajo hospitalario. Guía para su valoración Nota técnica de prevención 275, C. N. C. T, Barcelona, 1991*

Palma, S. (1999) Escala de Opiniones SL- SPC. Lima – Perú. CARTOLAN EIRL.

Palacios, H. y Ramos, C. (2007) *“Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Asistenciales del Hospital I Santa Rosa de la Ciudad de Piura”*.

Palma, S (2004). Construcción de una escala de clima laboral CL-SPC. Lima.

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

Pita Fernández S., Pértega Díaz S. *Significancia estadística y relevancia clínica*. Cad Aten Primaria, 2000

Quiroz y Zarate (2007). *Clima laboral en las empresas de Telefonía fija y móvil de servicios digitales S.A.C y Elite.com* de la ciudad de Chiclayo. Tesis para optar al título de Psicología.

Ramos A.M & Domínguez J. B *Prevalencia de burnout y variables asociadas en los médicos de atención primaria de Burgos*. Unidad de Formación e Investigación. Madrid. España

Robbins, S. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall. Octava Edición.

Salas Dahlqvist, J. J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N° 7*.

Schneider B y Reichers AE (1983) *Sobre la etiología de los climas*. Psicología del personal,

Tejero, C. M., Fernández, M. J., & Carballo, R. (2010). Medición y prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en la dirección escolar. *Revista de educación*, 351, 361-383

Tagiuri, R. (1968). *El concepto de clima organizacional*. En Tagiuri, R. & Litwin, G. *Clima organizacional: Exploraciones de concepto*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration

## ANEXOS

### ESCALA DE OPINIONES (CLIMA LABORAL C.L - S.P.C)

#### Ficha Técnica

- Nombre de la Escala: Clima Laboral el – SPC.
- Autora: Sonia Palma Carrillo.
- Año: 2004.
- Procedencia: Lima – Perú.
- Administración: Individual o colectiva.
- N° de ítems: 50.
- Duración: 15 a 30 minutos aproximadamente.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
- Puntuación: Calificación por Computadora.
- Objetivo de la Escala: Medir la percepción del trabajador frente a su ambiente laboral.



## ESCALA DE OPINIONES (CLIMA LABORAL C.L - S.P.C)

### DATOS PERSONALES:

Edad:

Fecha: / /

Sexo: M F

Cargo que desempeña:

Profesión/ocupación:

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente las siguientes proposiciones referentes a las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas malas ni buenas.

N°	Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
3	El supervisor inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					

13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores inmediatos expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					

32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivos de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor inmediato escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores de la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**GRACIAS.**

## INVENTARIO DE MASLACH

### Ficha técnica.

- Nombre** : Inventario “Burnout” de Maslach (MBI)
- Autores** : Maslach y S.E.Jackson.
- Adaptación** : N. Seis dedos, departamento.  
TEA – Ediciones S.A. (Madrid)
- Procedencia:** Consulty Psychologists Press.  
Inc. Palo Alto, California USA.
- Duración** : 10 a 15 minutos.
- Aplicación** : Individual – Colectiva Adultos.
- Finalidad** : Evalúa tres variables.
- Cansancio Emocional.
  - Despersonalización.
  - Realización Personal.

## INVENTARIO DE MASLACH

Edad: ..... Sexo:..... Estado civil:..... Tipo de institución:.....

A continuación se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa(x) sobre la casilla del número que le corresponda.

Nº	Preguntas	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que enfrentan mis alumnos.							
8	Me siento agotado por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							

13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							



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

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Noelia Paola Ortiz Gallardo, identificado con DNI N° 41902863  
egresado de la Escuela Profesional de Post. Grado de la  
Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y  
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
" Clima laboral y Síndrome de Burnout en  
docentes de una institución educativa  
de Chiclayo.....  
.....  
.....

....."; 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: 41902863

FECHA: 07 de Ago del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Yo Karina Vásquez Vásquez, identificado con DNI N° 16705322, egresado de la Escuela Profesional de Post Grado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de una institución educativa de Chiclayo"

....."; 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: 16705322

FECHA: 7 de agosto del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



## ACTA DE ORIGINALIDAD

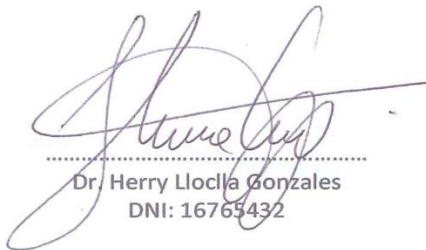


### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Herry Lloclla Gonzales, revisor de la tesis de las estudiantes, Br. Ortiz Gallardo, Noelia Paola y Br. Vásquez Vásquez Karina del Pilar, titulada: Clima laboral y síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa, Chiclayo, constato que la misma tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 12 de setiembre de 2019



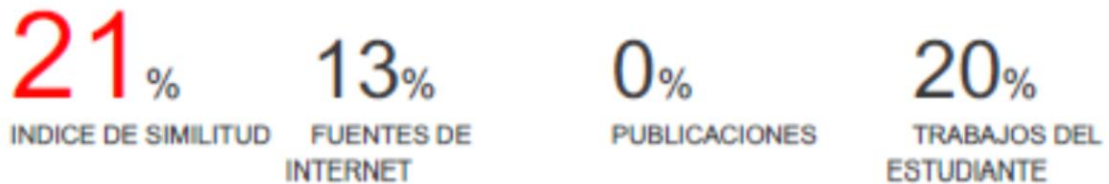
.....  
Dr. Herry Lloclla Gonzales  
DNI: 16765432

**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## REPORTE DE TURNITIN

### Clima laboral y síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa, 2014.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>dspace.sheol.uniovi.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>dialnet.unirioja.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Systems Link</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

# AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFATURA DE POSGRADO  
A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Br. Ortiz Gallardo, Noelia Paola**

INFORME TÍTULADO:

**Clima laboral y síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa, Chiclayo.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestra en Psicología Clínica y de la Salud**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 31/07/2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por unanimidad

FIRMA DE LA JEFA DE LA COMUNIDAD DE POSGRADO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFATURA DE POSGRADO  
A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Br. Vásquez Vásquez Karina del Pilar**

INFORME TÍTULADO:

**Clima laboral y síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa, Chiclayo.**


PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestra en Psicología Clínica y de la Salud**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 31/07/2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por unanimidad

  
FIRMA DE LA JEFA DE LA COMUNIDAD DE POSGRADO