

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Clima laboral y síndrome de burnout en instituciones educativas de la
ciudad de Chiclayo, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Jim Carlos Velasquez Balladares

ASESOR

Angel Eduardo Llatas Rivas

<https://orcid.org/0000-0002-1452-808X>

Chiclayo, 2023

**Clima laboral y síndrome de burnout en instituciones educativas
de la ciudad de Chiclayo, 2022**

PRESENTADA POR

Jim Carlos Velasquez Balladares

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Diogenes Jesus Diaz Rios
PRESIDENTE

Linda Marita Cruz Pupuche
SECRETARIO

Angel Eduardo Llatas Rivas
VOCAL

Dedicatoria

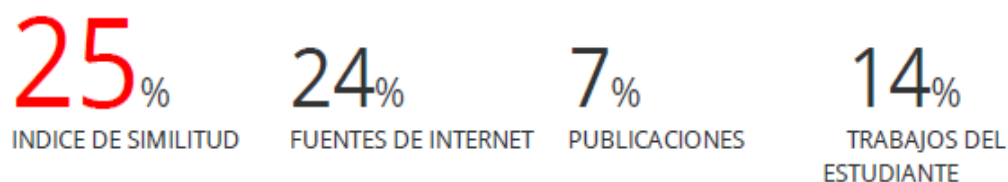
Dedico el presente proyecto a Dios y a mi familia porque son el eje de mi vida; puesto que, colocan su sacrificio y confianza ante mis objetivos laborales y académicos que deseo lograr. No obstante, dedicación y entrega hacia mis dirigidos que creyeron en mí, para lograr lo que soy y puedo ser mañana.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, todo Poderoso, por la capacidad y vida en el desarrollo de dicha investigación. La cual, está dirigido a un sector muy importante para el crecimiento, educación y evolución profesional como son los docentes. Ante ello, mencionar a mi familia por la motivación, entrega, y sacrificio en facilitarme el aprendizaje y logro académico para el presente estudio.

Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de un colegio privado de Chiclayo

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	corganizacional1.wordpress.com Fuente de Internet	1%
8	journalspress.com Fuente de Internet	1%
9	repository.uaeh.edu.mx Fuente de Internet	

Índice

Resumen	7
Abstract	8
I. Introducción.....	9
II. Revisión de literatura.....	10
III. Materiales y métodos	22
IV. Resultados	25
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	31
VII.Referencias.....	33
VIII. Anexos	36

Tablas

Tabla 1	Población de docentes según nivel de educación.....	22
Tabla 2	Distribución de la muestra de estudio	25
Tabla 3	Evaluación de la normalidad	28
Tabla 4	Correlación de clima laboral y el síndrome de burnout	29
Tabla 5	Correlación entre clima laboral y las dimensiones de síndrome de burnout.....	29

Figura

Figura 1 Clima laboral según institución educativa 26

Figura 2 Niveles de síndrome de burnout vs institución..... 27

Resumen

El objetivo principal de este estudio es establecer una relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en docentes que laboran en instituciones privadas de Chiclayo, a fin de determinar si puede existir una relación entre estas dos condiciones en diversos colegios de la ciudad. En el método aplicado, correlacional y cuantitativo de la investigación se utilizó el cuestionario Sonia Palma para medir el clima y el cuestionario Maslash para evaluar el grado de síndrome de burnout. Como resultado, se encontró que las escuelas de la investigación tienen un ambiente de trabajo desfavorable y un nivel significativo de burnout entre los educadores, lo que arroja una asociación negativa y media entre estas dos variables.

Palabras clave: Clima Organizacional, Síndrome de Burnout, Instrumentos de medición de clima laboral, Instrumento de medición de Síndrome de Burnout

Abstract

The main objective of this study is to establish a relationship between work climate and burnout syndrome in teachers working in private institutions in Chiclayo, in order to determine whether there may be a relationship between these two conditions in various schools in the city. In the applied, correlational and quantitative research method, the Sonia Palma questionnaire was used to measure the work climate and the Maslach questionnaire to evaluate the degree of burnout syndrome. As a result, it was found that the research schools have an unfavorable work environment and a significant level of burnout among educators, resulting in a negative and average association between these two variables.

Keywords: Organizational climate, Burnout síndrome, Work environment measurement instruments, Burnout Syndrome Measurement Instrument

I. Introducción

El clima laboral es un tema de múltiples estudios, por el choque laboral e influencia en los colaboradores (Capone y Park, 2019).

Distintos estudios revelan que el clima laboral es precedente al síndrome de burnout, puesto que en la práctica se recomiendan ser analizados. Un ambiente agradable se relaciona con bajos síntomas de burnout (Bada, 2020).

En el mercado laboral, una de las actividades que más desarrolla problemas personales y profesionales es la carrera educativa; sometida a largos periodos de estrés y crecimiento en sus extensas áreas (Organización Internacional del Trabajo 2016).

Aspectos como la autorrealización, la sobrecarga laboral y el agotamiento en el trabajo; contribuyen al incremento del desgaste personal en el docente (Al-Asad et al., 2018).

En países de Europa, los docentes perciben el estrés crónico o síndrome de Burnout entre 10% y 40 % en ellos; mientras en países asiáticos alcanzan el 50% al 70% (Al – Assadi et al., 2018). En países de Latinoamérica, el síndrome de burnout denota cierta ascendencia entre los años 2014 y 2018. La mayoría de participantes pertenecen a la educación básica y media (Tabares Díaz, Martínez Daza y Matabanchoy-Tulcán, 2020).

Según la Compañía Peruana de Estudios de Mercados y Opinión Pública (CPI) 6 de cada 10 personas desarrollan cuadros de estrés, 63% damas y 52% hombres. De acuerdo a lo mencionado, líneas arriba, el estudio se dirige en investigar de qué manera el síndrome de burnout viene afectando el clima laboral en tres instituciones privadas, especialmente en docentes de nivel primaria y secundaria.

Planteando la siguiente pregunta de investigación, ¿Cuál es la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes? Por consiguiente, el objetivo general del estudio es establecer la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes. Así también, se propone que existen diferencias en los niveles de clima laboral y síndrome de burnout en los docentes.

II. Revisión de literatura

Ortiz y Gallardo (2018) estudió a un grupo de educadores de una escuela del área de Chiclayo con el fin de determinar el vínculo entre el burnout y la cultura del lugar de trabajo. Con 51 participantes, el estudio utilizó un enfoque no experimental descriptivo-correlacional. Como consecuencia, no se descubrió ninguna asociación significativa entre los factores; además, se descubrió que el ambiente de trabajo era predominantemente medio y agradable. En los instructores que experimentan burnout, se encontró que el desgaste emocional era alto y medio, con baja despersonalización y altos niveles de realización personal.

Orna y Carlos (2021) establecieron un vínculo entre el entorno laboral y la aparición del síndrome de burnout en un grupo de empleados de la enseñanza superior. El estudio fue transversal, cuantitativo, no experimental, descriptiva y correlacional. Los cuestionarios de medición fueron de Sonia Palma, clima Laboral e Inventario de Maslach, síndrome de burnout; en un conjunto de 51 educadores que se escogió de forma no probabilística por conveniencia. Los resultados revelaron un 49% de clima laboral agradable y un 3,9% de clima laboral negativo. Además, el 39,2% de los encuestados afirmó que el síndrome de burnout era moderado, mientras que el 29,4% lo consideraba leve. Se encontró que el clima laboral tenía una correlación negativa débil con el síndrome de burnout ($Rho = -0,377$; $p = 0,006$), una correlación negativa débil y significativa con la dimensión de burnout ($Rho = -0,331$; $p = 0,018$), una correlación positiva débil e insignificante con la dimensión de autorrealización ($Rho = 0,357$; $p = 0,010$), y una correlación negativa débil e insignificante con la dimensión de despersonalización. Se descubrió que casi la mitad de los participantes tenían un buen ambiente y un grado moderado de síndrome de burnout. Además, se descubrió que existía una correlación negativa pequeña pero sustancial entre las dos variables.

Bada et al. (2020) buscó determinar la asociación entre el clima organizacional y el estrés ocupacional en docentes peruanos. Utilizaron una muestra de 140 personas para su análisis descriptivo y correlacional. Como instrumentos de estudio emplearon la Escala de Clima Organizacional y el Inventario de Maslach. Para realizar la correlación de Spearman se tuvo en cuenta un margen de error del 5%. Los resultados indicaron un nivel alto del 78,6% para el clima organizativo y un grado medio del 80,7% para el estrés laboral. La prueba de correlación mostró un vínculo negativo significativamente importante entre las variables de la investigación. Los resultados indicaron una relación inversamente proporcional entre las variables del estudio, ya que un mejor entorno organizativo reduce los síntomas de estrés.

Capone et al. (2019) realizaron un estudio entre el burnout y sus factores asociados en docentes de escuela nivel primario y secundario. Se analizaron las relaciones entre burnout, depresión, creencias de eficacia (propia y colectiva), clima laboral en la entidad educativa y la justicia organizativa en una muestra de 609 docentes italianos. En el cuestionario se tomó en cuenta el trayecto profesional, género y edad; obteniendo que la eficacia colectiva, el clima escolar y la justicia organizativa se asociaban significativamente con el burnout y la depresión. Las relaciones entre estas variables y la depresión estaban mediadas por el burnout. Los resultados sugieren que la planificación de programas de desarrollo para tener en cuenta el impacto amortiguador de las creencias de eficacia, el ambiente escolar y la justicia organizativa contra el agotamiento y la depresión, al tiempo que se reduce el malestar de los profesores y se mejoran sus técnicas de evaluación.

Al-Asad et al. (2018) investigaron si los docentes de nivel primaria padecían de burnout y los factores que intervienen a la tendencia. El periodo de análisis tuvo cuatro meses estudio, iniciando en noviembre del 2014 y culminando en febrero del siguiente año, con un diseño transversal en las 32 escuelas primarias estatales en Irak. La recopilación de datos fue a través de un cuestionario para los factores sociodemográficos y los factores relacionados al trabajo en relación al burnout. Del total de los entrevistados, el 88% de ellos fueron completados. Los completados tuvieron el 24.5% de padecimiento del síndrome; mientras que los factores laborales que intervienen a la tendencia fueron sobrecarga, problemas en la autorrealización personal y el comportamiento del alto número de estudiantes en clase.

2.1. Clima Laboral

Brunet (2011) y Corichi et al. (2013) en su estudio mencionaron que, el clima organizacional es un concepto moderno en la naturaleza de la organización y la definición redonda en función al objetivo del investigador, tomado en diferentes formas el nombre de atmosfera, ambiente, clima laboral, espacio, entre los usuales. Además, Lewin en diferentes ilustraciones señaló que la conducta del colaborador está en función con el entorno.

Toda persona en situación de tarea se integra en una serie de elementos como la aptitud, características físicas y psicológicas; que, a su vez, responde a una interacción con el medio social y corporal, dependiendo no solo en el individuo, sino también del clima y factores que influyen en la organización.

Otros elementos importantes en el desarrollo de una organización es el término de la evolución y adaptación ante el medio exterior. Un clima demasiado rígido, un organigrama mal estructurado y una organización sin desarrollar, causa en la competencia una ventaja competitiva; cosechando una fase declinante incontrolable.

El clima organizacional es una composición de varios elementos asemejándose al clima ambiental; donde puede desprenderse en términos de humedad, calentamiento global, temperaturas, y demás; mientras el clima en la organización puede derivar en estructura, tamaño, canales de comunicación y demás.

Por otro lado, la palabra “estructura” comprende elementos como importancia del control, dimensión de la organización, niveles jerárquicos, especialización por área, varios. Mientras el “proceso organizacional” se entiende elementos como liderazgo, gestión de conflictos, comunicación y otros.

De modo, el término “estructura” hace referencia a la organización física de la empresa, mientras el vocablo “proceso” se relaciona con la gestión del talento humano; por consiguiente, el “estudio del clima” se relaciona al análisis del componente físico y talento humano.

Teoría de los Sistemas

Para Likert (1974) la actitud de los colaboradores es influenciado por el comportamiento de los administrativos y la comodidad institucional, parte de los factores son la comunicación, la seguridad, la confianza, la percepción y los valores. Además, sí la percepción influye sobre la realidad, la percepción determinará el comportamiento en el individuo.

De una forma más clara, existe tres tipos de variables para determinar las características en una organización:

Variables Causales: Determinan el desarrollo y los resultados que una organización alcanza, también conocidas como variables independientes. Las variables causales se identifican por dos atributos importantes:

1. Pueden variar sí se identifican nuevos factores expuestos por los miembros de la organización.
2. Están libres de causa y efecto, quiere decir, sí estas se modifican, también promueven que las demás se modifiquen.

Así mismo, Corichi et al. (2013) señaló, “en este tipo de variables encontramos la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes” (pág.2)

Variables Intermediarias: Son variables que expresan el estado interno y la vida de la empresa, modelos como la motivación, la eficacia en la comunicación, objetivos del rendimiento, toma de decisión, entre otros.

Variables Finales: Son variables dependientes de las variables mencionadas, tomando como resultado una variable final. Estas variables, muestran el resultado alcanzado por la institución, como la productividad, gastos de empresa, ingresos, salidas y perdidas. Corichi et al. (2013) describieron que la motivación y el desempeño en el colaborador es influenciado por el ambiente laboral y que a su vez los factores intrínsecos y extrínsecos son solo percibidos por el mismo.

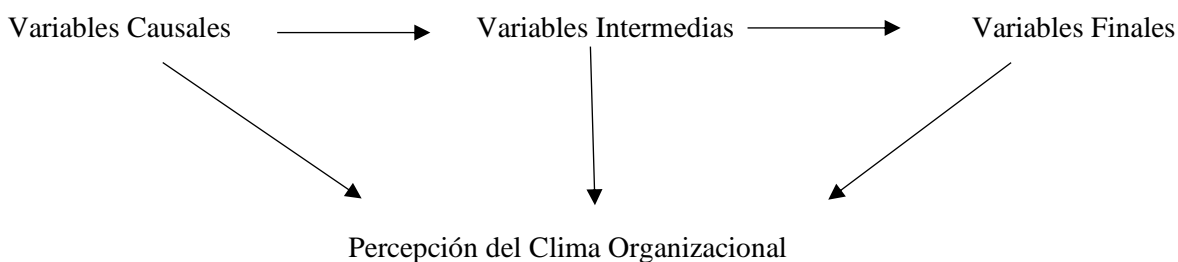


Figura 1: Teoría del clima organizacional de Likert

Tipos de Clima

En diferentes investigaciones (Likert, 1974; Brunet, 2011; Corichi, 2013) el producto de la suma de las variables mencionadas, origina dos grandes tipos de clima, iniciando con el sistema muy autoritario terminando en un sistema muy participativo.

a. Clima tipo autoritario

Primer sistema – Autoritarismo explotador

El autor indica que la dirección no confía en sus empleados en este primer sistema. La mayoría de las decisiones y objetivos son fijados de arriba abajo, según la función de cada empleado, por la dirección de la empresa. Por lo tanto, los empleados deben realizar sus tareas en un entorno temeroso que incluye amenazas, advertencias, sanciones y, por último, recompensas. Además, se proporcionan niveles psicológicos y seguridad para satisfacer las necesidades.

Segundo sistema – Autoritarismo paternalista

El entorno autoritario paternalista demuestra una confianza codependiente en los colaboradores. En este enfoque, la mayoría de las decisiones se toman en la cúspide, aunque también se toman algunas en los niveles inferiores. De arriba abajo y teniendo en cuenta a los subordinados, se facilita la comunicación entre superiores y subordinados.

b. Clima tipo participativo

Tercer sistema - Consultivo

En este tipo de clima, la dirección otorga confianza entre sus colaboradores. La política y la determinación en la institución, se sigue tomando desde arriba, pero se posibilita la decisión mas especificas en niveles inferiores. Cabe mencionar, este tipo de clima presenta un ambiente muy dinámico con objetivos claros que alcanzar.

Cuarto sistema – Participación en grupo

En este punto de clima, tanto la dirección como los colaboradores se presentan confianza mutuamente, dialogando en la toma de decisiones responsabilidad en toda la organización. En otras palabras, los colaboradores y personal de dirección forman una sola dirección de objetivos alcanzar.

Componentes del clima organizacional

Ante la teoría de (Likert, 1974) menciona estudiar la naturaleza de las variables, las influencias que causan en el clima y los efectos dentro de él. Modo que, los componentes que interactúan dentro de la organización son el comportamiento individual y grupal de los colaboradores, la estructura organizacional, y los procesos de la organización evidenciado a nivel del ambiente laboral.

Características de los instrumentos de medición del clima

Reyes (2009); Brunet (2011) y Palma (2001) afirman el tipo de cuestionario con mayor recomendación es el escrito; formulando a la mayoría de participantes sobre los hechos y su desempeño como labor. La investigación en el clima organizacional, se desarrolla en dos temas:

- a) Una evaluación del clima organizacional en comparación de las diferentes organizaciones
- b) Un estudio longitudinal de las consecuencias del clima en la organización

Dimensiones y Cuestionarios

Existen diversos tipos para la evaluación del clima, entre los principales son:

El cuestionario de Likert (Brunet, 2011; Corichi et al., 2013) se enfoca al estudio de las características de una organización, contemplando 8 dimensiones según la percepción:

Los métodos de mando: El rol importante que ocupa el liderazgo para influir en los colaboradores.

Los rasgos de las fuerzas motivadoras: Los formatos y métodos empleados para fomentar y apoyar las necesidades de los empleados.

Las características de los procesos de comunicación: Los canales y métodos de comunicación empleados dentro de la empresa.

Los rasgos de los procesos de influencia: El grado de comunicación que el directivo puede tener con el empleado sobre los objetivos.

Las características de los procesos de toma de decisiones: La rápida evaluación de los datos para la toma de decisiones y la asignación de puestos.

Las características de los procesos de planificación: Cómo se establece la dirección y la línea de objetivos.

Las características de los procesos de control: La distribución del sistema de control entre los contextos organizativos.

Los objetivos de productividad y de perfeccionamiento: Lo previsto y la formación esperada en la organización.

Litwin y Stringer proponen un cuestionario que permite medir la percepción del colaborador a razón a 6 dimensiones (Litwin & Stringer , 1968):

Estructura: Percepción de las responsabilidades, normas y políticas establecidas en la organización.

Responsabilidad individual: Sensación de autonomía, autodenominándose jefe.

Remuneración: Percepción de igualdad remunerativa cuando cumplen trabajos eficientes.

Riesgos y toma de decisiones: Percepción del nivel del reto y el momento de la situación laboral

Apoyo: Sensación de apoyo y aprecio que experimentan entre colaboradores.

Tolerancia al conflicto: Confianza que deposita el colaborador en el trabajo y la respuesta a la solución

Asimismo, Schneider y Bartlett (Brunet, 2011; Corichi et al., 2013) formulan un cuestionario en función a la percepción del clima organizacional, a través de 6 dimensiones:

El apoyo patronal: Es el grado de soporte que los superiores están dispuestos ofrecer a los colaboradores.

La estructura: Es el grado de presión de los superiores en el presupuesto, reconocimiento de material y captación de clientes, en los colaboradores.

La implicación con los nuevos empleados: Se describe como la preocupación e interés de la empresa sobre la selección del nuevo colaborador

Los conflictos intergeneracional: Se relata como una fuente de individuos externos o internos a la entidad, que ponen entre dichos la autoridad en los gestores administrativos.

La autonomía de los empleados: Grado de autonomía ejercida en el colaborador dentro del trabajo

El grado de satisfacción general: El grado de satisfacción que experimenta el colaborador de su trabajo en la organización

Además, Pritchard y Karasick (Brunet, 2011; Reyes, 2009) proponen en su cuestionario dimensiones autónomas, completas, representativas y vinculadas a la teoría perceptual del clima. Este, se basa en 11 dimensiones:

Autonomía: Grado de libertad del colaborador para resolver problemas y tomar decisión

Conflicto y cooperación: El colaborador busca mantener un agradable trabajo con sus pares y soporte de materiales y capacidad humana de la organización

Relaciones sociales: El tipo de atmosfera colectiva y de hermandad que se percibe de la organización.

Estructura: Busca cuidar la dirección, normas y políticas definidas en la organización

Remuneración: Busca mantener y apoyar la forma del sistema de remuneración

Rendimiento: Se halla la forma de mantener capacidad/ remuneración en el colaborador

Motivación: Esta dimensión busca mantener la forma del buen ánimo en la organización

Estatus: Se hace el hincapié en la importancia y diferencia de mantener los niveles jerárquicos

Flexibilidad e innovación: Esta dimensión apoya y fomenta el experimento de nuevas cosas y formas a favor de la organización

Centralización en la toma de decisiones: El estudio se centra en como la organización designa toma de decisión en diferentes niveles jerárquicos

Apoyo: Los niveles jerárquicos ofrecen tipos de ayuda a los colaboradores ante diferentes situaciones o no del trabajo

También, Sonia Palma propone un cuestionario en base a 5 dimensiones con 50 preguntas en ellas, evaluando la percepción global del ambiente laboral e individual en la organización (Palma Carrillo, Escala Clima Laboral, 2004):

Autorrealización: Apreciación del colaborador con respecto al crecimiento laboral y personal de manera inmediata o futura.

Involucramiento laboral: Este punto establece como el colaborador se identifica con los valores, compromiso y desarrollo en la organización.

Supervisión: Apreciación de operatividad y significación de los supervisores en el campo laboral por parte de los colaboradores

Comunicación: Percepción de fluidez y claridad en los canales de comunicación en los colaboradores

Condiciones laborales: Dimensión que analiza el provisionamiento de materiales, económicos y psicológicos para el adecuado desarrollo del colaborador.

Factores

En tanto, Corichi et al., (2013), los múltiples factores que intervienen y determinan el clima laboral en una organización son integradas por temas internos y externos, debido a la trascendencia que influyen en la empresa, tales como el liderazgo, toma de decisiones, comunicación, relaciones interpersonales, y motivación

a) **Liderazgo:** Es un factor muy importante en para la dirección de una organización, sin embargo, el alcance que recibe no lo es todo. La dirección con logros de una organización depende principalmente de la calidad del liderazgo. Por su parte, los altos mandos evalúan y planifican las nuevas estrategias para la empresa, pero el papel del líder en campo es fundamental para alcanzar las metas y objetivos establecidos.

b) **Toma de decisiones:** Es cotidiano realizar toma de decisión y algunas importantes para metas personales y profesionales. En las instituciones, la toma de decisiones, es de gran importancia, para su crecimiento y productividad de la misma. En la toma de decisión, siempre se tiene la consistencia y la fe de tomar la mejor opción, alcanzado llegar lo deseado (personal o profesional).

c) **Comunicación:** El desarrollo de una comunicación en una institución acoge diferentes aspectos, desde una conversación informal con pares funcionales hasta la mayor información compleja con directivos en proyectos. A través de una comunicación asertiva, los colaboradores podrán usar de manera eficaz la comunicación, construyendo, difundiendo y manteniendo los valores, la misión y objetivos de la institución. Por tanto, el mejoramiento del clima laboral en una institución será necesario estudiar el proceso de comunicación, debido que se conseguirá un mejor entendimiento, motivación y compromiso entre compañeros.

d) **Relaciones Interpersonales:** Las relaciones interpersonales se menciona ser entre personas; interacción, trato, fricción y dialogo en distintos momentos. Las relaciones entre personas permiten reducir el mal sentido de la palabra y mejora los objetivos de la organización; debido que las características de los integrantes suelen influir entre las relaciones y metas de los miembros.

2.2. Definición del Síndrome De Burnout

Maslach y Jackson (1986) refieren que es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización; el cual aparece en personas que asisten a otras. En el transcurso del tiempo, el Burnout, se ha transformado en un problema importante para las empresas y con preocupación en los colaboradores. Este síndrome se presenta en profesionales de apoyo como es el área social, de enseñanza, de salud que prestan servicios públicos

Saiiari, Moslehi y Valizadeh (2011) mencionan que, la participación en largas jornadas laborales se convierte en una incapacidad, contribuyendo ineficazmente a la organización. El Burnout se asocia con ausencia en el trabajo, alta rotación, lentitud en la producción, incapacidad profesional, insatisfacción laboral, entre otros; indicio de una posible renuncia (Westermann, y otros 2014).

Síndrome de Burnout en docentes

Maslach es uno de los pioneros en el trabajo del Síndrome de Burnout en los maestros, y refiere que es un conjunto de síntomas de agotamiento físico y emocional relacionado con el desarrollo de conductas laborales nocivas, un autoconcepto profesional escaso y la pérdida de preocupación empática por las personas habitual. Estas reacciones se caracterizan por un agotamiento emocional, actitud distante e indiferente hacia el trabajo; como un fin, en la reducción de la realización personal (Maslach, Jackson y Leiter, 2001).

Comprender el agotamiento entre los maestros es importante, porque se ha encontrado implicaciones significativas que afecta no solo a la satisfacción, motivación y salud de los mismos, sino también el comportamiento y aprendizaje de los estudiantes (Pyhalto 2011).

Burnout y las causas en los docentes

Las principales causas relacionadas con los estudiantes son la falta de disciplina, baja motivación hacia el aprendizaje, apoderados descuidados, entre otros. A nivel organizacional

está el poco reconocimiento laboral, mala comunicación entre compañeros, presión de trabajos fuera de tiempo, escasez de recursos, otros. Como también, en los factores personales están la baja autoestima, ansiedad, preocupaciones constantes, tendencia a la neurosis, responsabilidad familiar, varios. Estos, influyen en su aparición y mantenimiento del síndrome de burnout dentro de los entornos educativos (Moriana Elvira y Herruzo Cabrera 2004) (Maslach, Jackson y Leiter 2001).

Dimensiones del Burnout

En esta investigación se ha empleado la definición y las dimensiones propuestas por Maslach y Jackson (1986).

Agotamiento emocional

Se ha identificado como la cualidad central del burnout (Maslach, Jackson y Leiter 2001). Se refiere a la sobre extensión y agotamiento de recursos relacionados con las emociones. Esta etapa tiene síntomas como miedo, nerviosismo, ira, irritabilidad, pérdida de energía, sensación de impotencia, fatiga y confrontación con la muerte.

Kristensen, Borritz, Villadsen y Christensen (2005) aseguraron, el agotamiento es suficiente para el estudio de burnout. En cambio, Maslach y otros investigadores, argumentaron que está fuera de contexto y sostuvieron que el síndrome es una variable multidimensional (Maslach, Jackson y Leiter 2001).

Despersonalización o cinismo

Es una respuesta externa al agotamiento y en este estado se distancian de las personas. Existe una fuerte relación entre el agotamiento y despersonalización (Maslach, Jackson y Leiter 2001). Una persona que sufre de agotamiento emocional tendrá cierto grado de cinismo.

Además de tener una actitud distante, existe indiferencia en el trabajo. Las actitudes negativas, insensibles y cínicas, así como las interacciones impersonales con compañeros de trabajo o pacientes, son signos de despersonalización. La despersonalización puede manifestarse con comentarios descorteses a los compañeros de trabajo, echando la culpa de las dificultades de un paciente o aprendiz, o siendo incapaz de transmitir empatía o dolor (American Thoracic Society 2016).

Realización personal

Sentimiento de ineficiencia o incompetencia, donde la persona se considera inservible o incapaz de lograr algo. Existe un acuerdo entre los investigadores, que el agotamiento necesita un desarrollo de largo tiempo y no inmediatamente (Riethof y Bob 2019).

Aquello, es la tendencia de evaluar negativamente el propio trabajo; como también sentirse expresamente insuficiente añadido de una baja autoestima (American Thoracic Society 2016).

Consecuencias del burnout

El burnout en el trabajo impacta en la salud mental y física. Ello, puede generar problemas organizacionales como conflictos, ausentismo, pesado clima laboral (Sauter, y otros 1998).

Los maestros con los tres niveles del síndrome de burnout, presentan problemas para controlar las emociones negativas en presencia de los alumnos. Esto, conduce a una falta de motivación hacia los estudiantes; por cual, la respuesta inmediata o en consecuencia el alumno desarrolla un concepto pésimo sobre qué y cómo se enseña (Albanese, y otros 2011).

Otros, similares estudios, han demostrado que los docentes con el síndrome se caracterizan por los altos niveles de depresión, ansiedad y angustia; se correlaciona con una carga emocional elevada (Poloni, Lelmini y Caselli 2017).

Por tanto, las consecuencias antes mencionadas son a causa del desequilibrio de los recursos disponibles en el trabajo y las obligaciones que se les imponen, que a menudo se consideran complicadas o poco reales (Chan 2007).

Importancia de identificar el burnout

Una identificación a tiempo del burnout ofrece confianza, comunicación, motivación, respeto, apoyo personal y profesional, auto independencia.

A nivel organizacional, las consecuencias establecen un clima laboral satisfactorio, aumento de productividad, disminución en el índice de rotación, bonificaciones por buenas metas, entre otros.

Es esencial el apoyo y la integración de un grupo de profesionales para la solución rápida y apropiada en el afrontamiento temprano del síndrome. (Polikandrioti 2009).

III. Materiales y métodos

El estudio se enfocó de manera cuantitativa, debido a las variables las cuales pueden ser medidos mediante el empleo de técnicas y análisis estadísticos a través de la información recogida (Sánchez, 2019). Según Cabezas, Andrade y Torres (2018) este enfoque se emplea con el recojo de información de la población y para probar futuros planteamientos, con base en la medición numérica y estadística, probando las teorías y/o determinando patrones de comportamiento. Además, la investigación es de nivel correlacional, analizando la variable en cuestión y se describiendo el vínculo con el síndrome de burnout.

El estudio fue no experimental dado que no se manipularán las variables y sus dimensiones. Fue transversal dado que los datos fueron recolectados en un solo momento, y por única vez.

En los colegios, los niveles de enseñanzas son a nivel primario y secundario, teniendo un total 110 docentes a nivel general para un mejor análisis. Siendo la población censal, el estudio no considera determinación de muestra ni muestreo

Tabla 1

Población de docentes según nivel de educación

Nivel educativo en la institución	n°
Primaria	46
Secundaria	48
TOTAL	94

Por la permisibilidad y disposición de la institución; la evaluación de la investigación serán todos los docentes, sin optar criterios de selección.

En la medición, se empleó el instrumento de Escala de clima laboral elaborado por (Palma Carrillo, 2000) sometido y probado por una criteriosa validación de jueces; para finalmente usarlo en el Perú.

El instrumento se basó en la técnica de Likert y una recolección de datos, a través de 50 ítems, estructurado en cinco dimensiones. Las dimensiones son definidas operacionalmente en la percepción del colaborador frente a su ambiente laboral, en relación a su desenvolvimiento y desarrollo personal, involucrando tareas, control de funciones, y una correcta comunicación laboral ejercida por el cargo organizacional.

Autorrealización: Percepción del colaborador con el medio laboral en función al crecimiento personal y profesional. Los ítems fueron el 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46

Involucramiento laboral: Identificación del trabajador con los valores de la organización y el compromiso del cargo. Estos ítems fueron el 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47

Supervisión: Observación de los superiores para un adecuado funcionamiento y rendimiento laboral. Son los siguientes ítems 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48

Comunicación: Contacto y mensaje claro, coherente, vertical y con precisión para un óptimo rendimiento del empleo. Los ítems fueron el 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49

Condiciones laborales: Proveer los elementos de material profesional y económicos necesarios para el cumplimiento de las funciones encomendadas. Ello son los ítems 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

A las cinco dimensiones correspondientes, el trabajador colocará un ad valorem para la descripción unipersonal de sí mismo en intervalos de 1 a 5, donde 1=Ninguno o nunca y 5=Todo o siempre, tal como se aprecia en el Anexo 5.

Se ha utilizado el Inventario de Burnout de Maslach, probado psicométricamente en Perú en una muestra de docentes, arrojando valores adecuados de confiabilidad y validez por Fernández (Fernández, 2002).

La técnica de recolección de datos se apoya en una encuesta basada en 22 ítems, estructurada en tres dimensiones, las cuales miden la frecuencia en que los profesionales perciben la baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Aquella encuesta es nombrada como Inventario de Maslach.

Agotamiento Emocional: Describe la falta de recurso emocional al no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo. Ello son las preguntas de prueba 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

Despersonalización: Describe el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo en general hacia las personas con las que trabaja de forma directa. Estos ítems son 5, 10, 11, 15, 22

Realización personal: Describe los sentimientos de competencia y la realización eficiente en el trabajo hacia los demás. Estos ítems se denotan en 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

A las tres dimensiones correspondientes, el trabajador colocará un ad valorem para la descripción unipersonal de sí mismo en los intervalos especificados.

La escala de Likert es respuesta en consideración del participante tuvo valores desde 0 hasta 6, donde 0=Nunca y 6=Todos los días, tal como se observó en el Anexo 5.

Para el adecuado desarrollo del estudio, se realizó los trámites administrativos mediante una petición formal al director de la institución del colegio privado de Chiclayo, con el propósito de adquirir la aceptación y viabilidad del correspondiente para su ejecución del estudio. Posteriormente, el mismo estudio fuerza a una planificación para la obtención de datos, en los días, y horas de disponibilidad de los docentes (lunes a viernes en el horario de 10:30 am), que en de acuerdo trato se presentarán los cuestionarios informando que será auto asistido; dichos resultados serán discretos con fines académicos, y en opción a la prestación de resultados a gestión de recursos humanos de la institución.

Para analizar los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, que ofrece tablas de contingencia y frecuencias marginales de respuesta, además de estimar medidas de tendencia central. Algunos cálculos que debían realizarse a lo largo de esta investigación se hicieron con Microsoft Excel.

Para la evaluación de la consistencia interna entre diferentes ítems que fueron analizados en la investigación se utilizó el Alpha de Cronbach, básicamente contribuyó a medir la confiabilidad de la escala a utilizar.

En la presente investigación, se tendrán en cuenta las siguientes pruebas estadísticas:

- Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov en tanto el número de observaciones es mayor a 50.
- Prueba de correlación de Spearman dado el hallazgo de no normalidad en los datos.

Para la mayor legitimidad y confiabilidad de los entrevistados, los cuestionarios no serán publicados ni con acceso al público para el resguardo de identidad y privacidad de estos. Con ello, se desea generar confianza y veracidad en los resultados.

IV. Resultados

Tabla 2

Distribución de la muestra de estudio

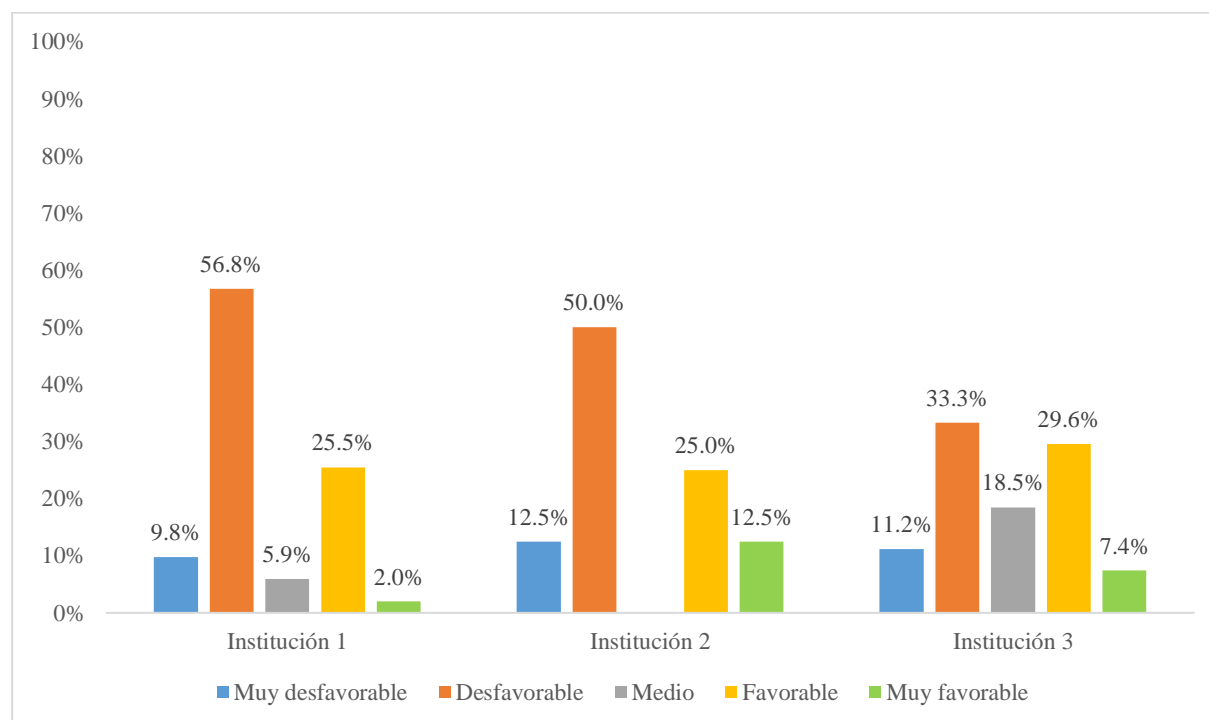
		Institución educativa					
		1		2		3	
		n	%	n	%	n	%
Sexo	Masculino	24	47,1%	5	31,3%	10	37,0%
	Femenino	27	52,9%	11	68,8%	17	63,0%
Nivel de Enseñanza	Primaria	19	37,3%	12	75,0%	15	55,6%
	Secundaria	32	62,8%	4	25,1%	12	44,4%
	Total	51	100,0%	16	100,0%	27	100,0%

La muestra analizada estuvo conformada por personal docente de centros educativos privados de Chiclayo y de José Leonardo Ortiz de la ciudad de Chiclayo, con una plana directiva diferente, cultura institucional distinta y un entorno laboral propio. En tanto, es pertinente precisar respecto a la distribución de la muestra la institución 1 contó con personal femenino como masculino en proporciones similares, sin embargo, en las otras dos instituciones hubo predominancia de docentes del sexo femenino. Además, con relación al nivel de enseñanza la institución 1, tuvo mayor porcentaje de docentes que imparten sus clases en el nivel secundario; mientras que en las instituciones 2 y 3, la mayor cantidad de docentes que participaron del estudio laboran en el nivel primario.

Determinar el nivel de clima laboral en los docentes de la institución privada

Figura 1

Clima laboral según institución educativa



Se pudo establecer que en las tres instituciones educativas predominó el clima laboral desfavorable.

En la institución 1, el mayor porcentaje de docentes no se involucra con la institución relacionado a una falta de supervisión, donde además sus funciones no son apreciadas por sus superiores. Así mismo, las condiciones laborales poco apropiadas generan una comunicación poca asertiva entre la plana directiva y docentes fomentando un mal clima laboral, disminuyendo las oportunidades de recibir un progreso profesional o ascenso laboral.

En la institución 2, el clima laboral desfavorable generado por un bajo compromiso en dotar materiales por parte de los directivos hacia los docentes. Por su parte, la falta de apoyo de los supervisores para superar los obstáculos que se presentan, desmotiva al personal docente en algún crecimiento profesional, sin embargo, algunos refieren una comunicación acertada con algunas personas de la plana directiva o colegas.

En tanto a la institución 3, se obtuvo resultados similares, sin embargo, difieren que los docentes sí expresan oportunidades laborales favorables en cuanto promociones de puesto, reconocimiento de labor y desarrollo de carrera.

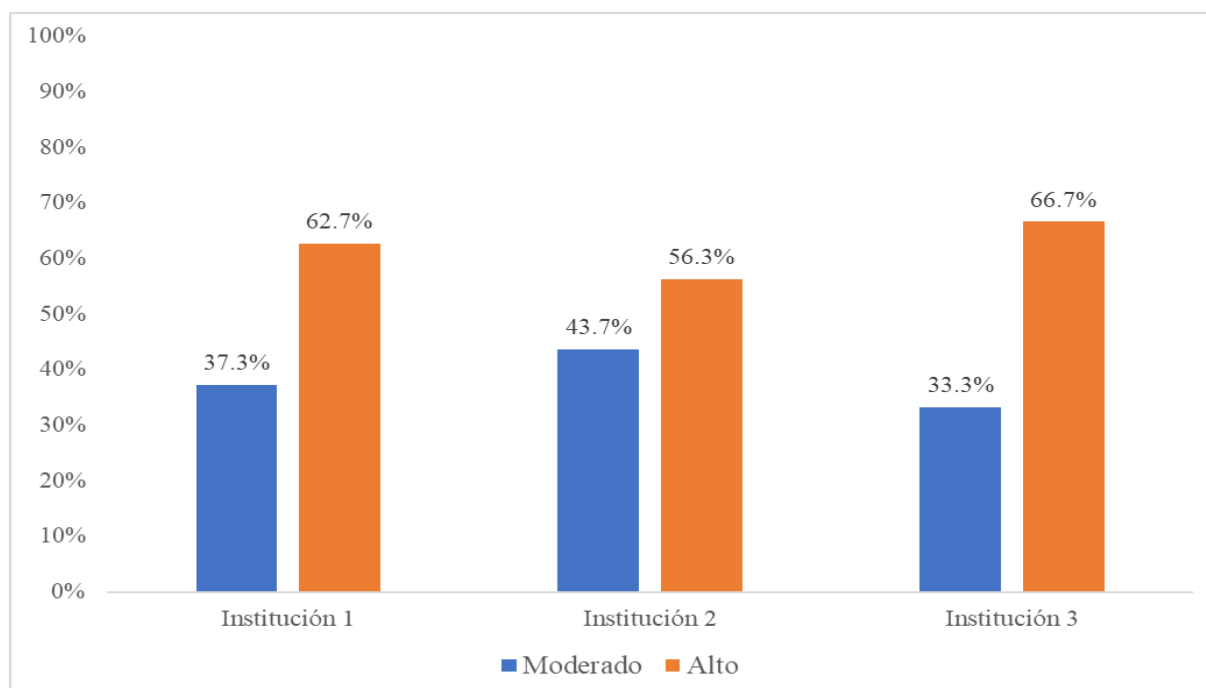
Los resultados que anteceden difieren con la investigación revisada de Orna y Carlos (2021) quienes en su estudio concluyeron que la mayor parte de los docentes percibieron un “clima favorable”; a causa de los factores internos y externos que son de suma importancia, mencionado por Sosa en su artículo de 2018. Puesto que, los docentes afrontaban una nueva realidad, la institución pudo fortalecer la oportuna comunicación y responsabilidad hacia los alumnos y maestros, fomentando orientación y valoración hacia las condiciones laborales.

A su vez, Ortiz y Gallardo (2018) exponen distintos resultados en su estudio. El mayor porcentaje de docentes percibe un “clima medio” seguido de “clima favorable”, indicando tener optima condición laboral al empezar sus labores, fomentando una buena comunicación con los superiores, plana directiva y alumnado; que ante cualquier inconveniente o problema sea necesaria su intervención, generando un mayor crecimiento laboral en la institución.

Determinar el nivel de síndrome de burnout en los docentes de la institución privada

Figura 2

Niveles de síndrome de burnout vs institución



Los resultados evidenciaron un “nivel alto de Burnout” en las tres instituciones, por un alto nivel de agotamiento emocional, experimentando fatiga física y mental en el desarrollo de las funciones; además, mantienen una indiferencia emocional con sus pares, plana directiva y alumnado; originando inconvenientes con el manejo de conflictos, desvaloración profesional y

empeño personal. Respecto al “nivel moderado”, en la institución 1, se traduce en apoyo y comprensión emocional hacia los alumnos y pares de plana docente; en la institución 2 y 3, el nivel moderado se refuerza en la valoración de trabajo con resultados en el desempeño y manejo de conflictos emocionales.

Resultados similares sostienen que Bada et al. (2020) los docentes se hallan en un “nivel medio de burnout”, puesto que presentan capacidades propias de afrontación hacia los estresores laborales ocasionado por el estrés; a pesar de, las inapropiadas condiciones laborales. El docente maneja un carácter de autocontrol que permite tener una empatía laboral y profesional hacia los demás; del mismo modo, es poco probable que acreciente cuadros de cansancio emocional; no obstante, algunos pocos docentes experimentan “niveles elevados de burnout” en razón a su afectación física y mental.

Así mismo, Orna y Carlos (2021) detallaron que la mayor parte de docentes poseía un “nivel alto” de burnout, los mismos (edad promedio de 41 años) mantenían un régimen laboral contratado y escasas condiciones laborales, originando un cansancio físico y mental; adicionado a la poca valoración de puestos y baja autorrealización profesional. También, el “nivel medio-bajo”, se determinó por turnos laborales, facilidad de horarios y antigüedad de trabajo, relacionado al agotamiento y despersonalización del trabajador.

Establecer la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la institución privada

Se utiliza la Prueba de Kolmogórov-Smirnov por ser una prueba mayor a 50 elementos y determinar si las variables tienen una distribución normal.

Tabla 3

Evaluación de la normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,123	94	.001
Síndrome de Burnout	,124	94	.001

Nota: Sigma < 0.05, no hay normalidad y Sigma ≥ 0.05, hay normalidad

Al evaluar ambas variables se estableció que ambas no contaban con distribución normal, por tanto, se seleccionó la prueba Rho de Spearman como prueba de correlación paramétrica para probar la presencia de relación entre las variables analizadas.

La escala de correlación de Spearman, la misma que será utilizada para la interpretación de los coeficientes hallados al analizar las variables, se puede observar en el Anexo 6.

Tabla 4

Correlación de clima laboral y el síndrome de burnout

<i>Correlaciones</i>		Institución 1	Institución 2	Institución 3	
		Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout	
Rho de Spearman	Clima laboral	-0.382*	-0.254*	-0.301*	
		Coeficiente de correlación			
		Sig. (bilateral)	0.000	0.003	0.001
		N	51	16	27

Nota: Correlación significativa al 0,05

Se pudo notar que en las tres instituciones se halló una correlación negativa y media en cuanto al clima laboral y el Síndrome de Burnout, lo que indicó que ante un mejor clima laboral se esperaba un menor nivel de Síndrome de burnout en los educadores. Aquellos, al experimentar problemas con el clima laboral; afectan directamente su estado de ánimo.

Tabla 5

Correlación entre clima laboral y las dimensiones de síndrome de burnout

		Institución 1			
		Agotamiento	Despersonalización	Realización personal	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	-,237*	-,435**	,470**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	51	51	51
		Institución 2			
		Agotamiento	Despersonalización	Realización personal	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	-,337*	-,305*	,274**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	16	16	16
		Institución 3			

		Agotamiento	Despersonalización	Realización personal	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	-,167*	-,275*	,292**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	27	27	27

Se encontró que el clima laboral estuvo correlacionado con el agotamiento emocional en modo negativo en las tres instituciones ($Rho = -0.237$; -0.337 y -0.167), es decir mientras mejor clima se perciba se espera menor agotamiento emocional en los docentes; entre ellos tenemos un cansancio de emociones en los docentes, un agotamiento físico de despertar para cumplir con sus funciones de labor y una suma de constantes problemas que desarrollan en él un estrés laboral

Por otro lado, la despersonalización también mostró correlación negativa y media ($Rho = -0.435$; -0.305 y -0.275), lo que permite indicar que mientras se perciba un mejor clima laboral es decir este sea positivo, se tendría docentes en los que habría menor despersonalización, lo que se traduce en docentes que desarrollen actitudes positivas y sensibles hacia los estudiantes que son los destinatarios, empatía entre compañeros, plana directiva y alumnado, ligado a una mejor facilidad de manejar conflictos en el aula.

Así mismo, en cuanto a la realización personal se halló que estaba correlacionada positivamente de manera media con el clima laboral en las tres instituciones ($Rho = 0.470$; 0.274 y 0.292), implica que ante un mejor clima laboral los docentes sentirían mayores índices de realización, es decir, se sentirían mayores oportunidades de realización en su entorno laboral, valoración en el trabajo y no sentir dudas en su perfil.

En la presente investigación se demostró la correlación entre las variables clima laboral y síndrome de burnout; como también otros estudios comparables de Capone y Park (2019), Al Asad et al. (2018), Bada et al. (2020) y Orna y Carlos (2021); que existe un análisis de correlación negativa, mientras se mantenga un mejor ambiente laboral entre docentes de la institución, el estrés crónico efectuado reduzca; por el contrario, ellos mantengan una actividad profesional poco adecuada, los signos de alarma de las tres dimensiones del burnout se presentarán. Posición adversa, el estudio de Ortiz y Gallardo (2018) difirió con el presente

resultado; puesto que los docentes perciben de media y buena forma el clima laboral, pero con problemas de sentirse óptimo físico y mental ante los demás.

V. Conclusiones

Se halló niveles desfavorables de clima laboral en la mayoría de docentes de las instituciones del presente estudio, lo que refiere que muestran una realidad similar al ser instituciones privadas, aspectos como las condiciones laborales, supervisión, involucramiento y autorrealización fueron calificados por la mayoría de docentes como desfavorables en sus instituciones a diferencia del aspecto de comunicación que mostró en la segunda institución, mejores calificaciones a decir de los docentes.

En cuanto a la prevalencia del Síndrome de Burnout, se encontró altos niveles en los profesores de las tres instituciones evaluadas, encontrándose altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y niveles bajos en cuanto a la dimensión realización personal.

Se halló que el clima laboral estuvo correlacionado de manera negativa y media con el hallazgo de Síndrome de Burnout de los docentes, lo que refiere que un manejo adecuado del clima laboral podría reducir los niveles de Burnout. En cuanto al agotamiento emocional y a la despersonalización, los hallazgos mostraron una relación inversa con el clima laboral, mientras que la realización personal estuvo asociada de manera positiva. Esto supone, que el abordaje de los aspectos que generen un mejor clima en las instituciones estaría relacionado a docentes menos agotados, más dispuestos al manejo integral del estudiante y docentes que se sientan más realizados profesionalmente.

VI. Recomendaciones

Implementar reuniones y programas que permita a los docentes expresar las condiciones laborales que afectan la motivación, beneficio laboral y remuneración; que, de tal forma, implique la mejoría de la institución en apoyo, control y orientación hacia los docentes con destino de un mayor involucramiento e identificación; a través de promociones de puesto, reconocimiento y desarrollo profesional.

Promover la capacitación y desarrollo de habilidades blandas para prevenir el desgaste parcial o total de las emociones, así mismo distintas actividades sociales y laborales que promueva aminorar la despersonalización entre compañeros y plana docente; consiguiendo confianza para el crecimiento profesional.

Promover y rediseñar los valores institucionales con intención de mejorar el ambiente laboral y comunicación entre compañeros, plana directiva y docentes, que busca con ello reducir el impacto en el agotamiento del personal.

VII. Referencias

- Al - Assadi, A., Khalaf, R., Al-Waaly, A., Abed, T., & Shami, A. (2018). *Burnout among primary school teachers in Iraq: prevalence and risk factors*. Basrah.
- Albanese, O., Doudin, P.-A., Priorilli, C., Frechette, S., Lafortune, L., & Sorin, N. (2011). *La comprensione: aspetti cognitivi, metacognitivi ed emotivi* (Vol. I).
- American Thoracic Society. (2016). What is Burnout Syndrome (BOS)? *Am J Respir Crit Care Med*, 194, 1 - 2. Obtenido de <https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/burnout-syndrome.pdf>
- Bernal Gonzales, I., Pedraza Melo, N., & Sanchez Limon, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 8 - 19.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Monterrey: Trillas.
- Chan, D. W. (2007). Burnout, Self-efficacy, and Successful Intelligence among Chinese Prospective and In-service School Teachers in Hong Kong. *Educational Psychology*, 33 - 49. doi:10.1080/01443410601061397
- Compañía Peruana de Estudios de Mercado y de Opinión Pública. (s.f.). 2014. *Los porqués del estrés*.
- Corichi Garcia, A., Hernández Gracia, T. J., & García Velasquez, M. d. (2013). *El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA. doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v2i3.62>
- Cumpa Torres, F., & Chavez Vasallo, P. (2015). *Síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo*. Tesis, Chiclayo.
- Extremera Pacheco, N., Duran Duran, M., & Rey Peña, L. (2007). *Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios*. Mlaga.
- Fernández, M. (2002). *Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana*. Lima.
- Kristensen, T., Borritz, M., Ebbe, V., & Christensen, K. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *An International Journal of Work, Health & Organisations*, 19, 192 - 207.

- Likert, R. (1974). *Le Gouvernement participatif de l'entreprise*. Paris: Collection Hommes et organisations.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Harvard Business Review Press.
- Malander, N. (2016). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. Misiones.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (2001). *Maslach burnout inventory manual*.
- Moriana Elvira, J., & Herruzo Cabrera, J. (2004). *Estrés y burnout en profesores*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estres en el trabajo: Un reto colectivo*. Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Ortiz Gallardo, N., & Vasquez Vasquez, K. (2018). *Clima laboral y el síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa*. Tesis, Chiclayo.
- Palma Carrillo, S. (2000). *Escala de Clima Laboral*. Lima.
- Polikandrioti, M. (2009). Burnout syndrome B.O.S. *HEALTH SCIENCE JOURNAL*, 195 - 196. Obtenido de <https://www.itmedicalteam.pl/articles/burnout-syndrome.pdf>
- Poloni, N., Lelmini, M., & Caselli, I. (2017). Characteristics of the caregiver in Mental Health: stress and strain. *Minerva Psichiatrica*, 58, 118 - 124. doi:10.23736/S0391-1772.17.01940-9
- Pyhalto, K. (2011). *Teacher–working-environment fit as a framework for burnout experienced by Finnish teachers*.
- Reyes Salazar, V. (2009). Medición del clima dentro de las organizaciones. *Filo de Palabra*, 43-51.
- Riethof, N., & Bob, P. (2019). Burnout Syndrome and Logotherapy: Logotherapy as Useful Conceptual Framework for Explanation and Prevention of Burnout. *Frontiers in Psychiatry*, 10, 1 - 10. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00382>
- Robles García, M., Dierssen Sotos, T., Martínez Ochoa, E., Herrera Carral, P., Díaz Mendi, A., & Llorca Díaz, J. (2005). *Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM*. Hospital Sierrallana, Cantabria.
- Ruiz Bolívar, C. (2013). *Un enfoque cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos*. Texas, USA: DANAGA.
- Sadeghi, K., & Khezrlou, S. (2014). *Burnout among English Language Teachers in Iran: Do Sociodemographic Characteristics Matter*. Urmia.

- Saiari, A., Moslehi, M., & Valizadeh, R. (2011). *Relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in sport teachers of secondary schools* (Vol. 15). Ahwaz, Irán.
- Sauter, S., Hurrell, J., Murphy, L., & Levi, L. (1998). Psychosocial and organizational factors. In: Encyclopaedia of Occupational Health and Safety, 4th edn. *International Labour Office*.
- Segredo Perez, A. (2009). Caracterización del Sistema de Dirección en la Atención. *Cubana Salud Pública*, 78 - 109.
- Stoner James, A., Freeman R., E., & Gilbert Jr., D. (1996). *Administración*. Pearson.
- Tabares Díaz, Y., Martínez Daza, V., & Matabanchoy-Tulcán, S. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. 265 - 279.
- Westermann, C., Agnessa, K., Melanie, H., & Nienhaus, A. (2014). *Burnout intervention studies for inpatient elderly care nursing staff: systematic literature review* (Vol. 51).

VIII. Anexos

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario N° 01 Escala Clima Laboral elaborado a los docentes en el Perú (CL – SPC-2000)

Recomendaciones:

Querido docente:

- Leer pausadamente y responder juiciosamente cada pregunta
- Ser consciente y honesto en cada ítem
- La evaluación y el reconocimiento del participante será en total discreción

Datos generales del encuestado:

- Sexo () Masculino () Femenino
- Nivel de enseñanza () Primaria () Secundaria

A continuación, se le muestra unos indicadores sobre aspectos a sus funciones. Cada uno de las proposiciones mantiene cinco opciones, responder con un circulo según su identificación (*mencionar, que no existe respuestas buena ni mala*)

Ninguno o nunca: 1	Poco: 2	Regular o algo: 3	Mucho: 4	Todo o siempre: 5
--------------------	---------	-------------------	----------	-------------------

1. Existen oportunidades de progresar en la institución	1	2	3	4	5	6
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización	1	2	3	4	5	6
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	1	2	3	4	5	6
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	1	2	3	4	5	6
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	1	2	3	4	5	6
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	1	2	3	4	5	6
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	1	2	3	4	5	6
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	1	2	3	4	5	6
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente	1	2	3	4	5	6
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	1	2	3	4	5	6
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	1	2	3	4	5	6
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	1	2	3	4	5	6
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	1	2	3	4	5	6
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	1	2	3	4	5	6
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	1	2	3	4	5	6

16. Se valora los altos niveles de desempeño	1	2	3	4	5	6
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	1	2	3	4	5	6
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	1	2	3	4	5	6
19. Existen suficientes canales de comunicación.	1	2	3	4	5	6
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado	1	2	3	4	5	6
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	1	2	3	4	5	6
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	1	2	3	4	5	6
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	1	2	3	4	5	6
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	1	2	3	4	5	6
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	1	2	3	4	5	6
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	1	2	3	4	5	6
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	1	2	3	4	5	6
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	1	2	3	4	5	6
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos	1	2	3	4	5	6
30. Existe buena administración de los recursos.	1	2	3	4	5	6
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	1	2	3	4	5	6
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	1	2	3	4	5	6
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	2	3	4	5	6
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	1	2	3	4	5	6
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	1	2	3	4	5	6
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5	6
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	1	2	3	4	5	6
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	1	2	3	4	5	6
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	1	2	3	4	5	6
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	1	2	3	4	5	6
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	1	2	3	4	5	6
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	1	2	3	4	5	6
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	1	2	3	4	5	6
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	1	2	3	4	5	6
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	1	2	3	4	5	6
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6
48. Existe un trato justo en la institución	1	2	3	4	5	6
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	1	2	3	4	5	6
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	1	2	3	4	5	6

**Cuestionario N° 02 Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach para docentes
adaptado por Fernández (2002)**

Estimado docente, el siguiente instrumento es parte del estudio, en respuesta a la medición del estrés crónico que puede percibir como colaborador en la institución. Leer minuciosamente y responder según su identificación cada una de ellas (*mencionar, que no existe respuesta buena ni mala*)

Nunca : 0	Alguna vez al año o menos: 1	Alguna vez al mes o menos: 2	Algunas veces al mes: 3	Una vez por semana:4	Algunas veces por semana: 5	Todos los días: 6
-----------	---------------------------------	---------------------------------	-------------------------	----------------------	--------------------------------	----------------------

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

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes de las instituciones privadas de Chiclayo 2022?	Establecer la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes de las instituciones privadas	H1: Existe relación positiva y significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout	Clima Laboral: Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión	Tipo y Nivel de Investigación Enfoque: cuantitativo mediante los instrumentos: Escala del Clima Laboral de Sonia Palma (2000)
	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Comunicación	
	Determinar el nivel del clima laboral en los docentes de las instituciones privadas	H2: Existe relación positiva y significativa entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional	Condiciones laborales	MBI (Maslach Burnout Inventory) adaptado a la versión peruana por Fernández (2002)
	Determinar el nivel de síndrome de burnout en los docentes de las instituciones privadas	H3: Existe relación positiva y significativa entre el clima laboral y la dimensión despersonalización	Síndrome de Burnout: Agotamiento emocional Despersonalización	Nivel: Correlacional Diseño de la investigación:
		H4: Existe relación positiva y significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal	Realización personal	De carácter no experimental y transversal

Anexo 3: Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición	Técnica / Instrumento	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
CLIMA LABORAL	Definida como la percepción del colaborador frente a su entorno laboral <u>en relación a</u> las condiciones de autorrealización profesional, involucramiento del trabajo encargado, supervisión por partes de los superiores, acceso a los reportes y en coordinación al resto de sus compañeros y la facilidad brindada en su cargo.	Encuesta/Escala clima laboral CL- SPC (Sonia Palma Carrillo)	Autorrealización	Promoción de puesto Desarrollo personal Reconocimiento Compromiso	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Escala Ordinal: Likert
			Involucramiento laboral	Toma de decisiones Identificación Control	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	
			Supervisión	Orientación Valoración Información	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	
			Comunicación	Responsabilidad Dialogo Motivación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	
			Condiciones laborales	Beneficios Remuneración Cansancio emocional	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	
			Agotamiento emocional	Agotamiento físico Estrés laboral Indiferencia hacia los demás	1,2,3,6,8,13,14,16,20	
			Despersonalización	Sentimiento de culpa Facilidad para manejar conflictos en aula Valoración de su trabajo	5,10,11,15,22	
SINDROME DE BURNOUT	Según Maslach citado en Olivares (2016) Es el trabajo prolongado que mantiene el trabajador frente a diferentes estresores laborales afectando su rendimiento personal y profesional.	Encuesta/Inventario Burnout de Maslach para docentes	Realización Personal	Vitalidad en el trabajo Control de conflictos emocionales	4,7,9,12,17,18,19,21	Escala Ordinal: Likert

Anexo 4: Nivel de clima laboral según dimensiones

Nivel		Institución					
		1		2		3	
		n	%	n	%	n	%
Autorrealización	Muy desfavorable	3	5.9%	1	6.3%	2	7.4%
	Desfavorable	27	52.9%	7	43.8%	7	25.9%
	Medio	5	9.8%	2	12.5%	2	7.4%
	Favorable	15	29.4%	4	25.0%	12	44.4%
	Muy favorable	1	2.0%	2	12.5%	4	14.8%
Involucramiento	Muy desfavorable	3	5.9%	6	37.5%	3	11.1%
	Desfavorable	30	58.8%	4	25.0%	12	44.4%
	Medio	4	7.8%	0	0.0%	3	11.1%
	Favorable	12	23.5%	4	25.0%	6	22.2%
	Muy favorable	2	3.9%	2	12.5%	3	11.1%
Supervisión	Muy desfavorable	3	5.9%	1	6.25%	2	7.4%
	Desfavorable	30	58.8%	8	50.0%	12	44.4%
	Medio	4	7.8%	1	6.25%	4	14.8%
	Favorable	11	21.6%	4	25.0%	6	22.2%
	Muy favorable	3	5.9%	2	12.5%	3	11.1%
Comunicación	Muy desfavorable	4	7.8%	0	0.0%	3	11.1%
	Desfavorable	28	54.9%	4	25.0%	10	37.0%
	Medio	5	9.8%	3	18.8%	7	25.9%
	Favorable	13	25.5%	7	43.8%	5	18.5%
	Muy favorable	1	2.0%	2	12.5%	2	7.4%
Condiciones laborales	Muy desfavorable	5	9.8%	1	6.3%	3	11.1%
	Desfavorable	28	54.9%	9	56.3%	9	33.3%
	Medio	6	11.8%	3	18.8%	7	25.9%
	Favorable	11	21.6%	2	12.5%	5	18.5%
	Muy favorable	1	2.0%	1	6.3%	3	11.1%

Total	51	100.0%	16	100.0%	27	100.0%
-------	-----------	--------	-----------	--------	-----------	--------

Anexo 5: Escalas de puntuación del Clima laboral y Síndrome de Burnout

Escala de puntuación del Clima laboral

<i>Puntuación Likert</i>	
1	Ninguno o Nunca
2	Poco
3	Regular o Algo
4	Mucho
5	Todo o siempre

Fuente: Escala de Sonia Palma 2000

Escala de puntuación del Síndrome de Burnout

<i>Puntuación Likert</i>	
0	Nunca
1	Pocas veces al año.
2	Una vez al mes o menos.
3	Pocas veces al mes.
4	Una vez a la semana.
5	Varias veces a la semana.
6	Todos los días.

Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory 1986

Anexo 6: Grado de Correlación según coeficiente de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
<u>-0.11 a -0.50</u>	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Anexo 7: Nivel de burnout según dimensiones

Nivel		Institución					
		1		2		3	
		n	%	n	%	n	%
Agotamiento	Bajo	4	7,8%	4	25,0%	5	18,6%
	Moderado	8	15,7%	2	12,5%	8	29,6%
	Alto	39	76,5%	10	62,5%	14	51,8%
Despersonalización	Bajo	21	41,1%	5	31,3%	12	44,4%
	Alto	30	58,9%	11	68,7%	15	55,6%
Realización personal	Bajo	18	35,3%	6	37,5%	14	51,9%
	Moderado	9	17,6%	6	37,5%	4	14,8%
	Alto	24	47,1%	4	25,0%	9	33,3%
	Total	51	100,0%	16	100,0%	27	100,0%