

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

---

**“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE PRIMARIA DE LA ASOCIACION EDUCATIVA BERNE LIMA, 2018”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR: Castillo Saravia, Otto Noé

ASESORA: Meza Pagano, Melissa Lizet

HUÁNUCO – PERÚ

2021

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Psicología educativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2018-2019)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Psicología

**Disciplina:** Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciado en psicología

Código del Programa: P34

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42130968

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45059344

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con  
 mención en: salud pública y docencia universitaria

Código ORCID: 0000-0003-0449-6130

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Diestro Caloretti, Karina Vanessa	Maestra en administración de la educación	25769441	0000-0002-0497-1889
2	Mendoza Morales, Carmen Teofila	Maestra en gestión pública	22515653	0000-0002-5360-1649
3	Barrueta Santillan, Mercedes Vilma	Magister en psicología educativa	22503206	0000-0003-3880-5624



## Facultad de Ciencias de la Salud

### Programa Académico Profesional de Psicología

*“Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia”*

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **04:00 P.M** horas del día 01 del mes de septiembre del año dos mil veintiuno, en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet. el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI                      PRESIDENTA
- MG. CARMEN MENDOZA MORALES                              SECRETARIA
- MG. MERCEDES VILMA BARRUETA SANTILLAN              VOCAL
- **ASESORA DE TESIS. MG. MELISSA LIZET MEZA PAGANO**

Nombrados mediante Resolución N°1210-2021-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada: **“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE PRIMARIA DE LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA BERNE LIMA, 2018”**; Presentado por el Bachiller en Psicología, Sr. **CASTILLO SARA VIA, Otto Noé**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** por **Unanimidad** con el calificativo cuantitativo de **16** y cualitativo de **Bueno**.

Siendo las, **17:00** Horas del día **01** del mes de **Septiembre** del año **2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

-----  
**MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI**  
**PRESIDENTA**

-----  
**MG. CARMEN MENDOZA MORALES**

**SECRETARIA**

-----  
**MG. MERCEDES VILMA BARRUETA SANTILLAN**

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por mostrarme cada día su gran amor, por mostrarme que con esfuerzo y perseverancia todo es posible, por darme fuerzas en los momentos difíciles, y por ser mi guía y luz en mi camino.

A mi madre, por estar conmigo en todo este camino, por ser un apoyo incondicional, por sus consejos, por sus experiencias de vida que me ayudan a crecer, y ser mejor persona, y por creer siempre en mí.

A mis hermanos, mi familia, mis amigos y seres queridos, por su apoyo constante, en cada etapa de este proceso, por apoyarme y alentarme, y a todas las personas que de una o de otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por la vida, por mi familia, mis amigos, mis seres queridos, por estar en cada paso que doy, por darme fuerza para seguir avanzando en mis metas profesionales y personales.

Al Licenciado Alejandro Meza, por abrirme las puertas de la Asociación Educativa Berne, para el desarrollo y culminación de mi tesis, y por su gran contribución a la misma.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE CUADROS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	IX
RESUMEN .....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCION .....	XII
CAPÍTULO I.....	13
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Descripción del problema.....	13
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problema específico .....	17
1.3. Objetivo general .....	17
1.4. Objetivos específicos .....	17
1.5. Justificación de la investigación .....	18
1.6. Limitaciones de la investigación .....	18
1.7. Viabilidad de la Investigación .....	19
CAPÍTULO II.....	20
2. MARCO TEÓRICO .....	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	22
2.1.3. Antecedentes Regionales .....	24
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. La Institución Educativa “Berne” .....	26
2.2.2. El Estrés .....	28
2.2.3. Síntomas del estrés .....	28
2.2.4. Fases del estrés.....	29
2.2.5. Teorías explicativas del estrés.....	30

2.2.6. El Estrés Laboral.....	33
2.2.7. Modelos De Estrés Laboral.....	34
2.2.8. Causas del estrés laboral .....	37
2.2.9. Causas y Factores Desencadenantes .....	39
2.2.10. Tipo de estrés laboral .....	41
2.2.11. Tipos de estresores laborales:.....	42
2.2.12. Síntomas y Consecuencias del Estrés Laboral.....	45
2.2.13. Clima organizacional.....	52
2.2.14. Características del clima laboral .....	57
2.2.15. Dimensiones del clima laboral .....	58
2.2.16. Tipos de clima organizacional de Likert.....	62
2.3. Definiciones conceptuales.....	64
2.4. Hipótesis.....	70
2.4.1. Hipótesis Específicas.....	71
2.5. Variables .....	72
2.5.1. Variable 1 Estrés Laboral.....	72
2.5.2. Variable 2 Clima organizacional.....	72
2.6. Operacionalización de variables (Dimensiones e Indicadores) .....	73
2.6.1. Dimensiones e indicadores del estrés laboral.....	73
2.6.2. Dimensiones e indicadores del clima organizacional.....	73
2.6.3. Operacionalización de la variable estrés laboral.....	74
2.6.1. Operacionalización de la variable clima organizacional.....	75
CAPÍTULO III.....	76
3. MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	76
3.1. Tipo Niveles y Diseño de investigación .....	76
3.1.1. Tipo de Investigación .....	76
3.1.2. Nivel de Investigación .....	76
3.1.3. Diseño de Investigación .....	76
3.2. Población y muestra.....	77
3.2.1. Población .....	77
3.2.2. Muestra.....	78
3.2.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	78
3.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	78
CAPITULO IV.....	93

4. RESULTADOS .....	93
4.1. Presentación de los resultados .....	93
4.1.1. Resultados de la evaluación de los Niveles del Síndrome de Burnout en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne ....	95
4.2. Contrastación de la hipótesis .....	99
CAPITULO V.....	103
5. DISCUSION DE RESULTADOS.....	103
5.1. Contrastación de resultados.....	103
CONCLUSIONES .....	105
RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
ANEXOS.....	116



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Validez de contenido del Inventario Burnout de Maslach (MBI)	85
Cuadro N° 2 Análisis factorial confirmatorio del inventario de Burnout de Maslach	86
Cuadro N° 3 Análisis de ítems y confiabilidad del área de Agotamiento Emocional del Inventario de Maslach	87
Cuadro N° 4 Análisis de ítems y confiabilidad del área de Despersonalización del Inventario de Maslach	88
Cuadro N° 5 Análisis de ítems y confiabilidad del área de Realización Personal del Inventario de Maslach	88
Cuadro N° 6 Baremo Del Inventario Burnout De Maslach (Mbi)	89
Cuadro N° 7 Fiabilidad	90
Cuadro N° 8 Fiabilidad Cuestionario Litwin, George H. y Robert A mide el clima laboral	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	93
Tabla N° 2 Nivel de Síndrome de Burnout .....	95
Tabla N° 3 Dimensiones De Clima Organizacional.....	96
Tabla N° 4 Nivel de Clima Organizacional .....	98
Tabla N° 5 Prueba Shapiro - Wilk .....	99
Tabla N° 6 Clima Organizacional Sig. Bilateral .....	99
Tabla N° 7 Síndrome de Burnout Estructura.....	100
Tabla N° 8 Estructura Síndrome de Burnout.....	101
Tabla N° 9 Síndrome de Burnout Relaciones .....	101
Tabla N° 10 Síndrome de Burnout Identidad .....	102

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Dimensiones del Síndrome de Burnout .....	94
Gráfico N° 2 Síndrome de Burnout.....	95
Gráfico N° 3 Dimensiones del Clima Organizacional .....	97
Gráfico N° 4 Clima Laboral .....	98

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el Estrés Laboral y clima organizacional en docentes de primaria de la asociación educativa Berne Lima, 2018 en la ciudad de Lima.

El tamaño de la muestra fueron los 15 docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne. Se aplicó un diseño descriptivo – correlacional. El instrumento que se usó para medir la variable síndrome de Burnout fue el Inventario de Burnout de Maslach modificado para docentes (MBI-ED), este inventario presenta 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que consta de 22 preguntas que se responden en una escala tipo Likert.

Para la evaluación del clima organizacional se usó el Cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer modificado para docentes. Este cuestionario consta de 4 dimensiones que son estructura, recompensa, relaciones, identidad, que consta de 42 preguntas que se responden en una escala tipo Likert. El procesamiento de datos se realizó en el programa estadístico de Ciencias Sociales SPSS versión 22.

Los resultados finales concluyen que no existe correlación significativa  $p$  (sig) mayores a 0.05 entre el síndrome de burnout y el clima organizacional.

Se concluye que no existe relación estadística significativa entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en sus respectivas dimensiones.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, clima organizacional.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between Work Stress and organizational climate in primary school teachers of the Berne Lima educational association, 2018 in the city of Lima.

The sample size was the 15 primary school teachers from the Berne Educational Association. A descriptive-correlational design was applied. The instrument used to measure the Burnout syndrome variable was the modified Maslach Burnout Inventory for teachers (MBI-ED), this inventory has 3 dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, which consists of 22 questions that are answered on a Likert-type scale.

For the evaluation of the organizational climate, the Litwin and Stringer Organizational Climate Questionnaire modified for teachers was used. This questionnaire consists of 4 dimensions that are structure, reward, relationships, identity, which consists of 42 questions that are answered on a Likert-type scale. The data processing was carried out in the statistical program of Social Sciences SPSS version 22.

The final results conclude that there is no significant correlation  $p$  (sig) greater than 0.05 between the burnout syndrome and the organizational climate.

It is concluded that there is no significant statistical relationship between the burnout syndrome and the organizational climate in their respective dimensions.

**Keywords:** burnout syndrome, organizational climate.

## INTRODUCCION

La presente tesis de investigación constituye un documento cuya finalidad es demostrar la correlación que existe entre el Estrés Laboral y el Clima organizacional en la Asociación Educativa Berne. Este estudio tiene la finalidad de analizar el si ambas variables tienen relación entre sí.

La presente investigación consta de 5 capítulos:

**Capítulo 1:** Problema de investigación, descripción del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación de la investigación, limitaciones de la investigación, viabilidad de la investigación

**Capítulo 2:** Marco teórico, bases teóricas, definiciones conceptuales, definiciones conceptuales, hipótesis, variables, operacionalización de variables.

**Capítulo 3:** Metodología de investigación, tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

**Capítulo 4:** Resultados, selección y validación de los instrumentos, presentación de resultados, contrastación de la hipótesis.

**Capítulo 5:** Discusión de resultados, presentar la contrastación de los resultados del trabajo de investigación, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Descripción del problema

La Organización Mundial de la Salud (2005), considera al estrés laboral como una epidemia global, ya que es el único riesgo ocupacional que puede afectar al cien por ciento de los trabajadores. Esta se presenta cuando las demandas del ambiente rebasan las competencias del individuo para hacerles frente o mantenerlas controladas, asimismo está asociado con un descenso de la productividad de la organización y una reducción de la calidad de vida de aquellos que lo padecen. El estrés laboral afecta negativamente la salud física y psicológica de los trabajadores, así mismo su eficiencia laboral.

Uno de los informes de la Organización Internacional del Trabajo (1986), precisan que los componentes psicosociales del estrés laboral “se basan en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las competencias del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. Cuando el estrés se cronifica en el personal de una organización se le denomina como “síndrome del quemado” o Burnout, esta se produce en profesionales de atención directa con personas. Para Moreno y Aragonese (1991), el burnout “hace alusión a un tipo de estrés laboral, donde la población más vulnerable son las profesiones que prestan ayudas tales como: Médicos, enfermeras, maestros, policías...”

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, en el Perú UNESCO, en el año 2005, presentó un informe donde explica que el 36,6 por ciento de docentes padecen estrés laboral y un alarmante 12 por ciento tiene el síndrome de burnout. (UNESCO, 2005)

Uno de los problemas sociales que deben ser tratados con la finalidad de brindar información al respecto para lograr su erradicación; es el estrés laboral y clima organizacional en docentes; ya que actualmente las entidades encargadas de regular la actividad docente no brindan la respectiva importancia a la presencia de este fenómeno psicosocial, pues no suelen aceptar que dentro de su entorno organizacional se está gestando dicho problema y que ello está mermando el desenvolvimiento de los docentes, así como el mantenimiento de la calidad educativa en nuestro país.

Para Wilson (1992) “El desempeño docente está determinado a partir de lo que sabe y lo que puede hacer el docente, la manera ¿Cómo actúa o se desempeña?, los resultados de su actuación y aun cuando se sabe que en la realidad es un problema multidimensional que rebasa lo personal, lo profesional y lo educativo”.

Para Guevara (2016), los cambios en las Reformas Educativas han ido variando según cada gobierno restándole funcionalidad al anterior, viviendo por momentos desequilibrios educacionales según la política respectiva, lo cual ocasiona que el empeño de desarrollo se vea menguado. Lo cual da como respuesta, un grupo de nuevas propuestas o teorías tanto en la educación como en la administración, que rectifican el grado de influencia que presentaban la concepción de eficiencia y eficacia en la administración educacional.

Para Ponce (2005), el profesor en la realidad peruana debe enfrentar una serie de dificultades económicas y sociales, esta afecta intensa y permanentemente a una amplia mayoría de los maestros de países subdesarrollados como el nuestro, entre estas dificultades podemos mencionar, la falta de equidad salarial en comparación con otras profesiones, la exigencia de una actividad laboral y extra laboral muy intensa, malas condiciones de trabajo, la sobrecarga laboral, los conflictos internos, cambios rápidos en la demanda curricular y organizacional.



Dada la complicada realidad organizacional en la que se encuentra inmerso el docente, las percepciones e impresiones que este se genere del ambiente laboral, se presentaran en una serie de reacciones y estados emocionales tensos que generalmente se le denomina estrés.

Las personas que trabajan en un ambiente vulnerable y están subordinados a muchas exigencias y obligaciones, un adecuado clima laboral favorece a mantener la salud mental y a tolerar el desgaste emocional que, de otro modo, podría llevarlos a la depresión y a enfermedades psicosomáticas vinculadas con el stress.

El Ministerio de Educación (MINEDU, 2012) en conjunto con el Ministerio de Salud (MINSA), observando la problemática docente en las instituciones educativas de Lima y Callao; y posteriormente a nivel de las 12 regiones del país, trabajó un plan piloto para el mejoramiento del Clima organizacional y así prevenir el estrés laboral.

En una organización donde existe un entorno de suspicacia, una mala comunicación y una mala relación entre los trabajadores, el trabajo en equipo se complica; los docentes empiezan a trabajar separados y les cuesta integrar algún grupo; se les dificulta solicitar ayuda, para no estar mal ante el resto de docentes, también les cuesta enmendar sus errores, porque los docentes que consiguen resultados exitosos se guardan la fórmula para ellos mismos, y los otros se encierran en una postura preventiva y opuesta a las críticas. La institución, como una organización, no aprende de sus éxitos y fracasos. (Jiménez, 2014).

La Institución Educativa Berne fue creada con la misión de ser una alternativa diferente de educación en la localidad, dada a la problemática de la educación del distrito y en general del país, la Institución Educativa Berne busca ser una alternativa diferente en la educación, con profesores especializados, con tutorías diarias y evaluaciones psicológicas constantes. Sin embargo, se detectó una problemática, fue identificada en la Institución a nivel psicopedagógico por el poco interés de los alumnos por aprender dado por el descuido y desinterés de los maestros

padres por el stress laboral en el clima organizacional, a efectos de dichos los problemas del aprendizaje de algunos alumnos y los problemas conductuales de los alumnos.

A nivel psicosocial, también se ven influenciados los alumnos por la moda actual (celulares con internet, peinados extravagantes, videojuegos portátiles, pandillaje, etc.) que no permite una adecuada formación en el alumno que se deja llevar por estas modas actuales fugaces. También el poco interés del municipio en poner señales de tránsito, la falta de seguridad ciudadana, etc.

Cabe señalar, que los objetivos organizacionales deben tener en cuenta la realidad sociocultural para considerar sobre la convivencia, las principales dificultades, las formas de participación y de organización institucional. Por otra parte, una de las actividades fundamentales en toda organización debería ser fomentar la satisfacción personal en la realización de sus funciones, asumiendo los mismos con sentido de pertenencia y compromiso. Facilitando una relación buena y dinámica para reforzar la motivación y el trabajo en comunidad.

Es fácil entender el proceso del stress laboral en el clima organizacional como desencadenante del ámbito laboral, pero no es posible separar las dos variables y como tal tienen un efecto de correlación entre ellas.

Frente a estas condiciones laborales y demandas a las que son sometidos los maestros, es que se plantea poner a prueba la relación entre estrés laboral y clima organizacional, en una muestra de docentes que laboran en docentes de primaria de la Asociación educativa Berne.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación entre el estrés laboral y clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima - 2018?

### **1.2.2. Problema específico**

- a. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión estructura del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018?
- b. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión recompensa del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018?
- c. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018?
- d. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión identidad del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018?

### **1.3. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.

### **1.4. Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión estructura del clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.
- b. Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión recompensa del clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.
- c. Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones del clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.

- d. Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión identidad del clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.

### **1.5. Justificación de la investigación**

El presente estudio es importante porque sirve para analizar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne, con miras en primer lugar, a la detección del estrés laboral en los docentes, en segundo lugar, a la prevención actividades correctivas en los docentes; en tercer lugar, a crear y mantener programas de prevención del estrés laboral.

Comprender la relación del clima organizacional por medio de las dimensiones del clima organizacional, con el estrés laboral (síndrome de burnout), permitirá concientizar a la dirección de la Institución Educativa Berne, a que sean conscientes de la importancia de motivar el desarrollo de la sensación de competencia y triunfo laboral, además de promover la integración y la responsabilidad con su trabajo, de esta manera el docente reconoce sus tareas diarias, acepta las normas de la institución con agrado, así, de esta manera satisface sus necesidades de logro personal y profesional, por ende el resultado será su bienestar psicológico.

El resultado de la presente investigación ayudara a las personas encargadas de la Dirección de La Asociación Educativa Berne, a tomar medidas y precauciones realizando para ello actividades preventivas y promocionales para evitar el estrés laboral y también mejorar el clima organizacional en todas sus dimensiones.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Algunas de las posibles limitaciones tomadas en cuenta serían la dificultad al acceso de toda la información tales como una carencia de manual de funciones que establezca las tareas y objetivos trazados para cada función del “Estrés laboral y clima organizacional en docentes de

primaria de la Asociación Educativa Berne”. La implementación y la Investigación de este trabajo se realizará en el periodo 2018.

### **1.7. Viabilidad de la Investigación**

Para realizar la presente investigación, se tiene la aprobación de la Asociación Educativa Berne. Además, se cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales y el apoyo respectivo de especialistas para obtener información correcta y precisa de la investigación “El estrés laboral y clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne”

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Rivera (2000), en su investigación para optar al grado académico de Magister en Educación con Mención en Gestión Educacional en la Universidad De Antofagasta – Chile, estudio el clima organizacional y reforma educativa con docentes y directivos de colegios de Antofagasta, con una muestra aproximada de 65 docentes y 150 estudiantes pertenecientes a los niveles de enseñanza básica y media, utilizando el test de Likert con el objetivo de describir el clima organizacional. Concluye que los elementos fundamentales de la gestión educativa son: trabajo en equipo y liderazgo, estrategias decisivas en el éxito de la implementación de la reforma educativa. Asimismo, indica la existencia de un clima regular con tendencia alta en dichas unidades educativas.

Fernández (2005), realizó un estudio comparativo de clima organizacional entre México y Uruguay en 106 y 162 escuelas públicas urbanas y rurales respectivamente, considerando un total de 1272 maestros y directores de México y Uruguay. El objetivo fue describir quiénes y cómo se usaban los informes generados por los sistemas de evaluación externa de aprendizaje en educación primaria de ambos países. Para recoger los datos se utilizaron cuestionarios. Los resultados muestran que los diferentes grados de clima organizacional que impactan diferencialmente sobre los logros en las evaluaciones de aprendizaje, así como también en otros resultados escolares tales como el abandono y las conductas violentas. En cuanto al clima organizacional, ambos espacios muestran en sus ambientes educativos un nivel regular - medio de clima organizacional.

Oramas (2013), en su investigación titulada Estrés laboral y el clima organizacional en docentes cubanos de enseñanza primaria, para obtener el grado científico de Doctor En Ciencias De La Salud en el Instituto Nacional De Salud De Los Trabajadores, cuyo objetivo fue detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de Burnout, en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias. El estudio se realizó de tipo descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en un 88% de los sujetos estudiados y del Burnout en un 67%.

Castrillón (2005), realizó un estudio descriptivo sobre el clima organizacional. Trabajó con 10 instituciones educativas (5 privadas y 5 públicas), siendo la muestra 20 directores, 20 directores académicos y 20 administradores, haciendo un total de 60 autoridades. Para el efecto, se empleó el cuestionario de clima organizacional de Robbins y Marchant, dando como resultado que en las instituciones educativas privadas existía una orientación positiva y favorable del clima organizacional, en relación a los directivos, entre los docentes y el personal administrativo, siendo la política comunicacional la que influía en el clima de la organización, sin embargo a nivel de instituciones educativas públicas, era la política comunicacional y la falta de liderazgo, que orientaba el clima organizacional a presentarse de manera inadecuada, un tanto hostil y receloso, con desconfianza. Sin embargo, ante situaciones que demandaban la unidad para hacer frente a algún tipo de competencia, el clima se tornaba en altamente cooperativo y favorable.

González (2006), en su investigación Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en profesores de tiempo parcial de una institución de Educación Superior, para obtener el Grado Académico De Magíster en Educación Superior en la Universidad de las Américas Puebla – México, en un trabajo de tipo descriptivo investigó el clima organizacional, con una muestra de 220 docentes de niveles primario y secundario, empleando la escala de clima organizacional de Mitchel. En

dicho estudio se pudo extraer las siguientes conclusiones: se constató que el 50% de los docentes percibían que el clima organizacional real en los centros educativos era autoritario, mientras que el otro 50% consideraba que era participativo. Por otro lado, el 58 % de los profesores establecían que el clima ideal para la institución era el participativo pleno, mientras que el 42% consideraba el participativo consultivo como clima ideal.

En la investigación titulada, “Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Pública”, (Williams, 2013) para obtener el grado de maestro de la Universidad Autónoma de Nuevo León en México, la investigación es de tipo Ex Post Facto transversal descriptivo, con una muestra de 20 empleados, se usó una encuesta de clima laboral para evaluar 5 dimensiones del clima organizacional. Se concluyó que la motivación se ve seriamente afectada, reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendentemente; en cuanto al liderazgo en la institución, se ve cada vez más afectado y con menor credibilidad por parte de los empleados lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza por ambas partes, De las dimensiones que se evaluaron se resalta con una mejor calificación el trabajo en equipo encontrándose en niveles aceptables debido al tiempo que tienen laborando juntos los mismos elementos, la afinidad entre pares y al número reducido de empleados por equipo..

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Aldana (2013), realizó la investigación titulada “La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín”, para obtener el Grado Académico de Magister en Educación, de la Universidad Mayor de San Marcos, con el objetivo de establecer la relación que existe entre la gestión institucional y el clima laboral, para esto se empleó una investigación de tipo descriptivo y un diseño correlacional conformado por



una muestra de 90 docentes; que dio como resultado la falta de relación estadística significativa entre las variables: gestión institucional, y la variable: clima laboral. Esto quiere decir que el clima laboral que se da en un nivel medio, no está en directa relación con la gestión institucional. Lo mismo sucede entre las dimensiones de ambas variables.

Arredondo (2008), realizó un estudio acerca del clima organizacional e inteligencia emocional en el Hospital Félix Mayorca Soto, para obtener el grado académico de Magíster en Salud Ocupacional y Ambiental, de la Universidad Mayor de San Marcos, Se realizó un estudio observacional, correlacional y de corte transversal, en una población voluntaria conformada por 119 trabajadores; donde se encontró un nivel promedio de inteligencia emocional. Al comparar los promedios de inteligencia emocional por sexo y grupo. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias estadísticamente significativas entre obstetrices y enfermeros, obstetrices y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetrices tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo. Para determinar la correlación, se aplicó la prueba de Spearman y se llegó a la conclusión de que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la IE participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

Gómez (2001), estudió el clima organizacional y el liderazgo en la gestión. Afirma la factibilidad de preparar la capacidad de conducir a la institución educativa por parte de los directores de los centros educativos y para beneficio institucional. Aplicó un cuestionario de liderazgo y un test de clima institucional en 56 participantes que laboran en el nivel secundario. Finalmente señala que existe relación importante entre liderazgo y la gestión en la institución educativa evaluada y que la consolidación de las relaciones y recompensa o consideraciones del

director o grupo jerárquico a los docentes o empleados es muy importante para mejorar el clima organizacional.

Castillo (2017), en su investigación Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, para obtener el para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, La investigación es de tipo descriptivo correlacional, aplicada a una muestra de 30 trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, a quienes se le aplicó el cuestionario de clima organizacional y estrés laboral. Se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral. Finalmente, de acuerdo al resultado obtenido se ha determinado que sí existe relación entre las variables antes descritas.

### **2.1.3. Antecedentes Regionales**

Silva (2000), realizó un estudio titulado “Características del clima organizacional en los centros educativos secundarios estatales en el departamento de Cajamarca” tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, su investigación tuvo como objetivo identificar las características organizacionales en la mayoría de colegios. Para ello utilizó un modelo descriptivo, sus resultados explican que el comportamiento directivo no observan el desempeño docente en un contexto de búsqueda de rendimiento óptimo, hay un liderazgo autoritario en la conducta de poner énfasis en el rendimiento y sin ejemplaridad, falta de trato y acercamiento a los docentes (consideración) y no se facilita el trabajo de los docentes en cuanto a disponibilidad adecuada de recursos para el trabajo pedagógico y de tiempo (interferencia) y por otra

parte se encontró falta de mística de innovación en el trabajo (entusiasmo) y la dificultad para trabajar conjuntamente (desunión).

Taboada (2006), en su investigación acerca del clima organizacional y el desempeño docente de instituciones educativas pertenecientes a Fe y Alegría, para obtener por el grado académico de magister en gestión educativa de la Universidad Federico Villarreal, la investigación se realizó en tres instituciones educativas del cono sur de Lima, trabajándose con 55 participantes, aplicándose un test de clima organizacional y una ficha de percepción del desempeño docente. Con esta investigación de tipo descriptiva correlacional se exploró acerca de los valores y la ética comportamental del clima organizacional y el desempeño docente en el proceso de enseñanza aprendizaje. En dicho estudio se concluyó que los aspectos de planificación y ejecución de la actividad del proceso de enseñanza aprendizaje se correlacionaban en forma moderada, mientras que con el factor evaluación y los valores existió una alta correlación con respecto al clima organizacional. Al parecer el sistema imperante del clima organizacional existente en las instituciones educativas hace que los docentes asimilen los valores y asuman una conducta ética en su desempeño en las aulas, convirtiéndose el clima de la institución en una guía para las acciones docentes, con respecto al fortalecimiento de la identidad, estructura y demás características institucionales.

Soberón (2007), en su estudio descriptivo sobre clima organizacional en instituciones educativas privadas de Lima, trabajó con 4 instituciones del distrito de Breña y una muestra total de 156 docentes de nivel primario y secundario. Aplicó para su estudio un test de clima organizacional desde la perspectiva del docente. La investigación concluyó que no existen un buen clima organizacional en las escuelas en estudio, Además que el lenguaje y el uso de los rituales era inadecuado; la existencia de grupos de docentes con ciertos conflictos, generaban un clima defensivo entre ellos, alterando los valores institucionales y la comunicación asertiva; y el clima laboral existente no propiciaba un adecuado ambiente de enseñanza aprendizaje, generando un servicio de limitada calidad.

Bustamante y Velarde (2018), en su investigación titulada Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia, para optar por el grado académico de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, La investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística, estuvo formada por una muestra de 222 trabajadores entre 30 a 59 años. Aplicó las escalas tipos Likert de clima organizacional y el estrés laboral. Se concluyó dentro de los hallazgos que existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. La Institución Educativa “Berne”**

La Institución Educativa “Berne”, es una organización con un sistema formado por personas, capital, tecnología y procesos, etc. Creemos realmente que el sistema más importante es el constituido por las personas, con criterios organizativos coherentes con este principio, el sistema resultante será humano, y no porque esté formado por personas sino porque su diseño piensa en las necesidades de las personas, tanto los miembros de la organización como sus clientes (padres y alumnos) e incluso en la sociedad en su conjunto.

Un sistema humano, u organizacional en terminología transaccional, clarifica sus fines y las demandas que hace a sus miembros, les reconoce y respeta sus necesidades como miembro de la organización y facilita un entorno en el que puedan desarrollar sus capacidades, la seguridad, el reto, la cooperación, el respeto, la autonomía, son las características que sustituyen al control, desconfianza, manipulación y secretismo que caracterizan a las viejas estructuras organizacionales y burocráticas, en el fondo nada que sea sorprendente a la luz de lo que sabemos sobre la motivación, autoestima y satisfacción de los seres humanos.

El sistema educativo busca un proceso educativo de desarrollo personal y aprendizaje, que sea natural interesante, divertido y de autorrealización, para nuestros niños. Donde nuestros alumnos se sientan bien, se diviertan, piensen y actúen como seres autónomos. En este sentido nuestra misión es ser siempre la mejor opción educativa, brindando una formación integral para el éxito, con estilo propio y estrategias metodológicas innovadoras dirigidas a que nuestros estudiantes descubran y cumplan sus propias metas y aprendan a aceptarse, amarse y tener confianza en sí mismos como seres autónomos, desarrollando principios, conocimientos, habilidades.

Alcanzar la Autonomía, es nuestro objetivo final. Ser autónomo, significa gobernarse así mismo, ser responsable por las propias acciones, pensamientos, y sentimientos, así como deshacerse de patrones inaplicables e inapropiados para vivir en el presente. Esto se puede lograr a través de la recuperación de nuestras capacidades de conciencia, espontaneidad e intimidad, que son inherentes a todos, pero que muchas veces se encuentran limitadas como resultados de las situaciones que hemos vivido. El colegio Berne tiene un modelo organizacional, tiende a ser emergente y va estar integrado con varias organizaciones dentro del marco de la propiedad pública y privada.

Nuestra organización presenta dos procesos de apoyo sustentado en competencias; el primero está basado en el proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control; y el segundo, en las áreas del proceso de apoyo: marketing, finanzas, recursos humanos y materiales

En la parte central se ubican los procesos operativos, se desarrollan programas permanentemente, como la apertura de nuevos programas a través de formación, capacitación y programas de enseñanza, entrenamiento, asesoría y orientación diseñados de acuerdo a las necesidades y realidad de nuestra Institución Educativa.

### **2.2.2. El Estrés**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010), establece a el estrés como «el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción». En conclusión, se habla de un sistema biológico de vigilancia, importante para la sobrevivencia. Un cambio o alguna eventualidad distinta que se presenta en nuestras vidas, como un cambio de empleo, dar un discurso en público, presentarse a una entrevista o mudarse de domicilio, puede causar estrés. También va a depender del estado mental y físico de cada persona.

### **2.2.3. Síntomas del estrés**

El estrés perjudica a órganos y al normal funcionamiento de todo el organismo. Para Sánchez (2011), los síntomas más comunes son:

- Ansiedad o depresión
- Cefalea
- Falta de sueño
- Dispepsia
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas
- Estreñimiento o diarrea

Uno de los primeros síntomas en manifestarse es el nerviosismo, que es un estado pasajero de agitación en el que, el sistema nervioso reacciona de manera excesiva o desmesurada a estímulos comunes.

La ingesta de bebidas alcohólicas, tabaco, café u otras sustancias estimulantes, son las causas más comunes de falta de estabilidad y nerviosismo en el sistema nervioso. Las personas que se sienten "estresadas", mencionan a la ansiedad como un síntoma común. Es un

trastorno psicossomático, que empieza perjudicando a la mente, pero termina afectando al organismo, produciendo aceleración cardíaca, malestar estomacal, intestino irritable (variaciones entre diarrea y estreñimiento), etc.

#### **2.2.4. Fases del estrés**

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o que conlleve a efectos necesariamente negativos, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. Se describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo que fueron descritas por Hans Selye (1936), a las que llamó Síndrome General de Adaptación.

##### **Fase de reacción de alarma**

El organismo en presencia del estímulo estresante, responde instantáneamente preparándose para la acción, tanto para la lucha como para huir del estímulo estresante. Se produce una activación con sus características manifestaciones, sequedad de boca, sudoración, tensión muscular, pupilas dilatadas, aumento de frecuencia respiratoria, aumento del nivel de azúcar en la sangre, taquicardia, incremento en la tensión arterial, etc. Se produce también una activación psicológica, la atención y concentración sufren un aumento. Esta fase es de escasa duración y no es dañina, cuando el organismo cuenta con tiempo para recuperarse.

##### **Fase de resistencia**

Se presenta cuando el organismo no dispone de tiempo para su recuperación y sigue respondiendo para afrontar la situación que le causa estrés. Aparecen las primeras manifestaciones del estrés.

##### **Fase de agotamiento**

Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés persiste o es más intenso, puede alcanzar a superar los recursos fisiológicos de la

persona, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

### **2.2.5. Teorías explicativas del estrés**

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

#### **a) Teorías basadas en el estímulo**

Las teorías basadas en el estímulo se focalizan en el estudio de los estresores. Estas teorías se basan en el modelo de ingeniería de la ley de elasticidad de Hook. Estos modelos explican el estrés en función del estímulo que lo desencadena. El mayor inconveniente de estas teorías es que, debido a las diferencias individuales, una situación puede ser considerada como estresante para una persona, pero no para otra. De manera general, son considerados como estresores el procesamiento veloz de la información, los estímulos ambientales dañinos, la percepción de amenaza, la alteración de una función fisiológica, el aislamiento, la presión grupal y la frustración. Algunos de los estudios para determinar el efecto de los estresores se realizan en condiciones experimentales.

Los estresores psicológicos de laboratorio que desencadenan una respuesta fisiológica de estrés son: el hablar en público, las tareas aritméticas y la velocidad de los estímulos, entre otros. Sin embargo, existen diversos eventos que escapan a las posibilidades de estudiarlos experimentalmente como son las situaciones bélicas, el terrorismo, la violencia, las enfermedades terminales, las migraciones y otros.

Esta aproximación trata el estrés como una VI (en enfoque anterior como VD). Estos modelos son una analogía del modelo de la ingeniería basado en la Ley de la elasticidad de Hooke: el estrés (la carga o demanda que se ejerce sobre el metal) produce deformación (distorsión) del metal (strain). Se entiende que las personas poseen límites de



tolerancia al estrés (como fuerza externa) pudiendo variar entre individuos. Pese a todos los límites, el estrés empieza a hacerse insoportable y comenzaran los daños fisiológicos y psicológicos.

### **b) Teorías basadas en la respuesta**

Cannon fue uno de los primeros en estudiar las respuestas fisiológicas frente a un estímulo estresante. A principios del pasado siglo introdujo dos conceptos importantes: homeostasis y respuesta de lucha o huida. La homeostasis es el proceso mediante el cual el organismo mantiene constantes las condiciones internas necesarias para la vida. Si se produce un desequilibrio como consecuencia de la acción de un agente nocivo se pondrán en marcha los mecanismos tendentes a restablecer dicho equilibrio, es decir, aparecerá una respuesta de estrés. Cannon influyó con sus aportaciones sobre Selye.

Hans Selye nació en Viena en 1907. Durante sus estudios de medicina empezó a desarrollar su teoría acerca de la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrenarse o adaptarse a las consecuencias de la enfermedad. Observó que sus pacientes padecían trastornos físicos que no eran causados directamente por su enfermedad, y también que otros pacientes con dolencias diferentes presentaban estos mismos síntomas. Interpretó que podían ser debidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés causado por el hecho de estar enfermo. Llamó a este conjunto de síntomas: Síndrome General de Adaptación (SGA).

La adaptación se define como un proceso complejo, cambiante y continuo, que requiere muchas reacciones, según Davidoff (1984) es el proceso de conformarse a las exigencias del yo y del entorno frente a las decepciones, frustraciones, conflictos, presiones y otro tipo de angustias. Para que el sujeto haga frente a los problemas que se hacen presentes en la vida, va a depender de su capacidad para manejar las situaciones; de sus esfuerzos por controlar; y en definitiva de su capacidad de

adaptación y hará entonces que su estrés se convierta en eutrés o distrés.

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

### **c) Teorías transaccionales**

Richard Lazarus (Lazarus, 1966; Lazarus y Cohen, 1977; Lazarus y Folkman, 1984) desarrollaron un modelo que se centra fundamentalmente en los procesos cognitivos que se fomentan al rededor a una circunstancia estresante. Para el autor las vivencias que causan estrés, surgen de las transacciones entre el individuo y el medio. Estas transacciones dependen del impacto del estresor ambiental, impacto mediatizado en primer lugar por las valoraciones que hace la persona del elemento que causa el estrés y, en segundo lugar, por los recursos personales, culturales y sociales utilizables para afrontar la situación estresante.

Cuando alguien confronta una situación potencialmente estresante, primero, realiza una evaluación primaria, es decir, un juicio acerca del significado de la situación para atribuirle de estresante, controlable, cambiante, positiva, o intrascendente. En el caso de estimarla como estresora, una estimación complementaria definirá los posibles recursos y opciones de que dispone la persona para hacer frente a la situación. Es una estimación orientada a "qué se puede hacer en este caso". Los resultados de esta estimación cambian la evaluación inicial e impulsan la mejora de estrategias de afrontamiento, fundamentalmente en dos direcciones:

Estrategias orientadas al problema, es decir, conductas o actos cognitivos orientados a dirigir la causa de estrés.

Estrategias orientadas a la regulación emocional, están dirigidas a causar una modificación en cómo se siente y vive la situación estresante,

normalizando de forma más efectiva las reacciones emocionalmente negativas.

Aplicado en el ámbito laboral la definición de estrés podría ser la inestabilidad percibida entre las exigencias profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. El mecanismo de respuesta previa evaluación es la lucha y huida. En situaciones de competencia, inseguridad, búsqueda de eficacia laboral no es factible luchar con el gasto energético correspondiente, ni tampoco teóricamente responder con la huida es decir escapar del estrés.

Sin embargo, una de las formas de esta es el absentismo.

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

#### **2.2.6. El Estrés Laboral**

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. En toda situación de estrés en la empresa puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia. Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difíciles y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible.

El estrés en el trabajo se manifiesta cuando las demandas del entorno laboral sobrepasan la capacidad de las personas para afrontarlas o mantenerlas bajo control. El estrés laboral, según Cano (2002), señala

que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta de adaptabilidad por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para una sobre exigencia, tenemos la capacidad de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y se presenta el agotamiento.

Desde este punto de vista, se considera al estrés laboral como el elemento que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además, ocasiona cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la evaluación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992)

Según Martínez Selva (2004), Aparece de una discordancia entre las capacidades del individuo y las demandas de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse totalmente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

### **2.2.7. Modelos De Estrés Laboral**

Se han explicado dos modelos de estrés laboral que han dado inicio a numerosas investigaciones. Se trata del modelo demanda-control, propuesto por Karasek y Theorell (1990), (citado por Calnan, Wainwright & Almond, 2000) y del modelo esfuerzo y recompensa de Siegrist (Siegrist & Marmot, 2004).

El modelo demanda-control ha sido desarrollado para explicar situaciones laborales con estresores crónicos y sugiere dos aspectos que

ocasionan estrés en el trabajo. Por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el insuficiente control que el individuo puede ejercer sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades (Tsutsumi & Kawakami, 2004).

Posteriormente se incluyó un tercer componente, el apoyo social, que, según Calnan et al. (2000) ofrece la protección necesaria contra el estrés que surge de un trabajo con demandas excesivas y escaso control. El modelo también revela que altas exigencias asociadas a creciente autonomía conforman trabajos que elevan la motivación y posibilitan el aprendizaje, generando efectos protectores sobre la salud ya que permiten a los individuos desarrollar un mayor rango de estrategias de afrontamiento, incrementando la satisfacción laboral.

En general, el control provee la oportunidad de ajustarse a las demandas acorde a las necesidades y circunstancias. Investigaciones orientadas a verificar empíricamente este modelo han llegado a resultados contrarios. A su vez, se ha analizado que otras variables (no contempladas en el modelo) pueden amortiguar los efectos anticipados por Karasek, tales como el manejo del tiempo que nivela bajos niveles de autonomía (Peeters & Rutte, 2005) o el optimismo, que regula la relación entre altas demandas y bajo control, llevando a los pesimistas a percibir más ansiedad y depresión (Totterdell, Wood, & Wall, 2006).

Las mayores críticas que ha recibido este modelo se centran en su simpleza,

desde el momento que no introduce elementos tan importantes como las características personales que pueden conducir a algunos a describir un trabajo como desafiante y estimulante, y a otros como inmanejable y estresante (Calnan et al., 2000)

En cuanto a las escalas que evalúan las demandas, se ha observado su falta de discriminación entre demandas cualitativas y cuantitativas (Mikkelsen et al., 2005), lo que es más objetable, en algunos casos se han obtenido resultados inconsistentes al probar los efectos combinados de demanda y control (Siegrist & Marmot, 2004)

Sin embargo, este modelo es muy popular debido a su sencillez, ya que en lugar de un amplio conjunto de variables sólo se incluyen dos aspectos centrales, lo que facilita el diseño de intervenciones tendientes a mejorar aspectos del trabajo reduciendo la tensión laboral, disminuyendo las demandas o aumentando el margen de decisión (Schaufeli, 1999).

El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist enfatiza la importancia que tiene el trabajo para brindar opciones que aporten a aumentar la autoeficacia en las personas a través de compensaciones materiales, psicológicas y sociales.

El modelo postula que la ausencia de compensación o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador estima haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés. (Calnan et al. 2000), proponen que este modelo está fundado en la premisa que, si bien el estatus ocupacional proporciona una oportunidad de aumentar la imagen de uno mismo, y la autoeficacia a través del desempeño efectivo de las funciones, los beneficios psicológicos asociados con el trabajo dependen de una relación mutua en la cual la inversión del esfuerzo está vinculada con adecuadas recompensas. Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas ya que concuerdan en señalar que la combinación de causas situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más exigente) e intrínsecos (como la motivación) proporciona un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas.

### **2.2.8. Causas del estrés laboral**

Una mala organización del trabajo, es decir, la manera en que se especifican los puestos y los sistemas del trabajo, y la forma en que gestionan, puede causar estrés laboral. El exceso de demandas y presiones o la imposibilidad para controlarlas pueden tener su causa en una explicación incorrecta del trabajo, una lamentable gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. De esta manera, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba un adecuado apoyo de los demás, o no tenga suficiente dominio sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están vinculadas con el modo en que se especifica el trabajo y el modo en que se administran las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”.

Por lo general, en la literatura sobre el estrés se admite la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés. No debemos olvidar, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

#### **Características del trabajo:**

- Características del puesto
- Tareas rutinarias, aburridas e insignificantes.
- Carencia de diversidad.
- Actividades desagradables.
- Actividades que ocasionan repulsión.
- Cantidad y proporción del trabajo
- Aumento o falta de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.
- Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas laborales excesivas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo inesperado.
- Sistemas de turnos mal realizados.
- Colaboración e inspección
- Nula intervención en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre la proporción del trabajo, los procedimientos de trabajo, el horario y el ambiente laboral).

**Contexto laboral:**

- Panoramas profesionales, estatus y sueldos
- Incertidumbre laboral.
- Ausencia de posiciones de ascenso profesional.
- Promoción exagerada o deficiente.
- Labor poco valorada socialmente.
- Salario por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exageración o ausencia de capacidades para el puesto.
- Rol en la entidad
- Rol indefinido.
- Roles opuestos dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender continuamente a otras personas y encargarse de sus problemas.



## **Relaciones interpersonales**

- Inspección desacertada, irrespetuosa o que no brinda ayuda.
- Relaciones inadecuadas con los compañeros.
- Acoso, intimidación y violencia.
- Actividades separadas o en solitario.
- Falta de procedimientos establecidos para intentar solucionar problemas y reclamos.

## **Cultura institucional**

- Pésima comunicación.
- Liderazgo inapropiado.
- Ausencia de sinceridad en los propósitos y en la configuración de la entidad.
- Relación entre la vida familiar y la vida laboral
- Demandas opuestas entre la vida familiar y la vida laboral.
- Ausencia de ayuda en la familia con relación a las dificultades laborales.

### **2.2.9. Causas y Factores Desencadenantes**

A diario nos encontramos con personas que designan la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, no atendiendo aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos. Estas situaciones son las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo, y estas mismas son las que frecuentemente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden presentarse en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier situación en que se imponga a un individuo a una responsabilidad a la que no puede adaptarse inmediatamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado. El estrés laboral se manifiesta

cuando por la intensidad de las exigencias laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador empieza a experimentar vivencias negativas relacionadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro, & Rodríguez, 2004)

González Cabanach (1998) (citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores que causan estrés en el ámbito laboral son:

- Factores inherentes al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

Santos (2004), refiere que los avances tecnológicos en el área industrial, ha incluido como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos como parte de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sujetas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda restringido a cumplir órdenes, impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Según Bresó (2008) y Dolan et al. (2005) podemos mencionar tres factores que intervienen en el estrés laboral:

**Recursos personales:** menciona a las características del trabajador tales como aspiraciones, necesidades, valores, habilidades, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del ambiente (locus de control), entre otras particularidades.

**Recursos laborales:** son las propiedades del trabajo que reducen las exigencias y sus costos asociados; y/o estimulan el desarrollo personal, el aprendizaje y la obtención de objetivos.

**Demandas laborales:** Son las características del trabajo que exigen un esfuerzo psicológico y/o físico (mental y emocional) y por tanto tiene costes psicológicos y/o físicos.

El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva (Duran, 2010).

#### **2.2.10. Tipo de estrés laboral**

Según Slipack (1996) (citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

##### **Estrés agudo episódico**

Es el estrés que aparece de manera puntual, con una causa clara. Cuando esta causa desaparece, también lo hace el estrés. Por ejemplo, una punta de trabajo por la entrega de un proyecto, el anuncio de despidos... Los efectos de este estrés laboral son moderados y suelen desaparecer cuando desaparece el estrés.

##### **Estrés crónico**

Este estrés laboral es peligroso, ya que afecta durante mucho tiempo y sus efectos se acumulan. Lo causa la exposición prolongada a diversos factores, que generan estrés y suceden en el entorno laboral. Puede ser un mal ambiente de trabajo, acoso laboral propio o de alguien cercano o una situación laboral inestable.

Las consecuencias de este tipo de estrés laboral son físicas y mentales, y pueden ser graves a medio o largo plazo.

### **2.2.11. Tipos de estresores laborales:**

Se clasifican en:

#### **a.- Estresores del ambiente físico:**

- La iluminación.
- El ruido y vibraciones.
- Higiene.
- La temperatura. (Temperaturas extremas)
- Toxicidad.
- Condiciones climáticas extremas.
- Poca disponibilidad de espacio físico.

#### **b.- Estresores de contenido de la tarea.**

**Se encuentran los siguientes estresores:**

- La carga mental de trabajo. Es el grado en que la energía se moviliza y la capacidad mental que el profesional dispone para desempeñar la tarea.
- El control sobre la tarea. Sucede cuando no hay control sobre la tarea, es decir, cuando las funciones a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.
- Variedad de las tareas (monótonas y rutinarias).
- Infrautilización de habilidades: la ejecución de la actividad es inferior a la capacidad profesional del trabajador.
- Falta de participación: la organización limita o no favorece la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores en asuntos concernientes a su propia labor como en aspectos de su entorno de trabajo.

### **c.- Estresores de las demandas del trabajo:**

- Las excesivas jornadas de trabajo produce desgaste mental y físico e imposibilita al profesional afrontar las circunstancias estresantes.
- Sobrecarga de trabajo: la magnitud, el volumen, o la dificultad del trabajo.
- Infracarga del trabajo: la capacidad de la función a realizar, es muy inferior de lo necesario para mantener un mínimo nivel de interés en el trabajador.
- Nuevas tecnologías (adaptación a las mismas)

**d.- Estrés de Rol.** “Presión o tensión experimentada por la percepción de un desequilibrio entre las demandas que plantea el desempeño de un rol y la capacidad personal para responder con éxito a esas demandas, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes”.

### **Tipos:**

- El “Conflicto de rol”: “Se plantean demandas o exigencias contradictorias o se establecen limitaciones incompatibles respecto a la conducta de la persona focal”.
- La “Ambigüedad de rol”: “Existe una indefinición y/o inconsistencia de normas, objetivos, procedimientos, etc. respecto al rol y al comportamiento de la persona focal”.
- La “Sobrecarga de rol”: “Se da una insuficiencia de los recursos que se ponen a disposición de la persona focal y que impiden satisfacer las exigencias del rol”.
- La “Superespecialización”: “Existe una fuerte presión sobre la persona focal para que desempeñe un rol con demandas muy inferiores a las que podría responder como consecuencia de sus capacidades, habilidades, etc.”.

- La “Incompetencia de rol”: “El individuo experimenta una fuerte presión como consecuencia de expectativas y demandas excesivas para sus capacidades actuales”.

**e.- Estresores del desarrollo de la carrera:**

- Inseguridad en el trabajo: inquietud sobre del futuro en el puesto de trabajo, contratos temporales, despidos...
- Promoción y desarrollo profesional. Si las ambiciones profesionales no concuerdan con la realidad por falta de reconocimiento de méritos, puede causar una profunda frustración surgiendo así el estrés. La organización complica o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ser promovido en la escala jerárquica.

**f.- Las relaciones interpersonales:**

- Densidad social en el lugar de trabajo.
- Calidad de las relaciones.
- Trato con superiores, compañeros y subordinados.
- Trato con público, usuarios y clientes.

**g.- Estresores grupales y organizativos:**

- Centralización en la toma de decisiones.
- Falta de conexión del grupo.
- Coacción del grupo a la conformidad.
- Ambiente socio grupal.
- Grado de conflicto grupal.

**h.- Estresores extraorganizacionales:**

- Dificultad de equilibrio y compensación.
- Estresores intrafamiliares.
- Fuentes extrafamiliares de estrés familiar.

- Problemas familia-trabajo:
- Pretensiones de ascenso.
- Aspectos temporales del trabajo.
- Traslado de domicilio.
- Familia como apoyo/ familia como conflicto.
- La labor de la mujer casada.
- Parejas de doble carrera. (Se dedican al trabajo y a la familia)

### **2.2.12. Síntomas y Consecuencias del Estrés Laboral**

El estrés infiere una respuesta compleja a nivel biológico, psicológico y social.

La gran parte de los cambios biológicos que se originan en el organismo cuando está sujeto a una respuesta al estrés no son comprensibles para el ser humano y se precisan recursos diagnósticos para definir el nivel de la respuesta. Sin embargo, a nivel psicológico varios síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente reconocidos por la persona que está padeciendo dichos cambios. La respuesta más común cuando nos hallamos sometidos a una respuesta de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: (Cano, 2002).

- 1. A nivel cognitivo-subjetivo:** Inseguridad, dificultad para decidir, temor, miedo, preocupación, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos pesimistas sobre nuestra conducta ante los otros, miedo a que se den cuenta de nuestros problemas, miedo a perder el control, problemas para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

**2. A nivel fisiológico:** Tensión muscular, palpitations, sudoración, taquicardia, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, dificultades para tragar, temblor, dolores de cabeza, náuseas, mareo, tiritar, etc.

**3. A nivel motor u observable:** Eludir situaciones que ocasionan temor, comer o beber en demasía, fumar, caminar sin rumbo definido, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), tartamudear, quedarse paralizado, llorar etc. El estrés, además de provocar ansiedad, puede producir irritabilidad, enfado o ira, tristeza-depresión, y otras respuestas emocionales, que también podemos identificar.

Pero además de estas respuestas emocionales podemos reconocer notoriamente otros síntomas ocasionados por el estrés, son la falta de rendimiento, el cansancio físico, etc.

Por último, si el estrés es muy acentuado y se extiende en el tiempo, puede llegar a ocasionar dolencias físicas y trastornos mentales; en conclusión, problemas de salud.

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional. Se puntualizan aquí algunos de los aspectos mencionados en apartados anteriores, sin agotar las posibilidades de manifestaciones:

#### **1. En el ámbito personal:**

- **Salud física:** trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
- **Salud Mental (emocional/cognitivo):** frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima,



culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.

- **Aspectos Conductuales:** irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.
- **Dimensión Social:** distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

**2. En el ámbito organizativo:** disminución de la productividad, sea en calidad, cantidad, o ambas; aumento de pedidos de cambio de puesto de trabajo; falta de cooperación entre compañeros; necesidad de un mayor control del personal; incremento de problemas y de quejas, aumento de costos en salud (médico de empresa, incapacidades, y otros), incremento del ausentismo, accidentes e incidentes.

Promueve más problemas interpersonales, mayores índices de errores, alejamiento afectivo con clientes, disminución del rendimiento ocupacional, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos (Dolan, 2005).

Aumentan a violencia en el trabajo (acoso psicológico o mobbing) y el acoso moral, es común los casos de Síndrome del Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual refiere también a diferentes grados de cansancio fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con disminución de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de adicciones (tabaco, comida, alcohol, sexo, trabajo, gasto, internet, juego, etc.) y enfermedades profesionales.

Todas estas circunstancias han influido en que la Organización Mundial de Salud

(2005), realzara que el estrés en el trabajo se establece en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral, pues en el futuro se espera un incremento gradual del mismo, por las

circunstancias actuales del mercado y los retos que obliga el mundo de los negocios del nuevo siglo, instituyendo en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, mientras que los efectos del estrés estropean la competitividad y la productividad de las empresas, al perjudicar la salud mental y física de los trabajadores, esto ocasiona costos humanos y económicos muy elevados a las organizaciones (Pino, 2005). Un lamentable ejemplo es la situación de los 24 suicidios en la empresa France Telecom, en el período febrero 2008 a 28 de setiembre 2009, atribuidos a los métodos de trabajo de esta transnacional ya su política de reorganización de recursos humanos.

### **3. Factores generadores de Estrés en el Ámbito Laboral:**

Los factores generales del estrés en el ámbito laboral son los siguientes:

- **Sobrecarga de trabajo:** Sucede cuando el volumen, la magnitud o dificultad de la tarea, está muy por encima de la capacidad del trabajador/a para realizarla. El trabajador/a se siente rebasado por la gran carga de trabajo que tiene. Muchas veces debe prolongar en exceso sus horas de trabajo, en perjuicio de su tiempo libre.
- **Infracarga de trabajo:** Se origina cuando la carga laboral es muy inferior del nivel necesario para mantener un mínimo grado de activación e interés en el trabajador/a. Este evento deteriora la autoestima personal de los trabajadores y ocasiona sensación de pérdida de tiempo.
- **Infrautilización de habilidades:** Se produce cuando las actividades de las labores a realizar están por debajo de la aptitud profesional del trabajador/a. Esto causa sensación de menosprecio profesional. El trabajador/a piensa que puede cumplir un rol más importante en su empresa y que sus cualidades profesionales no son aprovechadas.
- **Repetitividad:** Se presenta cuando no existe diversidad en las labores a realizar y éstas son rutinarias y/o aburridas. El trabajador/a no se

siente realizado con sus funciones, al encontrarla monótona y con ausencia de contenido intelectual.

- Ritmo de trabajo excesivo: Ocurre si el tiempo de ejecución de la tarea está firmemente fijado por los requisitos de la máquina o actividad laboral. El trabajador/a tiene poca autonomía para avanzar o retardar su trabajo en atribución a sus exigencias personales, estando estrechamente definido por el ritmo de trabajo que dispone su profesión.
- Horario de trabajo inadecuado: La duración de la jornada de trabajo configura en gran proporción la manera de vivir de la población activa y, indudablemente, es causa de estrés en caso de que ésta es inapropiada.

De esta manera adquiere una importancia especial:

- La duración de la jornada de trabajo.
- La probabilidad de efectuar jornada continua.
- La duración y número de las pausas y descansos.
- La existencia de trabajo a turno o nocturno.

Todos estos sucesos tienen un gran efecto sobre la vida familiar y social consiguiendo originar circunstancias probablemente estresantes.

- Ambigüedad de rol: En una organización, el “rol” o “papel” de cada trabajador/a es el cumulo de funciones a realizar, la manera de desenvolverse y las formas de relación asociadas con su ocupación laboral.
- Es lo que se espera de quien cumple cada puesto de trabajo, la autonomía de quien lo ejecute.
- De esta forma, sucede una ambigüedad de rol, cuando el trabajador/a no tiene la información correcta sobre cuáles son las funciones a realizar, o cuál es su función dentro de la organización. La persona

con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué función realizar, es decir, no tiene estructurado con claridad cuál es su función en la organización. No tiene claro si no está realizando funciones que la empresa espera que realice, o, por el contrario, está tomando decisiones que exceden de su ámbito de acción. La ambigüedad de rol es uno de los estresores más potentes.

- Conflicto de rol: Ocurre cuando hay requerimientos en el trabajo, ordenes que son entre sí opuestos o contrarios para realizar el trabajo. Esto suele suceder, por ejemplo, por órdenes contrarias entre diferentes niveles jerárquicos, ambos, por encima del trabajador o bien por la falta de tiempo para ejecutar dos órdenes simultáneamente.

Puede ocurrir una situación de conflicto cuando el trabajador/a se percata que la función que debe realizar abarca conductas o actividades que no quiere realizar, bien porque estima que no se ajustan a lo que cree que es su función o bien porque van en contra de su sistema de creencias y valores.

Un ejemplo del primer caso sería cuando un superior jerárquico pide al trabajador que ejecute tareas para su propio beneficio personal que nada tienen que ver con el trabajo: cuidar a sus hijos o hacerle compras personales. Un ejemplo del segundo caso sería recibir órdenes para ejecutar actividades laborales que quebranten la ley.

- Relaciones personales: Las relaciones personales conflictivas con superiores, subordinados, compañeros de trabajo, clientes y/o distribuidores pueden llegar a ser causantes de estrés.
- Inseguridad en el trabajo: La incertidumbre acerca del puesto de trabajo es un fuerte estresor. La probabilidad de ser despedido o que se acabe la duración del contrato causa altos niveles de estrés en el trabajador/a.

- Posibilidad de promoción profesional: Es fuente de preocupación la dificultad o inviabilidad de ser promovido en la escala jerárquica de la Organización.
- Falta de participación en las decisiones de la Organización: Origina molestia y estrés cuando la empresa limita, o no permite, la iniciativa, la toma de decisiones y la opinión a los trabajadores en temas concerniente a su propia tarea y otros aspectos del ámbito laboral.
- Excesivo control y supervisión: Cuando hay un amplio y estricto control por parte de los superiores, restringiendo en demasía la capacidad de dinamismo e iniciativa de los trabajadores, puede originar situaciones de estrés en éstos.
- Falta de formación, preparación o adaptación previa al desempeño de una función establecida: Estas circunstancias son fuertes estresores laborales pues presionan al trabajador a realizar labores para las que no se sienten plenamente capacitados.
- Cambios en la Organización: Los cambios de trabajo que consideren un gran esfuerzo de adaptación laboral originan incertidumbre y sensación de peligro en el trabajador/a. Existe miedo a afrontar circunstancias nuevas que el trabajador probablemente no domine. Un ejemplo característico de este tipo de estresor es la presentación de nuevas tecnologías en los procedimientos de trabajo habitualmente ejecutados de forma manual.
- Exceso de responsabilidad: Se originan cuando la tarea a ejecutar por el trabajador/a conlleva un gran compromiso; bien por los efectos sobre la salud e integridad de otras personas o bien por la importancia estratégica que tiene este trabajo para la Organización.
- Contexto físico molesto o peligroso: Un trabajo físico que moleste, impida o dificulte una correcta ejecución de los requerimientos del trabajo es un estresor. La impresión de riesgo en el trabajo ocasiona

una sensación de advertencia en el individuo, que desata el proceso de producción de estrés.

### **2.2.13. Clima organizacional**

Para definir que es un clima organizacional, se requiere separar estos dos vocablos. Primero, analizaremos el término organización, después clima y, finalmente definiremos clima organizacional.

Según Lewin (1936), el concepto de clima organizacional, señala que el comportamiento humano depende de la situación global donde sucede la conducta. El término "situación global" en estudio menciona a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es entendido e interpretado por la persona. Es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente.

Durante mucho tiempo la palabra clima ha sido usada de modo habitual para explicar la sensación o la atmósfera de las organizaciones. Gracias a los aportes de algunas investigaciones de Owens (1976), a la expresión clima organizacional se le ha atribuido, en los últimos años, un significado mucho más conveniente,

Tagiuri y Litwin (1968), definen al clima como una propiedad o cualidad del ambiente interno organizacional que: (a) es percibida o experimentada por los miembros de una organización, (b) influye en sus comportamientos y (c) tiene una duración relativa.

Jonhson (1972), Payne (1974) y Dressel (1976), Indican que el clima de una organización surte efectos sobres la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se constituye de un conjunto de variables que comprenden: las normas, estructuras organizacionales, valores grupales y otros. Para Payne, además, puede ser calculado operacionalmente con métodos observables objetivos, a través de las percepciones de los miembros del sistema.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weik (1970), describen el clima organizacional como un conjunto de cualidades específicas de una

organización en particular, que se pueden inferir de la manera en que la organización se relaciona con sus miembros y con el medio ambiente. Identificaron las siguientes dimensiones del clima organizacional: grado de estructura impuesta sobre el cargo, autonomía individual, consideración, calor y apoyo, sistema de recompensa. Ellos en un análisis y compendio de varios estudios sobre el clima, identificaron cuatro niveles generales de la situación organizacional que son: (a) las propiedades estructurales, (b) las características ambientales, (c) el clima organizacional y (d) las características formales de los roles.

El clima organizacional surge de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Méndez (2006) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas resalta la importancia del hombre en su rol del trabajo y por su participación en un sistema social. Define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y en donde estos procesos están influenciados por un sistema de valores, creencias y actitudes, así como también de su ambiente interno.

Para Dessler (1976) la trascendencia del concepto de clima está en la función que cumple como enlace entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo de Forehand y Gilmer (1964) que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas.

Se considera que el enfoque estructural es más objetivo porque está basado en variables que son constantes dentro de la organización y definidas por la dirección, mientras que en el enfoque subjetivo de Halpin y Crofts (1962) se plantea el clima organizacional como la “opinión” que el empleado se forma de la organización. Nombran a el “espíritu” como elemento importante del clima organizacional, cuyo significado es la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida. Otro elemento importante tomado en cuenta, es la consideración, hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentado o emocionalmente distante. Otros aspectos discutidos por los autores son los factores del clima relacionados con la producción.

Watters et al. (citado en Dessler, 1976) define el término como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”. Watters y sus colaboradores identificaron cinco factores globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado. Según Sudarsky (1977) el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas. Por su parte, Likert y Gibson (1986) plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización. Álvarez (1995) precisa al clima organizacional como el entorno de trabajo



procedente de la manifestación y/o expresión de diferentes factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan sus labores influye de manera evidente en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su productividad y creatividad. Gonçalves (1997) estima que el clima organizacional se asocia con las condiciones y características del entorno laboral las cuales producen percepciones en los empleados que perjudican su comportamiento. Chiavenato (2000) argumenta que el clima organizacional puede ser determinado como las propiedades o cualidades del ambiente laboral que son experimentadas o percibidas por el personal de la organización y que además tienen incidencia directa en la conducta de los empleados. Gonçalves (2000) explica que los factores y la conformación del sistema organizacional dan lugar a un clima concreto, en función a las impresiones de los miembros. El resultado de este clima incita a determinadas conductas en los individuos y dichas conductas repercuten en la organización y en el clima, y así se completa el circuito.

Para García (2003), el clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras. Las anteriores definiciones permiten establecer que el clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional, describe al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está íntimamente ligado al grado de incentivo de los empleados y muestra de forma específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por este motivo, es beneficioso cuando provee la

satisfacción de las necesidades personales y el incremento de la moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Chruden y Sherman (1999), en un estudio acerca del clima organizacional y el trabajo, develan que una organización tiene personalidad característica o clima que la diferencia de las demás organizaciones. Debido al impacto que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre la consecución de metas de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad.

En el clima organizacional inciden algunos factores intangibles. Las actitudes de los gerentes y supervisores hacia la personalidad humana y los métodos que usan para dirigir y controlar las actividades de los subordinados, son de principal importancia para determinar el clima del sector de la organización del cual son responsables.

Otros componentes que también ayudan al clima, son las interacciones entre los grupos y dentro de ellos, que comprende cada organización. Existen también causas de naturaleza física que cooperan con el clima dada su incidencia directa o indirecta sobre el comportamiento humana. En ellos se encuentran la naturaleza, el ambiente físico, y la disposición del trabajo, así como las circunstancias de seguridad del empleado.

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

#### **2.2.14. Características del clima laboral**

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional. Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos.

Los estudios de clima organizacional según varios autores están concretamente enlazados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición (Maish, 2004). Dentro de las variables más estudiadas en el clima organizacional son:

- Motivación
- Recompensas
- Propósito

- Comunicación
- Conflicto
- Estructura
- Liderazgo
- Satisfacción
- Capacitación
- Objetivos
- Cultura

Sin duda el estudio del clima laboral es una herramienta útil que permite evaluar y medir los comportamientos de los recursos humanos de una organización.

#### **2.2.15. Dimensiones del clima laboral**

Las dimensiones del clima organizacional son las características sensibles de ser medidas en una organización y que contribuyen en la conducta de los individuos. Por esta razón, para realizar un diagnóstico de clima organizacional es adecuado conocer las diferentes dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en establecer los elementos que dañan el ambiente de las organizaciones. Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

Los métodos de mando. La manera en que se utiliza el liderazgo para repercutir en los empleados.

- Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para incentivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la forma de ejercerlos.

- Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
- Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales. 8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.

Litwin y Stringer resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
- Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las diferencias de opiniones.

Las entidades educativas pasaron de ser consideradas no sólo lugar de conocimiento de los integrantes que participan en ellas, sino que se convierten en entes emisores de identidad.

Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

- Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.
- Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

- Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

- Apertura a los cambios tecnológicos. Esta basado en la apertura expresada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
- Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la comodidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus reclamos en la dirección.
- Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos apasionadamente dentro de la organización.
- Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

Brunet, afirma que, para evaluar el clima de una organización, es imprescindible confirmar que el instrumento de medición contenga por lo menos cuatro dimensiones:

- Autonomía Individual. Esta dimensión incorpora la independencia de los individuos, la responsabilidad y la severidad de las normas de la organización. El elemento fundamental de esta dimensión es la probabilidad del individuo de ser su propio patrón y de mantener para sí mismo un cierto nivel de decisión.
- Grado de estructura que impone el puesto. Mide el grado en que la metodología de trabajo se establece, y como se comunica a los subordinados por parte de los superiores.

- Tipo de recompensa. Alude a los aspectos económicos y las probabilidades de ascenso.
- Consideración, agradecimiento y apoyo. Se refiere al impulso y a la ayuda que un subordinado obtiene de su superior

#### **2.2.16. Tipos de clima organizacional de Likert**

Likert en su teoría de clima organizacional describe que el comportamiento de los subordinados es originado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos observan, por sus esperanzas, sus valores, sus sueños y sus capacidades. En consecuencia, la respuesta está definida por la percepción.

Likert menciona que hay tres tipos de variables que definen las particularidades de una organización, las cuales cooperan en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales. Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están dirigidas a indicar el sentido en el que una organización mejora y consigue resultados.

Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, decisiones, reglas, competencia y actitudes. Al modificarse las variables independientes, hará que se modifiquen las demás variables. Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la actitud, los objetivos, la motivación, la toma de decisiones y la eficacia de la comunicación. Las variables finales designadas también dependientes, son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que revelan las metas logradas por la organización, entre ellas están, los gastos de la empresa, la productividad, las ganancias y las pérdidas. La unión de dichas variables señala dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:



- Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador, Sistema II Autoritarismo paternalista.
- Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo, Sistema IV Participación en grupo.

En el clima de tipo autoritario sistema I autoritario explotador: la dirección no confía en sus subordinados, gran parte de las decisiones son tomadas en la cima de la organización, los subordinados sienten y trabajan en un ambiente de miedo, las relaciones entre los superiores y los subordinados se soportan a base de miedo y la comunicación sólo se da en forma de órdenes.

En el clima de tipo autoritario sistema II autoritario paternalista: existe la confianza entre la dirección y los subordinados, pero las decisiones se toman en la cima, a veces se decide en los niveles inferiores, para incentivar a los empleados se usan los premios y castigos. En este tipo de clima la dirección da la sensación que trabajan en un entorno estable y estructurado, pero la realidad es que juegan con las necesidades sociales de los empleados.

En el clima de tipo participativo sistema III consultivo: la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los empleados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para incentivar a los empleados se usan los premios y los castigos esporádicos, se cumplen las necesidades de reconocimiento y de consideración y existe la correlación por ambas partes. Se observa un ambiente dinámico y la administración se basa en metas por lograr.

En el clima participativo sistema IV participación en grupo: existe confianza absoluta en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la manera de incentivar es la participación, la creación de metas y la optimización del sistema de trabajo. Los empleados y la dirección conforman un equipo

para conseguir las metas establecidas a través de la planeación estratégica.

Los sistemas I y II pertenecen a un clima cerrado definido por una organización burocrática inflexible, donde los empleados se sienten muy disconformes en correlación con su trabajo y con la empresa. Los sistemas III y IV pertenecen a un clima abierto en donde la organización se observa con dinamismo, con inteligencia para conseguir sus objetivos y procurando cumplir las necesidades sociales de los empleados, interaccionando en el desarrollo de la toma de decisiones.

En síntesis, todos los empleados y todo el personal de dirección, componen un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización, que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

- **Estrés**

Estado de cansancio mental ocasionado por la demanda de un rendimiento muy superior al promedio; suele causar diversos trastornos mentales y físicos.

- **Estrés Laboral**

En cuanto a sus causas, el estrés laboral puede estar originado por factores como una excesiva carga de trabajo, un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o unas relaciones sociales insatisfactorias e incluso tóxicas (vea acoso laboral) en el puesto de trabajo.

- **Docente**

Un docente es la persona que se dedica a instruir o que desarrolla actividades concernientes a la enseñanza. La palabra deriva del término latino docens, que a su vez proviene de docēre (traducido al español como “enseñar”). En el lenguaje frecuente, la idea suele usarse como

sinónimo de maestro o profesor, aunque su significado no es precisamente igual.

- **Desempeño**

Desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: ejecutar una actividad, cumplir un deber, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede relacionarse a la función de un papel.

- **La Institución**

Una institución (del latín institutio, de in, que implica penetración; statuere, estacionar, colocar, y el sufijo -ción, que implica acción o efecto<sup>1</sup>) es un organismo público o privado creado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social.[cita requerida] Las instituciones son sistemas de índole social y cooperativa creadas bajo imposiciones legales, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos (que puede ser de toda una sociedad). Las instituciones trascienden las voluntades individuales, al identificarse con la imposición de un propósito considerado como un bien social, es decir, que vendría siendo algo "normal" para ese grupo. Su mecanismo de funcionamiento varía ampliamente en cada caso, aunque se destaca la elaboración de numerosas reglas o normas que suelen ser poco flexibles y amoldables.

- **Depresión**

La depresión, es un trastorno del encéfalo. Existen varias causas, comprenden factores biológicos, genéticos, ambientales, y psicológicos. La depresión puede comenzar a cualquier edad, pero suele iniciar en la juventud o en adultos jóvenes. Es mucho más común en las mujeres. Las mujeres también pueden tener depresión posparto después de dar a luz. Algunas personas presentan un trastorno afectivo estacional en el invierno. La depresión es una parte del trastorno bipolar.

- **La ansiedad**

Trastornos de pánico: Se diferencia de la ansiedad generalizada, porque los síntomas del pánico son más acentuados, y pueden ocasionar problemas físicos o psicológicos. Trastorno obsesivo-compulsivo: son pensamientos o ideas ansiosas, que consiguen influir en nuestra conducta.

- **Trastorno psicossomático**

El término psicossomático se refiere a una patología del psicossoma, es decir, a trastornos orgánicos en los cuales la disfunción fisiológica es comprobable pero que, además, están enlazados, de alguna forma, a la conformación de la personalidad de quien sufre los síntomas o existe una relación con circunstancias de estrés.

- **Agotamiento**

El cansancio o agotamiento casi siempre es pasajero y se puede atribuir a causas concretas y muy diversas como falta de sueño, un día de trabajo intenso y estresante, un viaje agotador, una situación agobiante o a la práctica excesiva de ejercicio.

- **Estresores**

El concepto estresor (desencadenante de estrés, factor de estrés) describe todas las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés. Un autobús que se ha perdido, una catástrofe natural, un accidente de coche, una enfermedad, una discusión familiar, la pérdida del empleo... la naturaleza propia de cada agente estresante es distinta.

- **Ambientes contaminados**

La contaminación se refiere a la presencia de materiales, productos o agentes nocivos para la salud, la contaminación suele darse y contra el medio ambiente, lo cual se denomina contaminación ambiental, sin embargo, la contaminación puede ocurrir en el suelo, aire o agua y en casos extremos en los 3 al mismo tiempo.

- **Cognitivo-subjetivo**

Actualmente, en todas las aportaciones teóricas y experimentales, se entiende por emoción una experiencia multidimensional, en cierta medida agradable o desagradable y que dispone para la acción en base a tres sistemas de respuesta: cognitivo/subjetivo, conductual/expresivo y fisiológico/adaptativo.

El hecho de que cada orientación teórica incida especialmente sobre alguna de estas dimensiones es una de las razones que dificulta un consenso en la definición.

- **Fisiológico**

La fisiología (del griego physis, naturaleza y logos, conocimiento, estudio) es la ciencia que estudia las funciones de los seres vivos. La anatomía y fisiología son campos de estudio estrechamente relacionados en donde la primera hace hincapié en el conocimiento de la forma mientras que la segunda pone interés en el estudio de la función de cada parte del cuerpo, siendo ambas áreas de vital importancia en el conocimiento médico general.

- **Salud física**

La salud física consiste en el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento del organismo de los individuos, es decir, es una condición general de las personas que se encuentran en buen estado físico, mental, emocional y que no padecen ningún tipo de enfermedad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como aquel estado de bienestar que va más allá de no padecer enfermedades y que incluye también el bienestar físico, mental y social.

- **Salud Mental**

La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psíquico y social. Influye en la forma en como sentimos, pensamos y actuamos cuando lidiamos con la vida. Asimismo, ayuda a describir cómo

manejamos el estrés, nos asociamos con otras personas y tomamos decisiones. La salud mental es fundamental en todas las etapas de la vida, desde la niñez y la adolescencia hasta la edad adulta.

- **Aspectos Conductuales**

Las primeras alteraciones observables clínicamente en la esfera conductual, hacen referencia a cambios en la personalidad y/o carácter, tales como indiferencia, desinterés y una incipiente apatía. Personas muy activas se vuelven apáticas, inactivas y, al revés, personas muy tranquilas, comienzan a estar inquietas, nerviosas y a moverse continuamente sin objetivos claros. En estos estadios, los pacientes advierten poco estas modificaciones, siendo precisamente los familiares quienes relatan la mayor introspección y rudeza en los afectos, así como el abandono de actividades o hobbies que tiempo atrás se presentaban como importantes y deseadas. La pérdida de espontaneidad y la creciente demanda de ayuda para expresar una idea o una necesidad, determinan un perfil de mayor dependencia e ingenuidad. Es frecuente que los pacientes se presentan menos entusiastas, se vuelvan desconfiados, recelosos, obstinándose con facilidad. Otras alteraciones de la personalidad frecuentemente observadas son mayor egocentrismo y desinhibición.

- **Autorrealización**

Sin tener nada que ver con la satisfacción, aunque teniendo algo que ver con el incentivo, el concepto autorrealización se ha empleado en diversas teorías de la psicología con conceptos distintos. Lo inserto originalmente Kurt Goldstein, teórico organísmico, para hacer mención a la ejecución del potencial del propio individuo. La expresión de la propia creatividad, la búsqueda del conocimiento, la búsqueda de la iluminación espiritual y el afán de darle a la sociedad, son ejemplos de autorrealización. Desde la perspectiva de Goldstein, se trata del motivo principal del organismo, el único motivo real: "la tendencia a realizarse a sí mismo tanto como sea posible es el impulso básico... el impulso de autorrealización." es la verdadera motivación.

- **Identidad**

La voz identidad proviene del latín "identitas" y este de la entrada "idem" que significa "lo mismo". Cuando se habla de identidad, generalmente podemos estar haciendo referencia a esa serie de rasgos, atributos o características propias de una persona, sujeto o inclusive de un grupo de ellos que logran diferenciarlos de los demás. Por su parte, identidad también alude a aquella apreciación o percepción que cada individuo se tiene sobre sí mismo en comparación con otros, que puede incluir además la percepción de toda una colectividad; y es la identidad la que se encarga de forjar y dirigir a una comunidad definiendo así sus necesidades, acciones, gustos, prioridades o rasgos que los identifica y los distingue.

- **Identidad institucional**

Es la consecuencia de la historia, filosofía, valores, ritos, búsquedas, mitos, héroes de la organización y estrategias observadas. No puede modificarse con comodidad y evoluciona lentamente, tomando en cuenta no solo componentes reconocidos, sino la concepción general de toda una arquitectura, indumentaria, señalética, entre otros.

- **Motivación institucional**

La motivación en el liderazgo institucional es fundamental, es un desarrollo general, el cual comienza y conduce una conducta hacia la consecución de una meta. Este procedimiento incluye variables tanto cognitivas como afectivas:

**Cognitivas:** Comprende habilidades de pensamiento y conductas instrumentales para alcanzar las metas propuestas.

**Afectivas:** Contiene elementos como la autovaloración.

Ambas variables obran en correlación a fin de integrarse y hacer eficaz los incentivos, este desarrollo que va de la mano de otro

fundamental, dentro del ambiente laboral y empresarial: el adiestramiento.

- **Autoritarismo**

Autoritarismo, en las relaciones sociales, es una modalidad del ejercicio de la autoridad que impone la voluntad de quien ejerce el poder en ausencia de un consenso construido de forma participativa, originando un orden social opresivo y carente de libertad y autonomía. La sociedad preindustrial está marcada por la imposición de una fuerte autoridad y jerarquía en todos los órdenes (religioso, político, económico, etc.), con una indiscutida autoridad masculina y paterna dentro de la familia (patriarcado, paternalismo), frente a los grados cada vez mayores de libertad y autonomía propios de la sociedad industrial y la sociedad postindustrial.

- **Clima organizacional**

El clima laboral de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima. En organizaciones que se dan gestión se de manera autoritaria, traerá consigo a colaboradores que se desempeñen con miedo, temor, y si no existe confianza hacia los trabajadores, se generará un clima laboral tenso. Este clima llevara a trabajar a los empleados con irresponsabilidad, y a raíz de esto su jefe controlará más sus actividades y todo ello llevaría a un ambiente de descontento tanto para el empleado como al empleador.

## **2.4. Hipótesis**

(Hi) Existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.



(Ho) No existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.

#### **2.4.1. Hipótesis Específicas**

(Hi) Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión estructura del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne, Lima – 2018.

(Ho) No existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión estructura del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne, Lima – 2018.

(Hi) Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión recompensa del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne, Lima – 2018.

(Ho) No existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión recompensa del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne, Lima – 2018.

(Hi) Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne, Lima – 2018.

(Ho) No existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne, Lima – 2018.

(Hi) Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión identidad del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne, Lima – 2018.

(Ho) No existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión identidad del clima organizacional en docentes de la Asociación Educativa Berne, Lima – 2018.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Variable 1 Estrés Laboral**

#### **Definición Conceptual**

Maslach y Jackson (1981) entienden al síndrome de burnout como:

Una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional. Siendo un síndrome caracterizado por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, la doctora Maslach concluye que el burnout se configura como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”.

#### **Definición Operacional**

El cuestionario utilizado para el estrés laboral fue el Inventario de burnout de Maslach, constituida por 22 ítems; entre las dimensiones tenemos: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo (Maslach & Jackson, 1981).

### **2.5.2. Variable 2 Clima organizacional**

#### **Definición Conceptual**

Litwin y Stringer (1968) quienes definen el clima como:

Una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

## **Definición Operacional**

El cuestionario utilizado es el Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin & Stringer. Consta de 42 preguntas cerradas con escalamiento tipo Lickert.

### **2.6. Operacionalización de variables (Dimensiones e Indicadores)**

Definición operacional de las variables de estudio. Se requiere traducir las variables a indicadores, considerando los procedimientos empíricos que permiten la obtención de datos para la verificación de las hipótesis y dar respuesta a los problemas de investigación (Carbajal, 2007; Velásquez, 1999).

#### **2.6.1. Dimensiones e indicadores del estrés laboral**

#### **2.6.2. Dimensiones e indicadores del clima organizacional**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Estructura</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* La institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento.</li><li>* Participan todos los integrantes de la institución educativa al momento de decidir.</li><li>* Se respetan las opiniones.</li></ul>
<b>Recompensa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Recompensa en esfuerzo académico.</li><li>* Desarrollo profesional.</li><li>* Recompensa a mi esfuerzo en mis deberes.</li></ul>
<b>Relaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Madurez para superar los conflictos de forma asertiva.</li><li>* Cooperación entre colegas y miembros de la institución educativa.</li><li>* Buenas relaciones humanas.</li></ul>
<b>Identidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Identidad con la institución.</li><li>* Compromiso con la institución.</li><li>* Disfruto trabajar en la institución educativa.</li></ul>

### 2.6.3. Operacionalización de la variable estrés laboral

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores/Rango
Estrés Laboral	<b>Definición conceptual</b>  El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional (Maslach & Jackson, 1981).	<b>Agotamiento Emocional</b>	Sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales.	1,2, 3,4,5,6,7,8 9,10,11,12,13	Nunca (0) Alguna vez al año o menos (1) Una vez al mes o menos (2) Algunas veces al mes (3) Una vez a la semana (4)
	<b>Despersonalización</b>		Son actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas.	5, 10, 11, 15 y 22	Varias veces a la semana (5) Diariamente (6)
	<b>Definición operacional</b>  El cuestionario utilizado para el estrés laboral fue de Maslach & Jackson, constituida por 22 ítems; entre las dimensiones tenemos: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo (Maslach & Jackson, 1981).	<b>Realización Personal</b>	Disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.	<b>Estrés laboral:</b>  Bajo [1-33] Medio [34-66] Alto [67-99]

### 2.6.1. Operacionalización de la variable clima organizacional

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores/Rango
Clima Organizacional	<p><b>Definición conceptual</b></p> <p>El Clima organizacional es una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización (Litwin &amp; Stringer, 1968).</p>	<p><b>Estructura</b></p>	<p>Engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización.</p>	<p>1,2, 3,4, 5,6, 7,8, 9,10, 11,12, 13</p>	<p>Muy de acuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (2)</p> <p>En desacuerdo (1)</p>
	<p><b>Definición operacional</b></p> <p>El cuestionario utilizado es el Cuestionario de Clima organizacional de Litwin &amp; Stringer. Consta de 42 preguntas cerradas con escalamiento tipo Lickert (Litwin &amp; Stringer, 1968).</p>	<p><b>Recompensa</b></p>	<p>Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado.</p>	<p>14,15,16,17,18,19, 20,21</p>	<p>Muy en Desacuerdo (0)</p>
		<p><b>Relaciones</b></p>	<p>El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.</p>	<p>22,23,24,25,26,27, 28,29,30,31,32,33, 34,35,36</p>	<p>Clima organizacional:</p> <p>Deficiente (0-30)</p> <p>Aceptable (31-60)</p> <p>Regular (61-92)</p>
		<p><b>Identidad</b></p>	<p>Evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización.</p>	<p>37,38,39,40, 41,42</p>	<p>Optimo (93-126)</p>

## **CAPÍTULO III**

### **3. MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo Niveles y Diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es básica. Esta investigación tiene como finalidad fundamental aumentar los conocimientos teóricos que se tienen. No está necesariamente interesada en las aplicaciones prácticas. Su objetivo es hacer generalizaciones con la intención de fundamentar principios y leyes, en las que se puedan basar otras investigaciones.

##### **3.1.2. Nivel de Investigación**

La investigación es de nivel descriptivo correlacional. Son aquellas que actúan en el presente y sobre dos variables de tipo dependiente. Miden y evalúan con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables en un grupo de sujetos durante la investigación. La correlación puede ser positiva o negativa. Exigen el planteamiento de hipótesis que se comprobarán o no. Su utilidad radica en saber cómo se puede comportar un concepto o variable, conociendo el comportamiento de otra variable relacionada.

##### **3.1.3. Diseño de Investigación**

###### **Diseño Correlacional**

El diseño de estudio es correlacional, dado que pretende determinar la relación entre las variables en estudio.

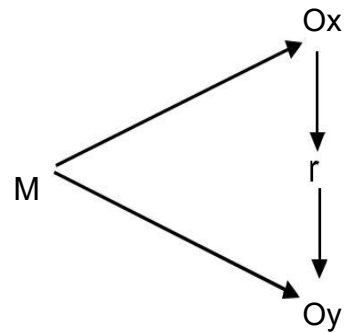
## Diseño No Experimental

El diseño es No Experimental, porque los fenómenos se analizaron tal y como se vieron, y no se intervino ni manipulo las variables que fueron investigadas.

## Diseño Transversal

Este diseño es transversal o transaccional, porque los datos de cada una de las variables se recogieron en un solo momento.

### Esquema:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable 1 (X Estrés laboral)

Oy: Observación de la variable 2 (Y Clima organizacional)

r: Correlación entre las variables

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

La presente investigación comprende a la población de la asociación educativa Berne en el ámbito de estrés laboral y clima organizacional en docentes de primaria.

### **3.2.2. Muestra**

Se considera a los 15 docentes de primaria de la asociación educativa Berne como muestra.

### **3.2.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Las principales técnicas que utilizaremos en la investigación son:

- Observación
- Entrevistas

Los principales instrumentos que utilizaremos en la investigación son:

- Inventario de burnout de Maslach (MBI-ED)
- Cuestionario de clima laboral de Litwin y Stringer

### **3.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Para el procedimiento de datos se realizó mediante la consistencia del análisis de la información y tabulación de datos. Para el análisis de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS, versión 22.0 en español.



## FICHA TECNICA

### INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Autores:	S. Maslach y C. Jackson
Publicación:	Madrid: TEA, 1997
Notas a la medición:	Evaluación del síndrome del "quemado"
Ámbito de aplicación:	Clínica y laboral
Número total de ítems:	22 ítems Tipo Likert
Escalas/factores:	Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización personal.
Forma de aplicación:	Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Procedimiento de Corrección:	Manual, mediante plantilla

#### Marco Teórico

El burnout es un síndrome que puede afectar a profesiones muy diferentes, en general suele presentarse preferentemente en aquellas ocupaciones que con frecuencia tienen que atender e interactuar de forma asistencial con algún tipo de usuario o "cliente" que presenta necesidades más o menos imperiosas. Las personas con el síndrome desarrollan síntomas muy variados que interfieren negativamente en su trabajo, en su salud y en su vida personal.

El concepto de burnout fue introducido por Freudenberger (1974) y posteriormente popularizado por Maslach (1976, 1981) refiriéndose al desgaste que sufren los trabajadores de los Servicios Humanos. Maslach y Jackson (1981, 1982) lo definen como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico o psicológico y emocional (cansancio emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y un

sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de realizar (disminución de la realización personal).

El inventario burnout de Maslach fue desarrollado por Maslach y Jackson en 1981, es un instrumento constituido por 22 ítemes que se valoran con una escala tipo Likert de 7 puntos. Este inventario se caracteriza por asumir que el desgaste psíquico es considerado como un síndrome caracterizado por sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

### **El desarrollo de la investigación sobre Burnout.**

El constructo de "Burnout", utilizado para referirse a un tipo de estrés generalmente vinculado a las profesiones asistenciales o de servicios, comienza a desarrollarse con los escritos de Freudenberger (1974) en los que se describe el síndrome como "el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás". Freudenberger partía de su experiencia con trabajadores voluntarios y profesionales en las Free Clinic que habían proliferado en los EEUU a partir de los años sesenta. De forma paralela, Susan Maslach en los años setenta desarrolla una línea de investigación centrada en los procesos emocionales. Como testimonian Maslach y Jackson (1982), su enfoque en el estudio del burnout se centró desde los primeros momentos en el estrés emocional que surgen de la relación interpersonal con los propios clientes. Por ello estaba polarizado en las profesiones de servicios y de ayuda. Maslach (1976) definía en un primer momento el burnout como "un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo". Con tales trabajos se inicia un periodo de exploración y tanteo sobre la naturaleza y factores asociados a la aparición y desarrollo del burnout. Maslach y Schaufeli (1993) consideran que en el estudio del burnout se han producido dos aspectos claramente diferenciados: un periodo pionero de formulación y otro de afianzamiento y de verificación empírica.

El primero supuso un periodo de ebullición de formulaciones y aproximaciones clínicas e intuitivas al fenómeno. Este periodo se caracteriza tanto por el éxito

del término en el ámbito del trabajo y de los servicios asistenciales como por el distanciamiento e indiferencia del mundo académico y universitario a las propuestas que continuamente se formulaban sobre el tema. Una anécdota que revela claramente esta situación es la que cuenta Maslach y Jackson (1984) sobre la suerte del artículo en el que exponían por primera vez las características psicométricas del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). Dicho artículo fue devuelto por el editor de la revista con el comentario de no haber sido leído dado que la línea editorial de la revista no incluía “pop psychology”.

Probablemente el hecho diferencial que marca el paso de un periodo a otro sea la aparición y el desarrollo del MBI como técnica e instrumento para la evaluación del burnout. Su aparición significó poder contar con una definición operativa que fijara de forma clara que se entendía por burnout. En el MBI, el burnout aparecía definido como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal”, (Maslach y Jackson, 1981). A partir de su aparición quedaba fijada una línea clara de investigación de estudios empíricos que permitía diferentes tipos de investigaciones sobre su desarrollo y factores asociados. Cabe notar que el auge del estudio empírico que supuso su aparición de forma que la bibliografía publicada por Kleiber y Enzman (1990) incluía 1500 trabajos desde 1983. Posteriormente el volumen de investigaciones ha ido creciendo y la popularidad adquirida rápidamente por el MBI y la concepción multidimensional del constructo ha sido elementos decisivos de esta difusión.

### **La concepción teórica del burnout según Maslach**

Indudablemente el desarrollo del constructo del burnout está asociado a los trabajos de S. Maslach. Si bien se suele reconocer a Freudenberger el uso pionero del término, su estudio ha sido episódico, centrado en los aspectos clínicos y descriptivos del término. Ha sido S. Maslach la que ha convertido el burnout en un paradigma de investigación. Sin las aportaciones ni la línea de trabajo realizado por Maslach, el trabajo de Freudenberger hubiera pasado fácilmente desapercibido.

En los años setenta, la línea de investigación desarrollada por Susan Maslach estaba centrada en los procesos emocionales. Como Maslach reconoce, su modelo no se derivó de una teoría preexistente, sino de años de investigación exploratoria. Su preocupación en aquellos años consistía en determinar los procesos de categorización cognitiva de los estados emocionales experimentados, estudiar cómo la gente categorizaba, encajaba y controlaba sus propios estados emocionales. Más específicamente, su objetivo era el estudio de la activación emocional y cómo en medio de una crisis se actuaba para mantener la cabeza fría y una conducta eficiente. Ejemplos de ello era el rescate personal en peligro: como podía ocurrir en agentes de la policía o de los bomberos, el personal del hospital en situaciones de urgencia o un terapeuta en una situación de crisis.

En su revisión bibliográfica constataba la escasez de modelos teóricos para explicar tales actuaciones y registraba dos conceptos que podían servir para ahondar este tipo de comportamiento. El primero era la noción de “preocupación distanciada” (Lief y Fox, 1963) que aludía al comportamiento característicos de profesiones sanitarias que deben implicarse en la cura sin caer en sobreimplicaciones emocionales. El segundo era el concepto de “deshumanización defensiva” (Zimbardo, 1971) que se refería a la necesidad de defenderse de estados emocionales continuos y desequilibradores, actuando con las personas como si se tratara exclusivamente de objetos o problemas a solucionar. Ambos conceptos tenían su campo de explicación más extensivo en las profesiones sanitarias. Su punto de arranque estuvo en las profesiones asistenciales, preferentemente las sanitarias.

Pronto encontró que un fenómeno muy semejante se daba en aquellos abogados que tenían que trabajar con personas en situación de indigencia y de extrema pobreza. Eso manifestó que el mismo problema se daba en otras profesiones de servicio. No obstante, el énfasis conceptual seguía puesto en el estrés emocional subsiguiente a la contemplación del sufrimiento de otros.

Los primeros estudios empíricos sistemáticos de Maslach fueron realizados con Ayala Pines y tenían como objetivo el análisis de los estados emocionales

de los profesionales y sus reacciones a los clientes, relacionándolos con determinadas características de su trabajo (Maslach y Pines, 1977; Pines y Maslach, 1980). Tales estudios mostraron la presencia del cansancio emocional y de la despersonalización en el fenómeno del burnout, por ello las primeras aproximaciones conceptuales incluían solo ambas dimensiones.

A partir de esta situación se originó un programa de investigación sobre el “burnout” en diferentes profesiones y el desarrollo de las primeras definiciones operativas. Este trabajo fue efectuado en colaboración con Cristina Jackson, que se había incorporado al estudio a partir de 1978 (Maslach y Jackson, 1978). Los resultados de tales trabajos dieron lugar a la determinación de una tercera dimensión: la falta de realización personal; y a la elaboración del primer formato del MBI.

### **Estructura del Inventario Burnout de Maslach**

El cuestionario elaborado a lo largo de ocho años como fruto de un extenso y costoso trabajo, propone tres factores o dimensiones a evaluar: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Originalmente, el MBI incluía una escala opcional de Implicación con tres ítems que posteriormente no ha sido mantenida. En su primer formato, anterior al oficial, el cuestionario contenía 47 ítems con dos formatos de respuesta: frecuencia e intensidad. Los análisis factoriales obligaron a una reducción del número de ítems pasando de 47 a 22, siguiendo el criterio de mantener los ítems con un peso factorial superior a 0.40. El cuestionario resultante se aplicó posteriormente a otra muestra manteniendo la misma estructura de una doble escala de frecuencia e intensidad.

La primera edición del MBI mantenía los dos tipos de escalas: frecuencia e intensidad del síndrome. Una propuesta reiteradamente efectuada desde su aparición fue la reducción de las dos escalas de frecuencia e intensidad a una sola debido a la alta correlación repetidamente encontrada en la mayoría de trabajos (Iwacniki y Schwab, 1981). En uno de los primeros estudios con muestras españolas (Oliver y col. 1990) la correlación entre ambas formas era superior a 0.80. Debido a estas razones, los mismos autores han aceptado la utilización de una sola escala en la segunda edición del inventario.

M.B.I. (Inventario Burnout de Maslach: Cristina Maslach 1981-1986, adaptación española). Es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Se trata de un cuestionario auto administrado, que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y hacia los clientes. Altas puntuaciones en las dos primeras escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. El cuestionario tiene una estructura tridimensional y a partir de ella se definen tres subescalas o dimensiones para designar un sujeto “quemado”. Estas subescalas son:

**Agotamiento emocional (EE)** comprende 9 ítems (sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo; puede manifestarse física, psíquicamente, o como una combinación de ambas, el agotamiento emocional provoca falta de recursos emocionales).

**Despersonalización (D)** comprende 5 ítems (los elementos de esta subescala describen una respuesta interpersonal fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional; acompañado de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo, distanciamiento emocional de los destinatarios de los servicios que se prestan hacia los que se desarrollan actitudes negativas, hostiles, distantes, críticas,...).

**Realización personal (PA)** está constituida por 8 ítems (contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas, suponen una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo, típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima).

Los resultados de los análisis factoriales realizados en diferentes muestras con el MBI, arroja en la mayoría de los casos la existencia de tres factores ortogonales que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Estos factores fueron obtenidos en estudios realizados con diferentes grupos de profesionales como

maestros, enfermeros y personal sanitario, trabajadores sociales, farmacéuticos, entre otros. (Gold Roth, Wright y Michel, 1991; Gil y Peiró, 1997; Maslach, Jackson y Leiter, 1997).

### **Adaptación Psicométrica.**

Para este estudio, dado que la prueba tiene origen inglés y una traducción española, se procedió a evaluar la equivalencia conceptual de los ítems y la equivalencia lingüística utilizando para ello el criterio de jueces a fin de garantizar que el instrumento corresponda a nuestro contexto.

### **Validez**

La validez del instrumento fue estudiada inicialmente a través de la validez de contenido por criterio de jueces, para ello se entregó el instrumento con las correspondientes definiciones operacionales de cada área a un grupo de 9 jueces para que de forma independiente evaluaran si los ítems correspondían o no al universo de contenido del cual se asumió que provenían, para cuantificar los hallazgos se aplicó el coeficiente de V de Aiken, los resultados presentados en la tabla A indican que todos los ítems alcanzan niveles adecuados de significación estadística, por lo que es posible trabajar con el instrumento sin realizar mayores modificaciones, pues presenta validez de contenido.

**Cuadro N° 1** Validez de contenido del Inventario Burnout de Maslach (MBI)

<b>Ítem</b>	<b>V Aiken</b>
1	1.00*
2	1.00*
3	1.00*
4	0.89*
5	0.89*
6	0.89*
7	0.89*
8	0.89*
9	0.89*
10	0.89*
11	0.89*
12	0.89*
13	0.89*
14	0.89*

15	0.89*
16	1.00*
17	0.89*
18	0.89*
19	0.89*
20	0.89*
21	0.89*
22	1.00*

p < 0.05

Jueces = 9

También se estudió la validez de constructo, por medio del método intraprueba, efectuándose el análisis factorial confirmatorio de manera que se trató de establecer si los tres factores obtenidos en la versión original de la prueba se mantenían en los datos de la muestra trabajada. Los resultados alcanzados en la tabla B, permiten observar que el modelo de tres factores alcanza mejores resultados que el modelo independiente de manera que se observa un estadístico chi-cuadrado igual a 47.01, que no es significativo, a la vez que el análisis de residuales indica que los valores son inferiores al criterio de 0.05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo (GFI = 0.98 y AGFI = 0.95) son adecuados, por lo que se concluye que el modelo es corroborado en los datos evaluados y por lo tanto el inventario de Burnout de Maslach presenta validez de constructo.

**Cuadro N° 2** Análisis factorial confirmatorio del inventario de Burnout de Maslach

<b>Datos</b>	<b>Modelo de 3 Factores</b>	<b>Modelo Independiente</b>
Parámetros	47	22
Chi-Cuadrado mínimo	47.01	152.54
G.L.	206	0.231
P	0.823	0.020
Chi-Cuadrado mínimo/G.L.	0.23	0.65
RMR	0.02	0.13
GFI	0.98	0.80
AGFI	0.95	0.86

n = 334



## Confiabilidad

El análisis de la confiabilidad se realizó para cada una de las áreas que evalúa el Inventario Burnout de Maslach, que a continuación veremos:

El análisis del área de Agotamiento Emocional del Inventario de Maslach, presentado en la Tabla C, nos permite apreciar que todos los ítems alcanzan correlaciones ítem-test corregidas superiores a 0.27. En tanto que la confiabilidad estudiada por medio del coeficiente Alfa de Cronbach ascendió a 0.78, lo que nos lleva a concluir que los ítems de ésta área permiten obtener puntajes confiables.

**Cuadro N° 3** Análisis de ítems y confiabilidad del área de Agotamiento Emocional del Inventario de Maslach

Ítem	M	D.E.	Ritc
1	2.31	1.76	0.57*
2	3.13	1.87	0.52*
3	1.87	1.83	0.57*
6	1.13	1.67	0.49*
8	2.27	1.88	0.59*
13	0.73	1.32	0.43*
14	1.27	1.72	0.38*
16	1.30	1.77	0.44*
20	1.46	1.03	0.27*
Alfa de Cronbach = 0.78*			

\* $p < 0.05$  n = 334

El análisis del área de Despersonalización del Inventario de Maslach (Ver tabla D), observamos que todos los ítems alcanzan correlaciones significativas entre 0.22 y 0.34, por lo que todos pueden ser retenidos. La confiabilidad evaluada a través del coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.76. Estos resultados nos permiten concluir que los ítems de ésta área logran obtener puntajes confiables.

**Cuadro N° 4** Análisis de ítems y confiabilidad del área de Despersonalización del Inventario de Maslach

Ítem	M	D.E.	Ritc
5	1.16	1.59	0.22*
10	1.13	1.04	0.23*
11	0.77	1.46	0.27*
15	0.69	1.65	0.33*
22	0.60	1.15	0.34*
<b>Alfa de Cronbach = 0.76*</b>			

\*p< 0.05 n = 334

En lo que concierne al área de Realización personal en el trabajo del Inventario de Maslach, presentada en la tabla E, se encuentra que los ítems alcanzan correlaciones ítem-test corregidas significativas entre 0.27 y 0.46; también se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.74, lo cual significa que los ítems del área permiten obtener puntajes confiables.

**Cuadro N° 5** Análisis de ítems y confiabilidad del área de Realización Personal del Inventario de Maslach

Ítem	M	D.E.	Ritc
4	0.92	1.63	0.42*
7	1.38	1.94	0.43*
9	1.09	1.93	0.43*
12	1.02	1.74	0.27*
17	1.25	1.89	0.39*
18	0.90	1.64	0.42*
19	0.96	1.69	0.46*
21	1.56	1.92	0.39*
<b>Alfa de Cronbach = 0.74*</b>			

\*p< 0.05 n = 334

Los resultados han permitido corroborar la validez y confiabilidad del Inventario Burnout de Maslach (MBI), por lo que es factible utilizar el instrumento en la investigación, pero debido a que no existe consenso respecto a cuándo se presenta el agotamiento emocional (Burnout), se ha considerado pertinente analizar las puntuaciones de cada una de las áreas que conforman el instrumento.

**Cuadro N° 6** Baremo Del Inventario Burnout De Maslach (Mbi)

<b>Rango Percentil</b>	<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>	<b>Rango Percentil</b>
<b>1</b>	0			<b>1</b>
<b>5</b>	2			<b>5</b>
<b>10</b>	5		0	<b>10</b>
<b>15</b>	6		1	<b>15</b>
<b>20</b>	8	0	2	<b>20</b>
<b>25</b>	9		3	<b>25</b>
<b>30</b>	10		4	<b>30</b>
<b>35</b>	11	1	5	<b>35</b>
<b>40</b>	12	2		<b>40</b>
<b>45</b>	13	3	6	<b>45</b>
<b>50</b>	14		7	<b>50</b>
<b>55</b>	15	4	8	<b>55</b>
<b>60</b>	16	5	9	<b>60</b>
<b>65</b>	17	6	11	<b>65</b>
<b>70</b>	19	7	12	<b>70</b>
<b>75</b>	20	8	13	<b>75</b>
<b>80</b>	22	9	14	<b>80</b>
<b>85</b>	27	10	18	<b>85</b>
<b>90</b>	30	11	20	<b>90</b>
<b>95</b>	36	13	24	<b>95</b>
<b>99</b>	42	20	44	<b>99</b>
<b>M</b>	<b>15.45</b>	<b>4.34</b>	<b>9.07</b>	<b>M</b>
<b>D.E.</b>	<b>6.63</b>	<b>4.44</b>	<b>5.32</b>	<b>D.E.</b>

N = 334

El instrumento utilizado en la investigación será el adaptado por Barraza (2003), con un lenguaje especial para profesores, consta de 22 ítems en forma de afirmaciones que miden la frecuencia con la que se experimentan determinados sentimientos y actitudes del profesor en el trabajo y hacia los alumnos.

Se realizó el Alfa de Cronbach para verificar la fiabilidad del cuestionario, se obtuvo un valor de 0,895.

**Cuadro N° 7** Fiabilidad

Fiabilidad		Cuestionario (MBI_ED).	
	Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach		N de Elementos	
0,667		22	

Fuente: Tesis Universidad Internacional SEK

Responsable: María Verónica Álvarez Vacas 2014

## FICHA TECNICA

### CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL DE LITWIN Y STRINGER

Autores:	Litwin, George H. y Robert A. Stringer
Adaptación:	Adaptación a México por Chaparro Aguilar David y Vega Muñoz Lourdes, marzo 2007
Adaptación al Perú:	Angelica Lucrecia Crespín Meza, octubre 2009
Ámbito de aplicación:	Educativa (docentes)
Número total de items:	42 items tipo likert
Dimensiones:	Estructura Recompensa Relaciones Identidad
Forma de aplicación:	Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos

El cuestionario consta de 42 preguntas cerradas con escalamiento tipo Lickert, con opciones de respuesta del uno al cuatro.

- Muy de acuerdo (3)
- De Acuerdo (2)
- En Desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (0)

El instrumento fue adaptado al Perú por Angélica Lucrecia Crespín Meza. Octubre, 2009. El instrumento tiene una alta consistencia interna y una confiabilidad probada por el coeficiente alfa de Crobach obteniendo un

valor de 0,963. Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento, se determinó una muestra piloto de 25 docentes, tanto del nivel primaria como secundaria; pertenecientes a diversas instituciones educativas de la Región Callao; obteniéndose un valor de alfa de 0.963. Este valor indica que el cuestionario tiene una alta consistencia interna.

La validez en Perú se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos, para lo cual recurrieron a la opinión de 5 jueces de reconocida trayectoria en la Cátedra de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola; se obtuvo una validez total de 0,96.

**Cuadro N° 8** Fiabilidad Cuestionario Litwin, George H. y Robert A mide el clima laboral

	Estadística de fiabilidad	
Alfa de Crombach		N de Elementos
0,963		41

Fuente: Universidad San Ignacio de Loyola (Lima Perú)

Responsable: Angélica Lucrecia Crespín Meza

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS

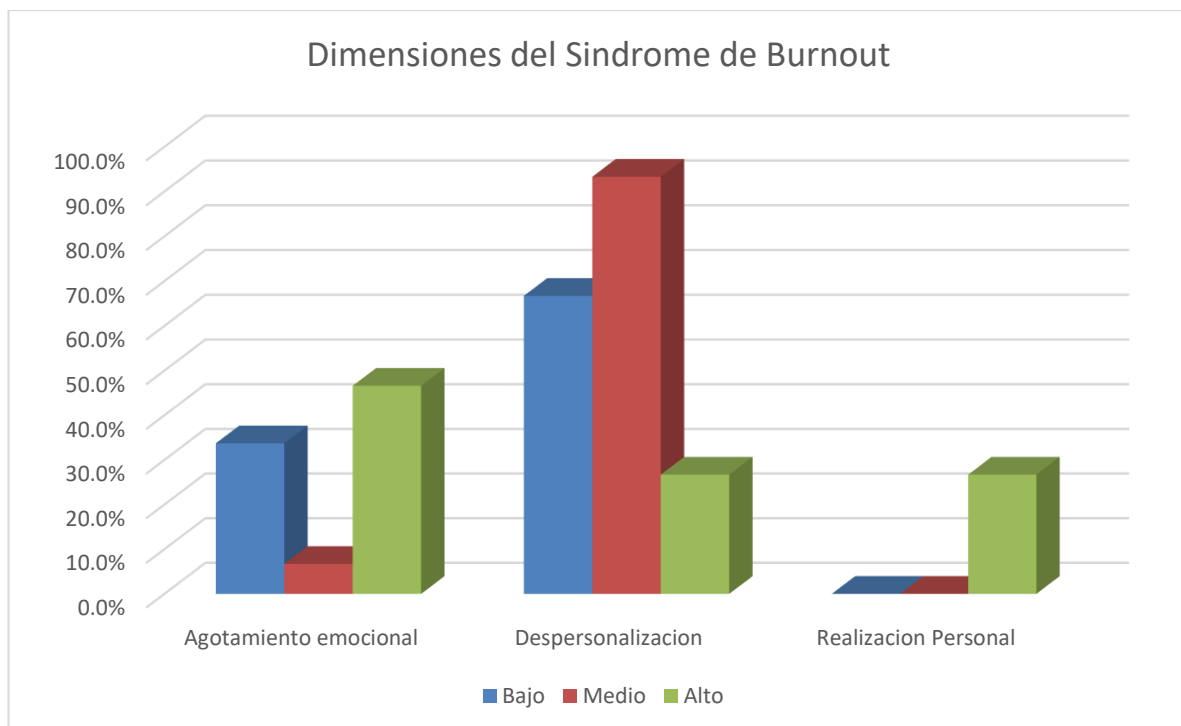
#### 4.1. Presentación de los resultados

Resultados de la evaluación de los niveles de estrés laboral según dimensiones en docentes de primaria de la asociación educativa Berne

**Tabla N° 1** Dimensiones del Síndrome de Burnout

<b>Dimensiones del Síndrome de Burnout</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Agotamiento Emocional</b>		
Bajo	5	33.3%
Medio	10	66.7%
Alto	0	0
Total	15	100%
<b>Despersonalización</b>		
Bajo	1	6.7%
Medio	14	93.3%
Alto	0	0
Total	15	100
<b>Realización Personal</b>		
Bajo	7	46.6%
Medio	4	26.7%
Alto	4	26.7%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la investigación



**Gráfico N° 1** Dimensiones del Síndrome de Burnout

La tabla 1, nos indica que, del total de docentes evaluados, en las tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, predomina el nivel medio con porcentajes respectivos de 66.7%, 93.3% y 26.6%. En el nivel bajo en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, presentan un porcentaje de 33.3%, 6.7% y 46.6% respectivamente. Y en el nivel alto, las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización no presentan porcentaje alguno, solo la dimensión Realización Personal presenta un porcentaje de 26.7%.



#### 4.1.1. Resultados de la evaluación de los Niveles del Síndrome de Burnout en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne

Tabla N° 2 Nivel de Síndrome de Burnout

Nivel de Síndrome de Burnout	N	Porcentaje
Bajo	2	66.6%
Medio	2	13.3%
Alto	10	13.3%
Total	15	100

Fuente: Datos de la investigación

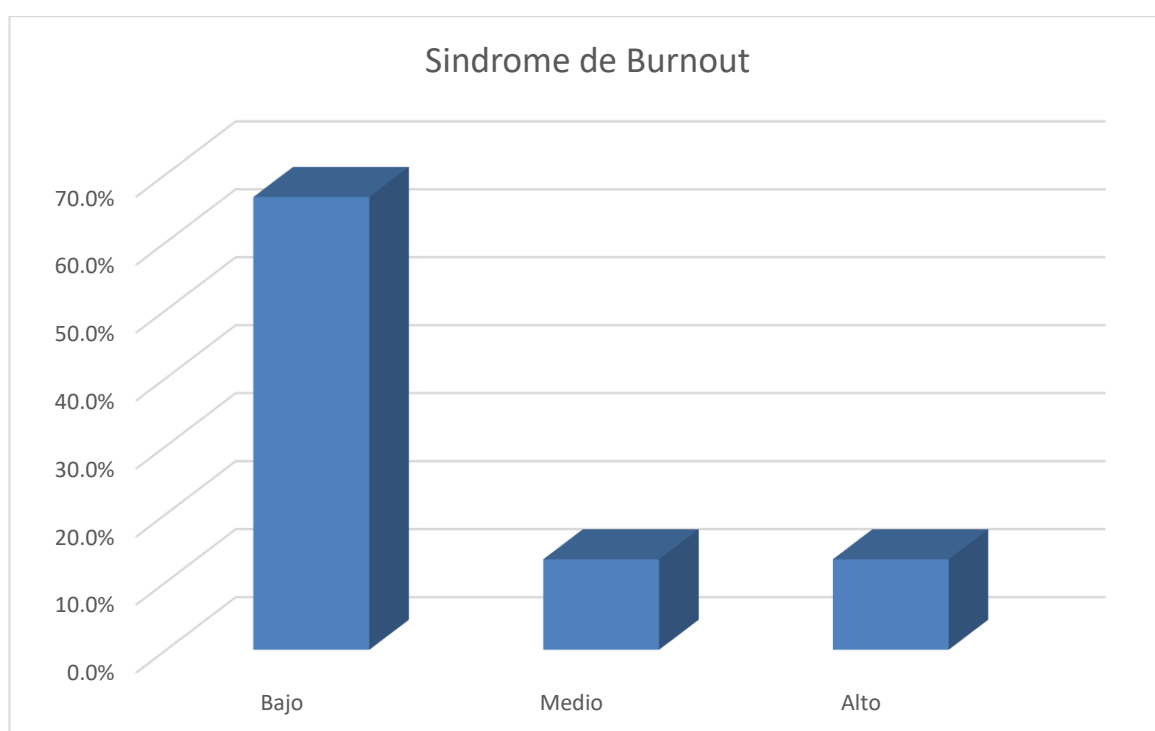


Gráfico N° 2 Síndrome de Burnout

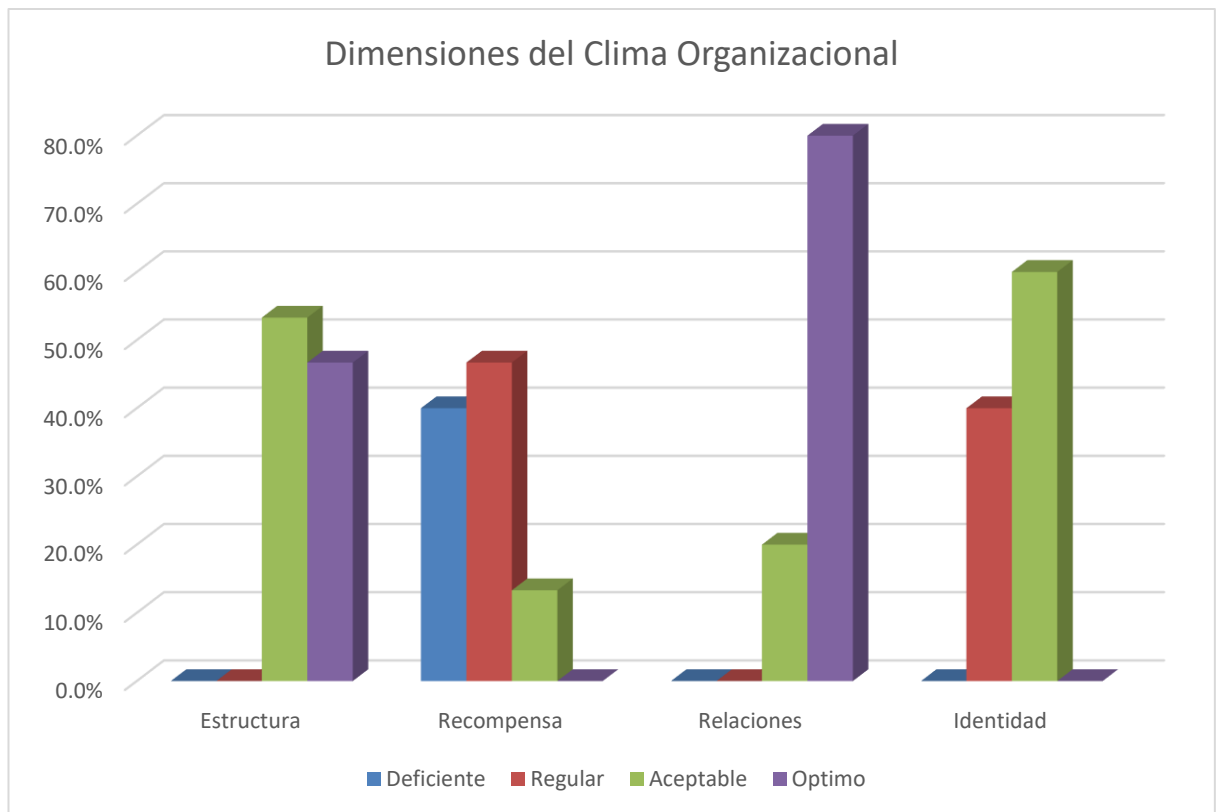
La Tabla 2, indica que el nivel de síndrome de burnout predominante es el nivel bajo con un 66,6%, y los niveles Alto y Medio representan un 13.3% respectivamente.

**Resultados de la evaluación de los niveles de Clima organizacional según dimensiones en docentes de primaria de la asociación educativa Berne.**

**Tabla N° 3 Dimensiones De Clima Organizacional**

<b>Dimensiones De Clima Organizacional</b>	<b>N</b>	
<b>Porcentaje</b>		
<b>Estructura</b>		
Deficiente	-	-
Regular	-	-
Aceptable	8	53.3%
Optimo	7	46.7%
Total	15	100
<b>Recompensa</b>		
Deficiente	6	40%
Regular	7	46.7%
Aceptable	2	13.3%
Optimo	-	-
Total	15	100%
<b>Relaciones</b>		
Deficiente	-	-
Regular	-	-
Aceptable	3	20%
Optimo	12	80%
Total	15	100%
<b>Identidad</b>		
Deficiente	-	-
Regular	6	40%
Aceptable	9	60%
Optimo	-	-
Total	15	100%

Fuente: Datos de la investigación



**Gráfico N° 3** Dimensiones del Clima Organizacional

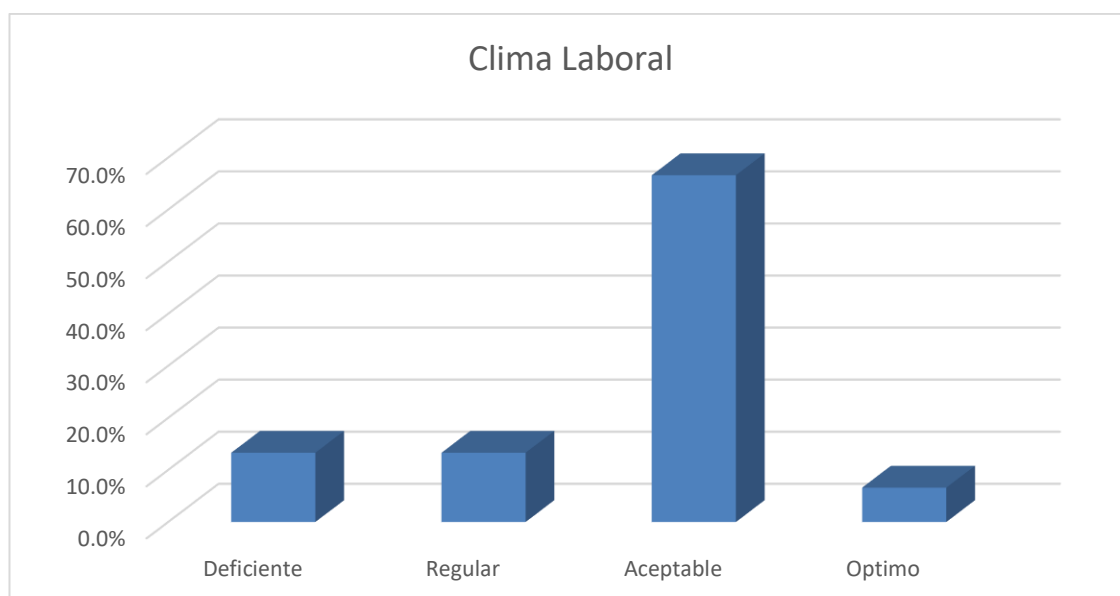
La tabla 3, Nos indica, que del total de docentes evaluados, se puede establecer que el nivel predominante en las dimensiones Estructura, Relaciones e Identidad, es el nivel Aceptable con porcentajes de 53.3%, 20% y 73.3% respectivamente. En el nivel regular, las dimensiones Recompensa e Identidad presentan un porcentaje de 46.7% y 26.7% respectivamente. Y en el Nivel Óptimo, las dimensiones Estructura y Relaciones presentan un porcentaje de 46.7% y 80% respectivamente.

## Resultados de la evaluación de los niveles de Clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne

**Tabla N° 4** Nivel de Clima Organizacional

Nivel de Clima Organizacional	N	
Porcentaje		
Deficiente	2	13.3%
Regular	2	13.3%
Aceptable	10	66.6%
Optimo	1	6.6%
Total	15	100

Fuente: Datos de la investigación



**Gráfico N° 4** Clima Laboral

La Tabla 4, nos indica que el nivel de Clima organizacional predominante es el nivel Aceptable representado por un 66,6%. Los niveles Deficiente y regular presentan un porcentaje de 13.3% cada uno, y el nivel Óptimo representado por un 6.6%

### Prueba de normalidad del síndrome de burnout y clima organizacional

**Tabla N° 5** Prueba Shapiro - Wilk

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	sig
Síndrome de Burnout	.976	15	.933
Clima organizacional	.938	15	.363

La tabla 5 ofrece el estadístico de Shapiro - Wilk acompañados de sus correspondientes niveles críticos (Sig. = Significación). El cual permite constatar la hipótesis nula de que los datos muestrales proceden de una población normal. De acuerdo con los resultados obtenidos se observan niveles críticos mayores a 0,05 (sig. < 0,05), lo que lleva a concluir que los datos siguen una distribución normal.

#### 4.2. Contrastación de la hipótesis

#### **Correlación entre el nivel de síndrome de burnout con el clima organizacional, en los docentes de primaria de la asociación educativa Berne.**

**Tabla N° 6** Clima Organizacional Sig. Bilateral

		Síndrome de Burnout	Clima
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-.050
	Sig. Bilateral		.859
	N		15
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-.050	1
	Sig. Bilateral	.859	
	N	15	

En la tabla 6, se puede afirmar que la evidencia demuestra, que existe una relación negativa media e inversa, con  $r = -.050$  y el grado de significación

estadística p valor <0.05, significa rechazar la hipótesis general y aceptar la hipótesis nula.

Decisión: No existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión estructura del clima organizacional.

**Correlación del síndrome de burnout con el nivel estructura del clima organizacional en los docentes de primaria de la asociación educativa Berne.**

**Tabla N° 7** Síndrome de Burnout Estructura

		Síndrome de Burnout	Clima
organizacional			
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-.193
	Sig. Bilateral		.490
	N		15
Estructura	Correlación de Pearson	-.193	1
	Sig. Bilateral	.490	
	N	15	

En la tabla 7, se puede afirmar que la evidencia demuestra, que existe una relación negativa media e inversa, con  $r = -.193$  y el grado de significación estadística p valor <0.05, significa rechazar la hipótesis general y aceptar la hipótesis nula.

Decisión: No existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión estructura del clima organizacional.

**Correlación del síndrome de burnout con el nivel recompensa del clima organizacional en los docentes de primaria de la asociación educativa Berne.**

**Tabla N° 8** Estructura Síndrome de Burnout

		Síndrome de Burnout	Clima
<u>organizacional</u>			
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson Sig. Bilateral N	1	-.039 .890 15
Recompensa	Correlación de Pearson Sig. Bilateral N	-.039 .890 15	1

En la tabla 8, se puede afirmar que la evidencia demuestra, que existe una relación negativa débil e inversa, con  $r = -.039$  y el grado de significación estadística  $p$  valor  $< 0.05$ , significa rechazar la hipótesis general y aceptar la hipótesis nula.

Decisión: No existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión estructura del clima organizacional.

**Correlación del Síndrome de Burnout con el Nivel Relaciones del Clima organizacional en los docentes de Primaria de la Asociación Educativa Berne.**

**Tabla N° 9** Síndrome de Burnout Relaciones

		Síndrome de Burnout	Clima
<u>organizacional</u>			
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson Sig. Bilateral N	1	,175 .532 15
Relaciones	Correlación de Pearson Sig. Bilateral N	,175 .532 15	1

En la tabla 9, se puede afirmar que la evidencia demuestra, que existe una relación positiva y débil, con  $r = .175$  y el grado de significación estadística  $p$  valor  $<0.05$ , significa rechazar la hipótesis general y aceptar la hipótesis nula.

Decisión: No existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión estructura del clima organizacional.

**Correlación del Síndrome de Burnout con el Nivel Identidad del Clima organizacional en los docentes de Primaria de la Asociación Educativa Berne.**

**Tabla N° 10** Síndrome de Burnout Identidad

		Síndrome de Burnout	Clima organizacional
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-.057
	Sig. Bilateral		.841
	N		15
Identidad	Correlación de Pearson	-.057	1
	Sig. Bilateral	.841	
	N	15	

En la tabla 10, se puede afirmar que la evidencia demuestra, que existe una relación negativa media e inversa, con  $r = -.057$  y el grado de significación estadística  $p$  valor  $<0.05$ , significa rechazar la hipótesis general y aceptar la hipótesis nula.

Decisión: No existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión estructura del clima organizacional.



## CAPITULO V

### 5. DISCUSION DE RESULTADOS

#### 5.1. Contrastación de resultados

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe relación entre el estrés laboral y clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne.

Los hallazgos encontrados en la investigación luego de aplicar el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Clima organizacional de Litwin y Stringer, los resultados determinaron que no existe relación significativa ( $p= .859$ ) entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional, por lo que las variables de estudio son independientes entre sí. Esto nos indica que las variables no influyen una sobre la otra.

Con respecto a la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión estructura del clima organizacional, los resultados determinaron que no existe relación significativa ( $p=. 490$ ) entre el síndrome de Burnout y la dimensión estructura del clima organizacional.

En relación entre el síndrome de burnout y la dimensión recompensa del clima organizacional, los resultados determinaron que no existe relación significativa ( $p= .890$ ) entre el síndrome de burnout y la dimensión recompensa del clima organizacional.

En relación entre el síndrome de burnout y la dimensión relaciones del clima organizacional, los resultados determinaron que no existe relación significativa ( $p= .175$ ) entre el síndrome de burnout y la dimensión relaciones del clima organizacional.

En relación entre el síndrome de burnout y la dimensión relaciones del clima organizacional, los resultados determinaron que no existe relación significativa ( $p = -.057$ ) entre el síndrome de Burnout y la dimensión relaciones del clima organizacional.

Se evidencia que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y las 4 dimensiones del clima organizacional, estructura, recompensa, relaciones, identidad. De lo mencionado anteriormente, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula, entonces podemos afirmar que no existe relación entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en los docentes de primaria de la asociación educativa Berne, por lo cual ambas variables son independientes entre sí. En contraste con la investigación realizada por Castillo (2017); donde se determinó que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral. Finalmente, de acuerdo al resultado obtenido se ha determinado que sí existe relación entre las variables antes descritas.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

### Primero

En relación a la hipótesis general de investigación, no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y clima organizacional, afirmando que no existe relación estadísticamente significativa (coeficiente de correlación  $r = -.050$ ).

### Segundo

Respecto al Síndrome de Burnout y la dimensión estructura, los resultados indican que no existe una relación significativa (coeficiente de correlación  $r = -.193$ ). En los resultados de las pruebas el nivel estructura, presenta el nivel aceptable, lo que indica que los docentes están conformes en este nivel en la Institución Educativa Berne.

### Tercero

Respecto al Síndrome de Burnout y la dimensión recompensa, el análisis de correlación determina que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión recompensa del clima organizacional (coeficiente de correlación  $p = .890$ ). En los resultados de las pruebas, el nivel recompensa, presenta el nivel deficiente, lo que indica que los docentes no se sienten conformes con este nivel en la Institución Educativa Berne.

### Cuarto

Respecto al Síndrome de Burnout y la dimensión relaciones, los resultados indican que no existe una relación significativa (coeficiente de correlación  $p = .532$ ). En los resultados de las pruebas, el nivel relaciones, presenta el nivel óptimo, lo que indica que los docentes están conformes en este nivel, en la Institución Educativa Berne.

### **Quinto**

Respecto al Síndrome de Burnout y la dimensión identidad, los resultados indican que no existe una relación significativa (coeficiente de correlación  $p = .841$ ). En los resultados de las pruebas, el nivel identidad, presenta el nivel aceptable, lo que indica que los docentes están conformes en este nivel, en la Institución Educativa Berne.

### **Sexto**

El nivel del Síndrome de Burnout predominante en docentes de primaria de la asociación educativa Berne, es de nivel bajo con un porcentaje de 66.6%, lo que indica que el Síndrome de Burnout en la Institución Educativa Berne, no afecta al personal docente.

### **Séptimo**

El nivel de clima organizacional predominante en docentes de primaria de la asociación educativa Berne, es el Aceptable, con un porcentaje de 66.6%, lo que indica que existe un buen ambiente de trabajo en la Institución educativa Berne.

## RECOMENDACIONES

- Brindar los datos encontrados de la investigación a la Institución Educativa, para que con ellos puedan desarrollar estrategias adecuadas que beneficien al personal, en el clima laboral y para evitar futuros daños que ocasiona el Síndrome de Burnout.
- Se recomienda estrategias para la detección temprana de casos de Síndrome de Burnout, como medio de prevención, no solo para los docentes, también para todo el personal que labora en la Institución Educativa Berne.
- Se recomienda promover la creación de programas de prevención y estrategias de afrontamiento del Síndrome de Burnout, para el personal que labora en la Institución Educativa Berne.
- Se recomienda intervenciones individuales a todo el personal, que presenten señales del síndrome de burnout.
- Se recomienda a la asociación educativa Berne, reforzar la sensación de logro de los docentes a nivel individual como grupal, para mejorar el desempeño al sentirse motivados y sea imitado por los demás docentes.
- Se recomienda generar programas de integración a todo el personal, así como actividades recreativas, esto ayudara a liberar tensiones y a crear un ambiente de familiaridad en el personal de la Institución Educativa Berne.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A., O. (2013). *Estres Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria Cuba: Ministerio de Salud Pública.*
- Aguado, J. (2012). Clima Organizacional de una Institución Educativa de Ventanilla Según la Perspectiva de los Docentes. *(Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación)*. Universidad San Ignacio de Loyola, Ventanilla, Lima, Perú.
- Arredondo, D. (2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". *(Tesis para optar el grado académico de Magíster en Salud Ocupacional y Ambiental)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Aldana, E. (2013). La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. "Francisco Bolognesi" y "Nuestra Señora de Fátima" de la Oroya – Junín. *(Tesis de Maestría en Educación)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Barriga, R. (2016). Clima organizacional y desempeño docente en la universidad "Jaime Bausate y Meza" Jesús María - Lima, 2016. *(Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Brunet, L. (2009). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Bustamante, B & Velarde, S. (2018) Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia. *(Tesis para optar por el grado académico de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16201/Bustamante\\_LB\\_Velarde\\_CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16201/Bustamante_LB_Velarde_CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cano, A. (2002). Sociedad español para el estudio de la ansiedad y el estrés (SEAS) Obtenido de:

[http://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/sintomas.htm](http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm)

Castillo, K. (2017). Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central. tesis presentada para optar el título de maestro en Gestión Publica) Universidad Cesar Vallejo.

Obtenido de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10816/UPqucod.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castrillon, M. (2005). Clima Organizacional en Instituciones Educativas privadas y publicas de Puerto Ordaz - Venezuela. Universidad los Andes. Obtenido de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11828/D%C3%ADaz%20Villarreal%20C%C3%A9sar%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración organizacional*. Mexico: Mc. Graw - Hill.

Clima Organizacional (2013). Obtenido de:

<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

Clima Organizacional (2009). Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Crespin Meza, L. A. (2012). *Universidad San Ignacio de Loyola*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012\\_Cresp%C3%ADn\\_Clima%20organizacional%20seg%C3%BAn%20la%20percpci%C3%B3n%20de%20los%20docentes%20de%20una%20instit](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012_Cresp%C3%ADn_Clima%20organizacional%20seg%C3%BAn%20la%20percpci%C3%B3n%20de%20los%20docentes%20de%20una%20instit)

uci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf

Cuba, S. (1994). Construir liderazgo para la transformación de la escuela pública peruana. *Revista tarea*, , 34, 17-24.

Dimensiones del clima organizacional. Obtenido de:

<https://corganizacional1.wordpress.com/caracteristicas/>

Evan, W. (1976). Transformación de la cultura organizacional. *Revista de psicología del trabajo y de las*, 22, 179-202.

Farfán, M. (2009). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. (*Tesis EAP Psicología*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Fernandez, T. (2005). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. *REICE*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 2, núm. 2, julio - diciembre, 2004, pp. 43-68.

González (2006) tesis "Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en profesores de tiempo parcial de una institución de Educación Superior". Universidad de las América Puebla – México.

Obtenido de:

<http://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/UMCH/395/1/96.%20Proyecto.%20%28Salazar%2C%20Vargas%2C%20Aquize%29.pdf>

Guerrero, E. (1997). *Salud, estrés y factores psicológicos*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Extremadura:

<http://dehesa.unex.es/handle/10662/5534?show=full>

Gomez, L. (2001). El clima organizacional y el liderazgo en la gestión educativa. Tesis de la UNIFE. Obtenido de:

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10774/Tesis\\_60627.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10774/Tesis_60627.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Guevara, F (2016) Pensamiento critico y su relacion con el desempeño docente en el decimo ciclo de pregrado, de Educacion de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Tesis para optar por el gradoo academico de Magister en Educacion con mencion en Docencia en el Nivel Superior.  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6399/Guevara\\_df.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6399/Guevara_df.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guillen, C., & Ronald, G. (2000). *Revistas mexicanas de Psicología*. Obtenido de Psicología del trabajo para relaciones laborales:  
[http://www.degerencia.com/articulo/loscimientos de un buen clima laboral](http://www.degerencia.com/articulo/loscimientos%20de%20un%20buen%20clima%20laboral)

Jablin, F. (1980). *Estudio de la comunicación organizacional*. Mexico: Editorial McGraw Hill.

La organización del trabajo y el estrés. Obtenido de  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf)

Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Obtenido de  
<https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/19%20CUEVAS%20TORRES%20Estres%20en%20el%20trabajo.pdf>

Lucrecia, C. M. (2012). *Universidad San Ignacio de Loyola*. Obtenido de  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012\\_Cresp%C3%ADn\\_Clima%20organizacional%20seg%C3%BAAn%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012_Cresp%C3%ADn_Clima%20organizacional%20seg%C3%BAAn%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf)

Mafla, J. (2015). *Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa pública de la ciudad de Quito en el año 2015*. Obtenido de Repositorio Digital:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7651/1/T-UCE-0007-49pg.pdf>

- Moreno & Aragonese (1991). El "Burnout", una forma específica de estrés laboral. Obtenido de:  
[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1706/1/Fabio%20Davila\\_Eduardo%20Garcia\\_Claudio%20Marangon\\_Enrique%20Palacios\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Maestria\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1706/1/Fabio%20Davila_Eduardo%20Garcia_Claudio%20Marangon_Enrique%20Palacios_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf)
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- OMS. (2005). VII Congreso Iberoamericano de Medicina del Trabajo  
<https://www.lanacion.com.ar/economia/empleos/la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia-nid757582/#:~:text=%22El%20estr%C3%A9s%20laboral%20%2Dcontinu%C3%B3%2D,por%20ciento%20de%20los%20trabajadores.>
- OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Obtenido de: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,biol%C3%B3gico%20necesario%20para%20la%20supervivencia.>
- OMS. *primaria Cuba: Ministerio de Salud Pública.*
- Oramas, A. (2013). *Estres Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria Cuba: Ministerio de Salud Pública.*
- Oramas, A., & Nino, M. (2013). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria Cuba: Ministerio de Salud Pública.* Obtenido de worldcat: <https://www.worldcat.org/title/estres-laboral-y-sindrome-de-burnout-en-docentes-cubanos-de-ensenanza-primaria/oclc/949157800>
- Pari, J., & Alata, L. (2015). Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru. (*Tesis para optar el título profesional de psicólogo*). Universidad Peruana Union, Juliaca.

- Paris, L. (2011). Estrés laboral satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. (*Tesis para optar el título profesional de psicólogo*). Universidad Abierta Iberoamericana. Obtenido de:  
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Principales estresores laborales. Obtenido de:  
<https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-5-principales-estresores-laborales/>
- Rivera, M. (2000). Clima laboral de unidades educativas y la puesta en marcha de la reforma educativa Adventista Túpac Amaru. (*Tesis para optar al grado académico de Magister en Educación con mención en Gestión Educacional*). Universidad de Antofagasta Chile.
- Salud de los trabajadores. (2013) Modelo de Estrés laboral. Obtenido de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Sanchez, F. (2011). Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Abierta Interamericana, San Lorenzo.
- Selye, H. (1936). *Filosofía del estrés, Síndrome del quemado por el estrés laboral*. Madrid: TEA Ediciones.
- Selye, H. (1936). *Fases del estrés*. Obtenido de:  
<https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>.
- Silva, O. (2000). Clima Organizacional en los centros educativos estatales secundarios de Cajamarca. *Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración* ). Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_INTELIGENCIA.EMOCIONAL\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE_PSICOLOGIA_INTELIGENCIA.EMOCIONAL_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20_TESIS.pdf).

Silva, P. (2000). *Docentes vulnerables del Estrés en los colegios públicos*. Lima: Paidós.

Soberón, M. (2007). Cultura Organizacional en instituciones educativas privadas de Lima. (*Tesis de Maestría*). Universidad San Martín de Porres, Lima - Peru. Obtenido de:  
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1671/T010\\_46983495\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1671/T010_46983495_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Taboada, M. (2006) Clima organizacional y el desempeño docente de instituciones educativas pertenecientes a Fe y Alegría Trabajadores de una Industria Cerealera. (*Tesis para obtener por el grado académico de magister en gestión educativa*) Universidad Federico Villarreal. Obtenido de:  
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1671/T010\\_46983495\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1671/T010_46983495_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Teorías basadas en la respuesta. *Obtenido de:*  
[https://fundacionconfemetal.com/wp-content/uploads/2020/09/Control\\_del\\_estres\\_laboral\\_P\\_ginas.pdf](https://fundacionconfemetal.com/wp-content/uploads/2020/09/Control_del_estres_laboral_P_ginas.pdf)

Teoría transaccional del estrés. *Obtenido de:*  
[http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-2](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-2)

Tipos de estrés laboral. Obtenido de:  
<http://stresslabora.blogspot.com/2008/04/estresores.html>

Tipos de estrésores laborales. Obtenido de:  
<https://www.universia.net/cl/actualidad/orientacion-academica/tipos-de-estres-laboral-eustres-y-distres.html>

Totterdell, Wood, & Wall. (2006). *Totterdell, Wood & Wall, 2006*.

UNESCO. (2005). Estrés laboral en docentes. *Revista de Psicología del Trabajo y de la Organización*, 63-75.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos.

Vandenberghe, M., & Huberman, F. (1999). *El rol dentro de la Organización*. Madrid: Alianza Editorial.

Williams, L. (2013) Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. (Tesis para obtener el grado de maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de:  
<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Wilson, J.D. (1992) *Cómo valorar la calidad de la enseñanza*. Barcelona: Paidós/MEC

## **ANEXOS**

# ANEXO A: RESOLUCION DE CAMBIO DE TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION



## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD **RESOLUCION N° 867- 2019-D-FCS-UDH**

Huánuco, 26 de Junio del 2019

**VISTO**, la solicitud con Registro N° 637-19 de fecha 14/JUN/19, presentado por don **Otto Noé CASTILLO SARAVIDA**, alumno de la Escuela Académico Profesional de Psicología, quien solicita cambio del nombre del Proyecto de Investigación titulado: "EXISTE RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE PRIMARIA DE LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA BERNIE LIMA - 2018" POR EL NUEVO TITULO "**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE PRIMARIA DE LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA BERNE LIMA, 2018**";

### **CONSIDERANDO:**

Que, con Oficio N° 278-2019-CAEAP-PSIC-FCS-UDH-HCO de fecha 21/JUN/19 la Coordinadora de la Escuela Académico Profesional de Psicología opina declarar procedente lo peticionado por el indicado alumno;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas en el Art. 45° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y la Resolución N° 665-16-R-UDH del 25/AGO/16;

### **SE RESUELVE:**

**Artículo Primero: MODIFICAR** el Título del Proyecto de Investigación titulado: "EXISTE RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE PRIMARIA DE LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA BERNIE LIMA - 2018".

**Artículo Segundo: APROBAR** el Título del Proyecto de Investigación titulado: "**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE PRIMARIA DE LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA BERNE LIMA, 2018**" presentado por don **Otto Noé CASTILLO SARAVIDA**, alumno de la Escuela Académico Profesional de Psicología.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.**

  
**Dra. Julia M. Patricia Zavallos**  
DEGANA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**Distribución:** Exp. Grad./interesado/EAPPsic./Asesora/Archivo IPZ/gtc

**ANEXO B: CARTA DE ACEPTACION DE APLICACIÓN DE  
INSTRUMENTOS DE EVALUACION**



ASOCIACIÓN EDUCATIVA PRIVADA

**BERNE**

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

**CARTA DE ACEPTACION**

Señor.

Otto Noe Castillo Saravia

Presente. -

Asunto: Autorización para la aplicación de  
instrumentos de investigación.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y a su vez poner en conocimiento que, se le autoriza a aplicar los instrumentos psicológicos para su investigación titulada "Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en docentes de primaria de la asociación educativa Berne Lima, 2018", lo que pongo de su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente.

*DIRECTORA*

Av. Metropolitana 537 - Comas Km 11  
Teléfono: 2403744

Email: asociacioneducativaberne@yahoo.es

*"Solo los que vean lo invisible podrán alcanzar lo imposible"*



## ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Castillo Saravia Otto Noe, de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad de Huánuco. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. La aplicación de los instrumentos de investigación tomará aproximadamente de 20- 30 minutos.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.


---

Yo Mercedes Lopez Cuba.....

con

DNI 725 37828..... acepto participar voluntaria e informadamente en la investigación señalada.

Día: 13/12/2019.....

  
Nombre del Psicólogo  
Encargado.

  
Firma del participante.

**ANEXO D: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH**  
**Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-ED)**  
**(Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986)**

**Instrucciones:** Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

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

<b>Estrés laboral</b>								
N°	ITEMS	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 expresan mis alumnos.							
5	Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos.							
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8	Me siento estresado (quemado) por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento 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 haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos.							
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de forma adecuados los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

## **Corrección de la prueba:**

**Subescala de Agotamiento Emocional (EE: Emotional Exhaustion).** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación Máxima 54.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuando mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

**Subescala de Despersonalización (D).** Está formado por 5 ítems, que son ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuando mayor es la puntuación es esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

**Subescala de realización Personal (PA: Personal Accomplishment).** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuando mayor es la puntuación es esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad,

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización y baja en realización personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios:

**En la subescala de agotamiento Emocional (EE)** puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de Burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajos.

**En la subescala de despersonalización (D)** puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización.

**En la subescala de realización personal (PA)** funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedio y superior a 40 sensación de logro.

## ANEXO E: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LITWIN Y STRINGER

### Cuestionario de Clima organizacional de Litwin y Stringer

Estimado docente:

Este cuestionario tiene como objetivo realizar un perfil del clima organizacional que caracteriza a su Unidad Educativa. Está basado en la percepción que tienen los docentes sobre los diferentes aspectos vinculados a la institución escolar. Este cuestionario recoge valiosa información de la realidad, por lo tanto, se contesta en forma anónima para que sienta absoluta libertad de expresar sus percepciones personales.

(Recuerde escoger la casilla que corresponde a su respuesta en las columnas de derecha)

		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo
1.	Considera que es necesario el establecimiento de reglas				
2.	Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas				
3.	En esta institución existe orden				
4.	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas				
5.	La normatividad vigente facilita mi desempeño				
6.	Los procedimientos me ayudan en la realización de mis tareas				
7.	La cantidad de registros son necesarios para apoyar la realización de mis tareas				
8.	Es importante la información plasmada y recabada en los registros para la institución				
9.	La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio adecuado.				
10.	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados				
11.	Puedo opinar para mejorar los procedimientos				
12.	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo				
13.	La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo				
14.	La institución ha contribuido en mi desarrollo personal				

15.	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo en mis actividades				
16.	En general mis alumnos aprovechan mis esfuerzos para que logren un buen desempeño académico				
17.	En general, mis alumnos reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas				
18.	Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mis tareas				
19.	Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas				
20.	Mi jefe inmediato me motiva para realizar mis tareas				
21.	Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias				
22.	En esta institución trabajamos con espíritu de equipo				
23.	En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo				
24.	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito				
25.	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución.				
26.	En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo				
27.	Mi jefe inmediato tiene la capacidad para ayudar, motivar, y dirigir proyectos				
28.	Mi jefe inmediato es claro en la asignación de las tareas				
29.	Mi jefe inmediato brinda seguridad para que realice mis tareas				
30.	Mi jefe inmediato brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales				
31.	Mi jefe inmediato es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien las mismas circunstancias de la misma manera				
32.	Mi jefe inmediato brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones				
33.	Mi jefe inmediato toma en cuenta las diferentes ideas de la persona				
34.	Mi jefe inmediato reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás				
35.	Mi jefe inmediato muestra agrado afecto y respeto hacia los demás				

36.	Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la institución				
37.	Me siento parte importante de esta institución				
38.	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo				
39.	Considero importante mi trabajo en esta institución				
40.	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución				
41.	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de la institución				
42.	Disfruto trabajar en esta institución				

**Muchas Gracias por Participar.**

**Recuerde revisar si ha contestado a todas las preguntas.**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Items	% Pregunta	
<b>Clima Organizacional</b>	<b>Estructura</b>	1. La institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento.	<b>Cuestionario</b>	1,2	33%	
		2. Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.		3,4		
		3. Participan todos los integrantes de la institución educativa al momento de decidir.		5,6		
		4. Las decisiones son tomadas en asamblea		7,8		
		5. Hay apertura para escuchar las diversas opiniones		9,10		
		6. Se respetan las opiniones.		11,12		
	<b>Recompensa</b>	7. Recompensa en esfuerzo académico		13	-----	-----
		8. Desarrollo profesional.		14,15	-----	-----
		9. Recompensa a mi esfuerzo en mis deberes.		16,17	-----	15%
	<b>Relaciones</b>	10. Madurez para superar los conflictos de forma asertiva.		18,19	-----	-----
		11. Cooperación entre colegas y miembros de la institución educativa.		20,21	-----	-----
		12. Buenas relaciones humanas.		22,23	-----	37%
				24,25	-----	
				26,27	-----	
	<b>Identidad</b>	13. Identidad con la institución.		28,29	-----	-----
14. Compromiso con la institución.		30,31	-----	-----		
15. Disfruto trabajar en la institución educativa		32,33	-----	15%		
	34,35	-----	-----			
	36	-----	-----			
		37,38	-----	-----		
		39,40	-----	-----		
		41,42	-----	-----		



### Valores de la Escala del Instrumento

Muy de acuerdo : 3

De acuerdo : 2

En desacuerdo : 1

Muy en desacuerdo: 0

### Puntajes

Deficiente : 1

Aceptable : 2

Regular : 3

Optimo : 4

<b>Escalas</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Estructura</b>	0-9	10-18	19-28	29-39
<b>Recompensa</b>	0-5	6-11	12-17	18-24
<b>Relaciones</b>	0-8	9-18	19-28	28-45
<b>Identidad</b>	0-4	5-8	9-13	14-18
<b>Total de la Variable de Clima organizacional</b>	0-30	31-60	61-92	93-126

## **MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE PRIMARIA DE LA ASOCIACION EDUCATIVA BERNE LIMA - 2018**

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>POBLACION DE MUESTRA DE ESTUDIO</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima - 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima - 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>(H<sub>i</sub>) Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima - 2018.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Estrés Laboral</p>	<p><b>Tipo</b></p> <p>Básico</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Descriptivo Correlacional Transversal</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Muestra</p> <p>La población estará constituida por docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne, que hacen un total de 15 docentes.</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>Se considera a los 15 docentes como muestra.</p>	<p><b>Instrumentos</b></p> <p>Inventario MBI-ED de Maslach</p> <p>Cuestionario de Clima organizacional de Litwin &amp; Stringer</p>

Problema específico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Variable 2			
¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, en la dimensión estructura, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, en la dimensión estructura, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.	(H <sub>1</sub> ) Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional, en la dimensión estructura, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.	Clima organizacional			
¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, en la dimensión recompensa, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, en la dimensión recompensa, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.	(H <sub>2</sub> ) Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional, en la dimensión recompensa, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima – 2018.				
¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, en la dimensión relaciones, en docentes de	Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional,	(H <sub>3</sub> ) Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional, en				

<p><b>primaria de la Asociación Educativa Berne Lima - 2018?</b></p> <p><b>¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, en la dimensión identidad, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima - 2018?</b></p>	<p><b>en la dimensión relaciones, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima - 2018.</b></p> <p><b>Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, en la dimensión identidad, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima - 2018.</b></p>	<p><b>la dimensión relaciones, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima - 2018.</b></p> <p><b>(H<sub>4</sub>) Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional, en la dimensión identidad, en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima - 2018.</b></p>				
---	--	--	--	--	--	--

### ANEXO G : Matriz de Evaluación de Instrumento

DESCRIPCION ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LOS INSTRUMENTOS	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	TIPO DE INSTRUMENTO	OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	NUMERO DE PREGUNTAS QUE CONSTITUYE EL INSTRUMENTO	DIMENSIONES	NIVEL DE JERARQUIA APLICADO AL INSTRUMENTO DE EVALUACION
El aspecto fundamental de este instrumento, es que por medio de un cuestionario se obtiene información acerca de los niveles de estrés de los docentes evaluados.	Inventario de Burnout de Maslach (MBI-ED)	Cuestionario que recopila información subjetiva del docente que lo responde.	Identificar los niveles de estrés laboral de los docentes en su centro de trabajo.	22 ítem	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Profesional y/o técnico.
El aspecto fundamental de este cuestionario va enfocado a obtener la valoración acerca de la percepción del clima organizacional por parte del personal.	Cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer	Cuestionario que recopila información subjetiva del personal que lo responde.	Determinar la percepción del personal acerca del clima organizacional.	42 ítem	Estructura Relaciones Recompensa Identidad	Profesionales Técnicos Auxiliares Operarios

## ANEXO H: RESULTADO INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

### Resultado Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-ED)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
AE1	0	1	3	2	2	2	3	4	3	2	1	2	3	5	4
AE2	0	2	2	2	2	2	3	4	3	2	1	3	3	5	4
AE3	1	1	2	2	3	3	3	4	3	2	1	2	3	5	4
RP4	5	6	2	5	3	4	5	4	6	5	4	3	2	6	4
D5	0	3	2	1	0	1	0	3	0	2	1	3	4	1	0
AE6	2	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3
RP7	5	6	1	4	2	3	4	3	5	2	4	3	2	6	5
AE8	2	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	1	2
RP9	5	4	4	5	3	6	6	5	4	5	4	4	5	5	6
D10	1	2	2	1	3	1	3	1	2	2	1	1	1	0	1
D11	2	2	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	1	3	1
RP12	3	3	2	4	3	3	6	2	4	2	6	3	2	5	6
AE13	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
AE14	1	2	2	2	4	4	1	3	1	2	3	3	3	2	1
D15	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	0	1	1	1	1
AE16	2	1	3	2	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	1
RP17	3	3	3	5	2	2	3	2	4	2	6	3	2	5	4
RP18	4	4	3	5	2	1	5	2	4	1	5	5	4	5	4
RP19	4	5	4	5	1	2	5	3	6	1	5	3	4	5	6
AE20	1	1	3	1	2	2	1	3	2	3	1	4	3	2	2
RP21	5	6	5	6	2	4	6	1	6	5	6	5	3	5	6
D22	2	1	2	3	2	1	1	2	0	3	3	2	2	2	1

**ANEXO I: RESULTADO CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL  
DE LITWIN & STRINGER**

**Resultado Cuestionario Clima organizacional Litwin & Stringer**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
ES1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
ES2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
ES3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2
ES4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3
ES5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	3
ES6	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
ES7	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3
ES8	3	3	3	2	3	2	1	1	0	0	2	2	2	2	2
ES9	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
ES10	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	0	0	2
ES11	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
ES12	2	2	2	3	3	2	3	3	1	0	1	2	2	2	2
ES13	2	2	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	0	0	1
REC14	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
REC15	2	2	1	0	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
REC16	2	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
REC17	2	2	0	1	2	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0
REC18	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	1	0
REC19	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	0	0	0
REC20	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1
REC21	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0
REL22	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
REL23	3	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	3	2	3	2
REL24	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3
REL25	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
REL26	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
REL27	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3
REL28	2	3	2	3	2	0	2	1	2	2	3	3	1	2	2
REL29	2	3	2	3	2	2	2	0	3	3	2	3	0	1	3
REL30	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	2	3	1	2
REL31	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3
REL32	2	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	0
REL33	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1
REL34	2	3	3	2	2	3	2	3	3	0	3	2	1	2	3
REL35	2	2	3	2	3	1	3	2	0	2	3	3	3	3	3
REL36	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	0	2	2	0
ID37	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
ID38	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1
ID39	2	2	2	3	1	3	2	1	0	1	2	1	0	1	2
ID40	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2
ID41	1	2	2	1	2	2	1	1	0	1	2	1	2	2	2
ID42	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	0	2