

CHÁVEZ CRIOLLO ANDREA

por Andrea Chávez Criollo

Fecha de entrega: 09-sep-2022 10:15a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1895941416

Nombre del archivo: CHAVEZ_CRIOLLO_ANDREA_01.09_1.docx (350.62K)

Total de palabras: 26314

Total de caracteres: 142204



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN DOCENTES DE
INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL DISTRITO DE VILLA EL
SALVADOR

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA

MARÍA ANDREA DE LOS ÁNGELES CHÁVEZ CRIOLLO
ORCID: 0000-0003-0645-5922

ASESORA

MAG. JENNIFER FIORELLA YUCRA CAMPOSANO
ORCID: 0000-0002-2014-1690

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES

LIMA, PERÚ, ENERO DE 2022

DEDICATORIA

A mis queridos padres José y Alicia por su amor, confianza y apoyo incondicional. A Dios por brindarme la energía para seguir con mis metas y objetivos propuestos a lo largo de la carrera profesional.

AGRADECIMIENTOS

² A los directivos de la institución educativa y docentes que formaron parte de la evaluación, por facilitar su participación con el llenado de los instrumentos aplicados y la colaboración para poder contar con su apoyo. A los docentes que me ayudaron a responder las dudas concernientes a la presente investigación, de tal modo que se pudo contar con mejores alternativas de solución para los nuevos retos encontrados en la investigación. Además, agradecer a mi asesora por su paciencia y colaboración con las respuestas a todas mis dudas que me surgieron en el transcurso del estudio, favoreciendo la resolución de las observaciones y apartados estipulados en la estructura y diseño de la investigación.

1 INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
RESUMO	8
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Justificación e importancia de la investigación	17
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos	18
1.4. Limitaciones de la investigación.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios	20
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	24
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	55
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	58
3.2. Población y muestra	58
3.3. Hipótesis	59
3.4. Variables – operacionalización.....	60
3.5. Métodos y técnicas de investigación	63
3.6. Procesamiento de los datos	73
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable	75
4.2. Contrastación de hipótesis	78
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones.....	87
5.2. Conclusiones.....	95
5.3. Recomendaciones.....	97
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la muestra
Tabla 2	Operacionalización del síndrome de burnout y sus dimensiones
Tabla 3	Operacionalización del clima laboral y sus dimensiones
Tabla 4	Validación del Inventario MBI
Tabla 5	Confiabilidad del Inventario MBI
Tabla 6	Baremación del Inventario MBI
Tabla 7	Validación de la Escala WES
Tabla 8	Confiabilidad de la Escala WES
Tabla 9	Baremación de la Escala WES
Tabla 10	Descriptivos del síndrome de burnout y sus dimensiones
Tabla 11	Niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones
Tabla 12	Descriptivos del clima laboral y sus dimensiones
Tabla 13	Niveles del clima laboral y sus dimensiones
Tabla 14	Normalidad del síndrome de burnout y sus dimensiones
Tabla 15	Normalidad del clima laboral y sus dimensiones
Tabla 16	Comparación del síndrome de burnout y sus dimensiones en función al sexo
Tabla 17	Comparación del síndrome de burnout y sus dimensiones en función a la edad
Tabla 18	Comparación del síndrome de burnout y sus dimensiones en función al turno de trabajo
Tabla 19	Comparación del clima laboral y sus dimensiones en función al sexo
Tabla 20	Comparación del clima laboral y sus dimensiones en función a la edad
Tabla 21	Comparación del clima laboral y sus dimensiones en función al turno de trabajo
Tabla 23	Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral
Tabla 22	Correlación entre el síndrome de burnout y el clima laboral

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Modelo mediacional del síndrome de burnout

**SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN DOCENTES DE
INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL DISTRITO DE VILLA EL
SALVADOR**

MARÍA ANDREA DE LOS ÁNGELES CHÁVEZ CRIOLLO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El presente estudio contó con el objetivo de poder identificar la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en una muestra conformada por 320 docentes (53.1% mujeres y 46.9% varones) que se encontraron laborando en el 2021 en diferentes instituciones educativas del distrito de Villa El Salvador. Se utilizó un tipo de investigación no experimental, con un corte transaccional y de alcance correlacional. Los datos fueron recogidos por medio de la técnica de la encuesta, donde se aplicaron el Inventario burnout de Maslach & Jackson (MBI) y la Escala de clima social organizacional de Moos (WES). Se encontró la existencia de relación significativa con tendencia inversa ($p < .05$, $r_s = -.646$) entre el síndrome de burnout y el clima laboral, además respecto a las dimensiones de ambas variables. Se identificó que el 50.9% de docentes contaron con un nivel bajo para el síndrome de burnout, seguido por el 39.4% en nivel medio; mientras que el 51.9% presentó un nivel regular para el clima laboral, con un 26.3% en inadecuado. Finalmente, se mostró que no existen diferencias significativas ($p < .05$) para ambas variables en función al sexo, edad y turno de trabajo.

Palabras clave: síndrome de burnout, clima laboral, docentes.

**BURNOUT SYNDROME AND WORK CLIMATE IN TEACHERS OF STATE
EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF THE DISTRICT OF VILLA EL SALVADOR**

MARÍA ANDREA DE LOS ÁNGELES CHÁVEZ CRIOLLO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The present study had the objective of being able to identify the relationship between the burnout syndrome and the work environment in a sample made up of 320 teachers (53.1% women and 46.9% men) who were found working in 2021 in different educational institutions of the district from Villa El Salvador. A non-experimental type of research was used, with a transactional cut and correlational scope. The data were collected using the survey technique, where the Maslach and Jackson Burnout Inventory (MBI) and the Moos Organizational Social Climate Scale (WES) were applied. The existence of a significant relationship with an inverse trend ($p < .05$, $r_s = -.646$) was found between the burnout syndrome and the work environment, in addition to the dimensions of both variables. It was identified that 50.9% of teachers had a low level for burnout syndrome, followed by 39.4% at a medium level; while 51.9% presented a regular level for the work environment, with 26.3% inadequate. Finally, it was shown that there were no significant differences ($p < .05$) for both variables based on sex, age and work shift.

Keywords: burnout syndrome, work environment, teachers.

SÍNDROME DE BURNOUT E CLIMA DE TRABALHO EM PROFESSORES DE INSTITUIÇÕES DE EDUCAÇÃO ESTADUAIS DO DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR

MARÍA ANDREA DE LOS ÁNGELES CHÁVEZ CRIOLLO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo identificar a relação entre a síndrome de burnout e o ambiente de trabalho em uma amostra de 320 professores (53,1% mulheres e 46,9% homens) que trabalhavam em 2021 em diferentes instituições de ensino do município de São Paulo, distrito de Villa El Salvador. Foi utilizada uma pesquisa do tipo não experimental, com corte transacional e escopo correlacional. Os dados foram coletados por meio da técnica de survey, onde foram aplicados o Maslach e Jackson Burnout Inventory (MBI) e a Moos Organizational Social Climate Scale (WES). Verificou-se a existência de relação significativa com tendência inversa ($p < .05$, $r_s = -.646$) entre a síndrome de burnout e o ambiente de trabalho, além das dimensões de ambas as variáveis. Identificou-se que 50,9% dos professores apresentavam baixo nível para a síndrome de burnout, seguidos por 39,4% no nível médio; enquanto 51,9% apresentavam nível regular para o ambiente de trabalho, sendo 26,3% inadequado. Por fim, foi demonstrado que não houve diferenças significativas ($p < .05$) para ambas as variáveis com base no sexo, idade e turno de trabalho.

Palavras-chave: síndrome de burnout, ambiente de trabalho, professores.

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es una variable que se manifiesta dentro de múltiples ámbitos laborales, los cuales para el presente estudio se reconoce el ámbito específico de docentes como motivo de análisis, debido a que ante el estado de pandemia producto del brote del covid-19 se han visto perjudicados sus metodologías de enseñanza y el ámbito de estudio donde ejercen sus funciones, siendo en múltiples países a nivel mundial donde se implementaron estrategias para continuar con las enseñanzas y el fortalecimiento de conocimientos a sus estudiantes mediante la formación educativa de manera virtual. Las cuales fueron generadoras de situaciones de tensión dentro de los docentes, dado que un gran número de profesores tanto de nivel inicial como de primaria y secundaria, no contaban con las condiciones necesarias para adaptarse a la nueva realidad y sus problemáticas, lo cual causó en ellos una sensación de desesperanza, preocupación y tensión al momento de ejercer sus funciones.

Las situaciones de tensión y el hecho de ejercer sus funciones dentro del hogar se han visto como una problemática para poder experimentar un ambiente laboral de forma efectiva para el cumplimiento de sus deberes y obligaciones. Con lo mencionado anteriormente, se planteó como principal objeto de estudio el llegar a determinar la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador, de tal manera que la presente investigación se desarrolló en cinco capítulos que se describen a continuación:

En el primer capítulo se presentó el problema de investigación, donde se demuestra la realidad problemática para las variables síndrome de burnout y clima social laboral, describiendo la situación actual desde el ámbito internacional,

latinoamericano, nacional y local, donde se finaliza el apartado con la pregunta de investigación. Luego se visualizaron los criterios de justificación teórica, metodológica y práctica, siendo considerado como la importancia del estudio. Después se introdujeron los objetivos, tanto para el general y los específicos, para culminar con las limitaciones identificadas en el estudio.

En el segundo capítulo se mostraron el marco teórico, donde se inicia con los antecedentes más pertinentes en cuanto a las variables y muestra de estudio dentro de los últimos cinco años de publicación, para luego expresar los conceptos, modelos teóricos y características para el síndrome de burnout y el clima social laboral. Por último, se finalizó el capítulo con la descripción de la terminología básica que concibe los criterios más utilizados dentro de la investigación, así como también los aspectos tomados en cuenta por los autores que plantearon los modelos teóricos.

En el tercer capítulo se continuó con el marco metodológico, el cual inicia con la presentación del tipo y diseño de investigación con sus respectivos autores que sustentan lo postulado, además, la población, muestra y muestreo son descritos junto con la hipótesis general y específicas. Luego se expresaron las variables conceptuales y operacionales del síndrome de burnout y del clima laboral. Se presentaron los métodos y técnicas utilizadas para la determinación las variables, tomando en cuenta las encuestas como medio de identificación; finalizando con las técnicas más frecuentes que se utilizaron para determinar los objetivos del estudio, así como también todo el procedimiento de ejecución de estudio.

En el capítulo cuatro, se presentaron el análisis e interpretación de los resultados, donde se inicia con la presentación de los análisis de los resultados descriptivos, los cuales se constituyen por tablas y sus descripciones para las medidas de tendencia central de las variables cuantitativas para la sumatoria total de

las escalas, además, se ³⁴ incluyeron las frecuencias y porcentajes para las categorizaciones de las variables. Finalmente, se presenta el subcapítulo de ¹ resultados inferenciales y la contrastación de las hipótesis.

En el quinto capítulo se comentaron las discusiones para cada objetivo determinado, presentándose ³ los resultados obtenidos y su relación con otros estudios; asimismo, se propusieron las principales conclusiones en relación ¹ a los objetivos manifestados; cerrando la investigación con las recomendaciones, tanto ¹ para la muestra evaluada como para los docentes en el ámbito de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Como bien se reconoce, el área de educativa y académica es de gran importancia para la formación de conocimientos en las personas, lo cual facilita la adquisición de habilidades para una mejor adaptación en un medio laboral o en el actuar de su vida profesional. Por tal motivo, ante el estado de pandemia producto del brote de la covid-19 en múltiples países a nivel mundial se implementaron estrategias para continuar con las enseñanzas y el fortalecimiento de conocimientos a sus estudiantes mediante la formación educativa de manera virtual. De tal manera que, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020) reportó la gran importancia de fomentar la educación bajo la modalidad de tipo virtual, implicando la integración de una tríada en la forma de enseñanza y de aprendizaje, donde lo conforman los estudiantes, los docentes y los padres de familia.

Sin embargo, durante su implementación en el ámbito global se vieron diferentes países con problemáticas, debido a la insuficiencia de tecnología, las dificultades para los docentes para poder aprender nuevas habilidades relacionadas con el manejo de recientes tecnologías y la supervisión de los padres a sus hijos durante el tiempo de clases. Tal como reportó el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE, 2020) en México, reconocieron que el 72% de docentes de preescolar, el 57% en el nivel primario y el 30% de secundaria no contaban con computadoras para poder ejercer la enseñanza bajo la modalidad virtual, resultando en situaciones que encaminan a la inequívoca ejecución de sus responsabilidades, o no poder ejercer sus funciones, lo cual produce sensaciones de desesperanza, preocupación y tensión en los docentes.

Semejante a lo señalado por Baptista et al. (2020) quienes demuestran que en un estudio con 2 mil docentes mexicanos, cerca del 30% cuenta con sentimientos negativos como la tensión, insatisfacción, escasa adaptación y estrés bajo la modalidad de estudio de forma virtual, siendo mayor el porcentaje de sentimientos negativos (71%) en los profesores que mantienen un rango de edad mayor a los 60 años, mientras que los que se encontraron entre el rango de 20 a 29 años se presentaron con un 21% de insatisfacción.

Además, como reportaron Souza et al. (2021) el estrés laboral que se genera por una incompetencia de las habilidades necesarias en el desempeño de sus actividades va a estar desarrollando una mayor sobrecarga de trabajo y favoreciendo la ocurrencia del síndrome de burnout; el cual en condiciones de pandemia se viene agravando por la necesidad de competencias que requieren las personas para ejercer sus funciones de forma favorable (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Dentro del ámbito Latinoamericano también se evidencian problemáticas semejantes, tal como lo señala la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) en esta situación a la cual muchos deben de adaptarse, es decir a las medidas de confinamiento establecidas alrededor del mundo, fue necesario el que se continúe con el restablecimiento de diferentes actividades como el rol educativo, siendo de gran importancia el papel que cumplen los docentes por implicarse bajo la enseñanza de sus alumnos mediante la modalidad virtual, implicando cambios en las estrategias de enseñanza y el desarrollo de habilidades para poder desempeñarse de forma apropiada frente a los nuevos requerimientos, los cuales pueden implicar situaciones de tensión y estrés para los docentes durante la ejecución de sus actividades, sobre todo cuando deseen adaptarse mejor a las nuevas medidas, así como los requerimientos recientes. Asimismo, Monterrosa-Castro et al. (2020) reconocieron

que docentes colombianos se encontraban presentando un 33% de niveles elevados para el síndrome de burnout, con un 73% con sensaciones de ansiedad producto del miedo ante el contagio del Covid-19.

Para el medio nacional, resulta observable que, las dificultades semejantes producto de la sobrecarga de trabajo que llegan a experimentar los docentes, tal como señala el Ministerio Nacional de Salud (MINSA, 2019) quien informó que la falta de capacidad para poder manejar las situaciones medioambientales y el contar con una gran cantidad de actividades por ejecutar, debido a la incompetencia en sus funciones van a ser factores que favorezcan el estrés agudo. Similar a lo expresado por Salcedo et al. (2020) quienes reportaron que los docentes estuvieron presentando diferentes problemáticas en cuanto a sintomatología relacionada con el burnout, de tal forma que el 82% contó con un nivel medio, además en cuanto a sus dimensiones se reportaron que el 60% indicó niveles altos para sentimientos de agotamiento emocional y el 58% con una baja percepción de realización personal.

Por ello, también se concluye que el medio en el cual ejecutan lo vinculado a sus actividades laborales se mostraría en un proceso donde se ve afectado por expresiones desfavorables, debido a una mayor vulnerabilidad por el incremento de reacciones fisiológicas productoras de estados de alerta. Además, Robinet-Serrano y Pérez-Azahuanche (2020) mencionaron que los docentes se encuentran expuestos a una situación de estrés laboral, debido al remesón ante el cual se encuentran expuestos, es decir al conjunto de cambios repentinos que existen en esta situación, a una educación a distancia y bajo el manejo de nuevos medios tecnológicos que son de desconocimiento para muchos docentes, esto funcionaría como un elemento que actué deteriorando el clima organizacional para poder percibir condiciones favorables e incentivos producto de las instituciones donde laboran.

Por lo mencionado, resulta importante el reconocer que el síndrome de burnout es una variable que está vinculada a otras, debido a que afecta a las funciones que puedan ejecutar los docentes dentro de su ambiente de trabajo, lo cual se ve deteriorado dentro del clima y el ambiente organizacional. Motivo por el cual resulta necesario plantearse la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación presenta justificación en cuanto a lo teórico, ya que se reportan nuevos datos sobre el síndrome de burnout y el clima laboral en un grupo de docentes que se encuentran en distintas instituciones educativas en Villa El Salvador, con el mismo se genera un estudio que puede servir como antecedente para posteriores investigaciones y, de esta forma incrementar el cuerpo de datos sobre las variables.

Se aporta justificación en cuanto a lo metodológico, como complemento de la investigación, se revisaron las propiedades psicométricas de los instrumentos en los participantes, reforzando la utilidad de ambos para la medición del síndrome de burnout y el clima laboral en los docentes.

Finalmente, la investigación cuenta con justificación práctica, ya que, una vez finalizado el estudio, este procede a ser publicado, con ello puede servir como base para futuros proyectos de corte aplicado, para antecedentes tanto del clima laboral como del síndrome de burnout, ya que en el presente estudio se encuentra relación, lo que sustentaría el desarrollo y ejecución de la planificación de capacitación en los docentes.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específica

1.3.1. Objetivo general

- Establecer la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador

1.3.2. Objetivos específicos

1. Describir el síndrome de burnout y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador
2. Describir el clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador
3. Comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, edad y turno
4. Comparar el clima laboral y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, edad y turno
5. Analizar la relación entre las dimensiones de Síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador

1.4. Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones que se encontró en la presente investigación fue el alcance a un mayor tamaño de la muestra y el tipo de muestreo no probabilístico utilizado, lo que no permite generalizar los resultados a la población, siendo representado solo para la muestra evaluada.

1
CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cardona y Rodríguez (2019) investigaron la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en una muestra constituida por 50 docentes de un municipio de Cartago en la provincia de Valle del Cauca-Colombia, cuyas edades oscilaron entre los 18 a 50 años. El estudio contó con un alcance correlacional y de tipo no experimental – transaccional. Aplicaron el Inventario de burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de clima organizacional de Méndez (2005). En cuanto a sus resultados reportaron que el 28.7% de evaluados presentaron un nivel moderado de burnout y el 25.6% un nivel muy bajo; además, el 79.3% contó con un nivel medio para el clima organizacional. Demostraron una relación significativa e inversa entre el burnout y el clima organizacional ($p < .05$, $r_s = -.819$), así también, en cuanto a las dimensiones de las dos variables existió relación significativa ($p < .05$). Concluyeron que a mayor burnout menor clima organizacional.

Cruz et al. (2018) realizaron una investigación con la finalidad de determinar la correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral en un grupo muestral de 206 trabajadores pertenecientes a una universidad de Brasil. La investigación contó con un diseño correlacional y de tipo no experimental. Aplicaron la Escala de clima organizacional (ECO) de Martins y la Escala de estrés en el trabajo (EET-R) de Paschoal y Tamayo, donde encontraron que el 39% de docentes contaron con un nivel bajo de estrés laboral y el 43.9% en nivel medio; además, el 76% contó con un nivel bajo para el clima organizacional. Identificaron una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral ($p < .05$, $r_s = -.680$), asimismo, relación significativa respecto a sus dimensiones. Concluyeron que a mayor clima organizacional menor estrés laboral.

Vergaño (2018) en España-Armenia, buscaron la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en una muestra constituida por 61 docentes procedentes de los cursos de francés e inglés en un instituto de idiomas. El diseño del estudio fue correlacional de tipo no experimental – transversal y de diseño correlacional. Para un mayor conocimiento de las variables aplicó el Inventario de burnout (MBI) de Maslach & Jackson (1981) y el Cuestionario de clima laboral de Litwin & Stringer (1978). Identificó que el 80% de docentes contaron con niveles altos de síndrome de burnout y el 20% de niveles medios; asimismo, para el clima laboral y sus dimensiones también registraron una mayor presencia en el nivel medio. Existió relación significativa de tendencia inversa entre el síndrome de burnout y el clima laboral ($p < .05$, $r_s = -.661$), así como también existió relación entre las dimensiones de cada una de las variables. Concluyó que a mayor síndrome de burnout menor clima laboral.

León (2017) buscó la relación entre el clima organizacional y el burnout en una muestra conformada por 54 docentes de un instituto particular de Colombia. El estudio fue no experimental de corte transaccional y con un alcance correlacional. Aplicó la Escala de clima organizacional de Méndez (2005) y el Inventario de burnout de Maslach & Jackson (1981). Encontró que el 69.4% de evaluados presentaron un nivel adecuado de clima organizacional y el 19.7% en un nivel medio; de forma similar el 70.4% contó con nivel muy alto para el burnout, seguido por el 16.8% en alto. Identificó la relación inversa para ambas variables de estudio ($p < .05$, $r_s = -.739$). Llegó a la conclusión que a mayores índices del clima organizacional menor presencia del burnout.

Salgado y Leria (2017) ejecutaron una investigación con la finalidad de reportar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida en una muestra de 212 profesores de primaria de una institución educativa de Chile. El estudio contó con un

diseño correlacional y un tipo no experimental con un corte transversal. Para obtener sus resultados utilizaron el Cuestionario de estar quemado por el trabajo (CESQT) de Gil-Monte y el Cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35) de Cabezas, donde encontraron un 58% de trabajadores con un nivel alto para el síndrome de burnout, además el 50.9% contó con un nivel moderado para la calidad de vida. Reportaron la presencia de relación significativa de tipo inversa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida ($p < .05$, $r_s = -.250$). Concluyeron que a mayor síndrome de burnout menor calidad de vida.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Bada-Quispe et al. (2021) ejecutaron un estudio con el objetivo de encontrar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en una muestra conformada por 140 profesores que laboraron en dos instituciones de Chimbote. La investigación contó con un alcance correlacional y de tipo no experimental con un corte transaccional. Para la obtención de sus resultados aplicaron el Inventario de burnout de Maslach (MBI) y la Escala de clima organizacional (EDCO). Reportaron que el 80.7% de docentes contaron con un nivel medio de estrés laboral y el 17.9% nivel bajo; además, el 78.6% con un nivel alto de clima organizacional y el 19.3% nivel medio. Encontraron una relación inversa entre el estrés laboral y el clima organizacional ($p < .05$, $r_s = -.270$), al igual que entre la relación del estrés laboral con las dimensiones del clima organizacional. Concluyeron que a mayor existencia de estrés laboral menor clima organizacional.

Padilla (2020) en una muestra de 67 docentes del nivel de inicial, primario, secundario de una institución educativa privada en Ventanilla buscó la relación para el clima laboral y el síndrome de burnout. El tipo de estudio fue correlacional con un diseño no experimental – transaccional. Los instrumentos fueron la Escala de clima

laboral de Palma y el Inventario de burnout de Maslach (MBI). Demostró que el 70.2% de docentes presentaron un nivel medio de clima laboral y el 29.8% favorable; además, para el síndrome de burnout el 88.1% presentó un nivel medio del síndrome de burnout y el 11.9% en nivel bajo. En cuanto a la relación de ambas variables identificó que no existió significancia estadística ($p > .05$). Concluyó que existió mayor presencia del nivel moderado de clima laboral y síndrome de burnout.

Yslado et al. (2018) buscaron la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en una muestra conformada por 206 profesores (79.6% varones y 20.4% mujeres) de una universidad de Huaraz, cuyas edades fueron entre los 20 a 70 años. Utilizaron un diseño correlacional con un tipo no experimental – transaccional. Aplicó la Escala de clima laboral de Palma y el Inventario de burnout de Maslach, ambos con revisión de sus propiedades psicométricas por medio de un estudio piloto. Respecto a sus resultados evidenciaron que el 37.4% contó con un nivel bajo en el síndrome de burnout y el 32% en nivel alto, así como también predominó un nivel moderado para el clima laboral. No encontró diferencias significativas para el burnout y el clima laboral en función al sexo, edad, estado civil, condición laboral, años de experiencia y horas de trabajo. Existió relación significativa con una tendencia inversa entre ambas variables ($p < .05$, $r_s = -.552$). Concluyó que a mayor clima laboral menor síndrome de burnout.

Choy (2017) investigó la relación entre el burnout y el desempeño laboral en 53 profesores pertenecientes a una universidad de Lima Metropolitana, de los cuales el 73.6% fueron mujeres y el 26.4% de varones con un tiempo de trabajo entre 1 a 30 años. El estudio fue de tipo no experimental – transversal y de nivel correlacional. Para identificar las variables utilizó el Cuestionario de burnout del profesorado (CBP-R) de Moreno-Jimenes y una encuesta referencial docente. Reconoció la existencia

de relación significativa de tipo inversa entre ambas variables ($p < .05$, $r_s = -.450$). Además, reportó una mayor existencia para el nivel moderado de burnout y del desempeño laboral. Concluyó que a mayor existencia de un nivel moderado de burnout menor desempeño laboral.

Urteaga (2017) realizó una investigación con el objetivo de encontrar la relación del clima laboral y el síndrome de burnout en una muestra de 132 docentes de una institución educativa de Pacasmayo, los cuales enseñaban en el nivel secundario. El estudio fue no experimental y de alcance relacional. Los instrumentos que aplicó fueron la Escala de clima laboral de Palma (ECL-SPC) y el Inventario de burnout de Maslach (MBI). Encontró una relación significativa con tendencia inversa y de magnitud fuerte entre el clima laboral y el síndrome de burnout ($p < .05$, $r_s = -.773$), además encontró relación entre las dimensiones del clima laboral con las dimensiones del síndrome de burnout ($p < .05$). Concluyó que a mayor existencia de clima laboral menor existencia de síndrome de burnout.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Síndrome de burnout

Aproximación conceptual del síndrome de burnout.

El término tiene sus orígenes en la forma típica como a los deportistas se les denominaba como derrotados, sin fuerza o con ese brillo con el cual ganaban las competencias, refiriéndose que ya estaban quemados, es la idea de que ya están desgastados, ya no tienen ese vigor de antes, dicho término es empleado en otros contextos y una creciente discusión sobre el concepto del síndrome de burnout. En el ámbito de las organizaciones el término puede ser empleado para englobar un conjunto de características que manifiesten los trabajadores, en múltiples ocasiones vinculado principalmente a aquellos que atienden a personas, aunque no habría una

consistencia en su totalidad de este criterio, pues también pueden presentarla personas que no cumplen con este criterio, pero si han estado sometidos de manera prolongada a condiciones laborales inadecuadas (Hobfoll & Freedy, 1993).

El síndrome de burnout tiene este primer término por analogía a los padecimientos o enfermedades, aunque no habría una causa patógena interna, sino que, en la interacción con eventos laborales, se desarrollaría esta especie de reactividad hostil y a la defensiva, mostrando descenso en la productividad, pérdida de la motivación y el mal trato a los demás. Con síndrome se busca entender un conjunto de síntomas, es decir el núcleo en común que pueden llegar a manifestar los trabajadores para afirmar que ellos han desarrollado síndrome de burnout. Ante ello, habría distintas posturas en las cuales se consideraría compuesta por tres dimensiones, como otras donde se agregarían otras estructuras factoriales, sin perder la esencia del término en sus orígenes (Párraga, 2005).

⁹⁵ El concepto de síndrome de burnout es ubicado como un término descriptivo, empleado para referirse a un conjunto de características o indicadores compartidos, y a otros heterogéneos, los trabajadores que han estado sometidos a un estrés constante, principalmente en la atención a otras personas, comienzan a manifestar una mayor frialdad en el trato, es decir, pueden ser hostiles, agresivos o despectivos, también, mostrarse con menos interés en su imagen, en el trabajo que realizan, es decir, que la presión constante, sumado a sus recursos personales, haya llegado a un punto de caos, de desequilibrio donde no da más, necesita la presencia de factores higiénicos, es decir que limpien metafóricamente la patología de este trabajador (Martínez, 2010).

² El síndrome de burnout también es un concepto indicador de una incompatibilidad ¹ entre las exigencias hacia el trabajador y sus recursos personales,

es decir, estaría siendo desproporcionada, lo que, en una recurrente exposición a esas situaciones, favorecería la aparición de irritabilidad, sobre todo un desgaste emocional que derivaría en un trabajador no productivo, hostil e inclusive con una experiencia de estrés recurrente, lo que favorece a la aparición de enfermedades, disminuyendo la calidad de vida de él, por eso es que el síndrome de burnout ha ganado protagonismo en la medida en que se ha venido abordando las variables psicológicas vinculadas a la gestión del talento humano (Gil-Monte et al., 1995).

⁸ El síndrome de burnout es un concepto relevante en el ámbito organizacional, la definición engloba la experiencia de sufrimiento por parte del trabajador, este siente que su trabajo ya no contribuye en su vida, lo que va acompañado de la pérdida del disfrute, justamente por la sobrecarga laboral que pudieron haberle asignado, sus recursos personales habrían sobrepasado su límite y ahora se tendría a alguien irritable, malhumorado, que ha perdido el buen trato tanto hacia los clientes como a sus compañeros. Por ello se habla de un trabajador quemado, relacionando el término con aquellos deportistas que, llegado un momento, han perdido el brillo, ya no son tan entusiastas como en un inicio (Harrison, 1983).

La sobrecarga laboral termina dando paso al conjunto de indicadores al cual el trabajo se refiere como síndrome de burnout, es decir es un concepto que engloba las consecuencias tras encontrarse un periodo extenso de tiempo en situaciones de estrés, complementado con la ineficacia de las estrategias que se emplean en función de las condiciones que tiene en frente, como es en el caso de individuos que logran complicar trabajos relativamente simples por su hábito de aplazamiento constante, u otros casos donde se emplean buenas estrategias pero la cantidad de tareas y su dificultad resultan ser avasalladoras, en cada uno de los casos el ajuste al área laboral no se estaría concretando, facilitando la experiencia autonómico-emocional negativa

y el convencimiento de la inutilidad de los propios esfuerzos por superarlas (Cherniss, 1993).

Modelos explicativos del síndrome de burnout.

A continuación, se describen y detallan los principales modelos teóricos que abordan la concepción del síndrome de burnout, entre los cuales se dan a reconocer el modelo teórico de Edelwich (1980) que se basa en fases, seguido por los aspectos individuales que señala el modelo de Farber, continuando con el modelo etiológico de Gil-Monte et al. (1995), y finalmente, la perspectiva en la que se basa el presente estudio, la cual se manifiesta en relación al modelo de Golembiewski et al. (1983), el cual también utiliza Maslach & Jackson (1981). Siguiendo con lo mencionado, se describen los siguientes modelos:

Modelo teórico del burnout de Edelwich.

Para Edelwich y Brodsky (1980) el síndrome de burnout se concibe como la pérdida paulatina con la que cuenta la persona para poder dejar de manifestar comportamientos orientados a la ejecución de sus actividades con entusiasmo, motivación, energía y propósito, puesto que dicha realización fomenta una mejor percepción de reconocimiento de sus funciones y las cualidades que les puede brindar los directivos de la institución donde laboran. Según la concepción de dicho autor, reconoce la manifestación de cuatro fases que se suelen manifestar de forma consecuente y progresiva, siendo las siguientes:

- **Fase inicial:** se caracteriza por las ganas de ejecución de múltiples actividades con entusiasmo y esmero con la que cuentan los colaboradores de un puesto de trabajo para la realización de sus actividades, puesto que perciben que al contar con mejor producción pueden experimentar mayores

beneficios, así como también las condiciones de superación y posibles metas realistas.

- **Segunda fase:** al no experimentar las condiciones ambientales y personales se va a estar generando la segunda fase, definida como el estado de meseta del incremento de la producción y desarrollo de sus funciones, puesto que al poder percibir las carencias y limitaciones con las que experimentan van a reducir su motivación en el desarrollo de sus funciones, fomentando una visualización pesimista de las habilidades con la que cuentan para implementar nuevas estrategias.
- **Tercera fase:** se caracteriza por la ocurrencia de reacciones emocionales que se manifiestan luego del estancamiento reportado en la fase anterior, de tal manera que, las reacciones que van a estar predominando son la irritabilidad emocional, la escasa percepción de felicidad y placer en su trabajo, llegando a cuestionar el medio donde labora, sus funciones y su vida dentro de otras áreas personales.
- **Cuarta fase:** consiste en la serie de actitudes y comportamientos que se van a manifestar de forma apática e indiferente para con sus demás compañeros y las funciones que realizan dentro del puesto de trabajo.

Modelo teórico del burnout de Farber.

Para el presente autor se considera el síndrome de burnout ⁷⁴ como un conjunto de respuestas con la que cuentan las personas de forma particular según las problemáticas que hayan ido afectando dentro del ambiente laboral y en su historia de vida particular, las cuales logran generar sensaciones desagradables de forma particular y única para cada sujeto (Farber, 1984). Además, concibe que dicho modelo se va a constituir en base a tres subtipos que lo categorizan de forma clínica, entre

las cuales se considera el tipo frenético, sin desafíos y desgastado, los cuales se llegan a describir a continuación:

- **Frenético:** consiste en la característica con la que cuentan los sujetos que mantienen un ritmo de vida entregado a su trabajo, donde llegan incluso a suplantar sus necesidades básicas como los alimentos, las horas de sueño, su cuidado personal, es decir, su salud a nivel general, así como también otras áreas importantes en su vida como la académica, familiar, de pareja, amical, entre otras. Todo ello con el fin de poder ser reconocidos y lograr el éxito dentro de las instituciones donde se desempeñen, persistiendo en su ejecución hasta llegar a sobrecargarse debido a la intensidad en la ejecución de sus actividades.
- **Sin desafíos:** también conocido como el tipo infraestimulado de burnout, puesto que las personas van a encontrarse en una ejecución monótona de sus actividades, siendo repetitivo sus funciones y con carencias en cuanto a nuevos retos o desafíos, así como también para la percepción de recompensa o estímulos motivadores que incrementen la ejecución de sus rutinas dentro del medio laboral. Esta forma de actuar va a llevar a los trabajadores a experimentar sensaciones de indiferencia sobre las funciones que puedan estar desempeñando, debido a la carencia de nuevos retos con los que cuentan, manteniendo así la sobrecarga de actividades que se va a estar ejecutando sin motivación, ni la preocupación de alcanzar una mayor producción o rendimiento.
- **Desgastado:** dentro del presente subtipo de la sintomatología del burnout se va a reconocer una forma de comportarse que se caracterice por el desgano y la escasa dedicación que le pueden estar invirtiendo a su trabajo,

puesto que no encuentran motivación alguna para sus funciones, así como también el reconocimiento profesional no fomenta un incentivo para su desarrollo, lo cual involucra a trabajadores con visiones limitadas y sin entusiasmo para desempeñarse en sus actividades.

Sin embargo, no solo va estar constituido por dichas dimensiones, sino también en base a estadios que dan una mejor concepción sobre el síndrome de burnout mucho más global (Farber, 1984), siendo las siguientes:

- Actitudes de entusiasmo y dedicación para la ejecución de sus labores.
- Forma de responder mediante la ira y la frustración ante demandas del medio consideradas como estresores laborales.
- Falta de congruencia entre el esfuerzo ejercido por el trabajador y la recompensa dispuesta por los directivos
- Mayor presencia de reacciones fisiológicas, emocionales y cognitivas, acompañadas de una vulnerabilidad ante los requisitos del trabajo.
- Respuestas de agotamiento, cansancio y descuido de sus actividades.

Modelo etiológico estructural del burnout.

El presente modelo fue propuesto por Gil-Monte et al. (1995) en base a una serie de modelos teóricos presentados en la línea de la variable, los cuales se organizaban en función a las teorías basadas en el enfoque socio-cognitivo del yo como generador del síndrome del burnout dentro de aspectos internos (Cherniss, 1993; Harrison, 1983; Párraga, 2005), luego por la influencia del rol que cumple el intercambio social y las relaciones interpersonales (Martínez, 2010; Hobfoll & Freedy, 1993) y finalmente, las teorías que tomaban en cuenta el campo organizacional como productor del agotamiento y cansancio emocional (Golembiewski et al., 1983; Lozano et al., 2008; Winnubst, 1993). Siendo unificado en el modelo etiológico estructural

para poder reconocer un campo mucho más amplio respecto al origen y primeros factores de aprendizaje, seguido por los procesos que lo mantienen y en las consecuencias que van a estar desencadenando dentro de los trabajadores, la organización y la producción que puedan estar interfiriendo.

En primera instancia, el presente modelo postula que el organismo empieza a responder como consecuencia del estrés laboral, el cual va a estar representado por la percepción del sujeto mediante las experiencias que ¹³ se han ido formando a lo largo de su vida, llegando a considerarse una etapa de conflicto y ambigüedad del rol que debe de mantener, alterando las cogniciones y pensamientos que vayan a generarse dentro del cumplimiento de sus funciones laborales. Así mismo, al manifestarse dificultades dentro del ambiente y percibirse como una posible dificultad, el individuo va a desarrollar estrategias para su afrontamiento y control de las respuestas desagradables que van a producir el cambio dentro de sus funciones; de tal manera que, al carecer de un mayor número de competencias que favorezcan dicha resolución de problemas naturales del medio laboral van a incrementar la ocurrencia del síndrome de burnout para la persona ¹⁰⁴ (Gil-Monte et al., 1995).

De tal manera que, en base a dicho contexto de ³¹ desarrollo del síndrome de burnout se puede entender al estrés académico como una variable que va a estar considerada como exógena, puesto que tiende a causar un efecto en otras variables, las cuales van a poder determinarse como las consecuencias del estrés (falta de salud, baja autoestima, depresión, desempleo, reducción de rendimiento laboral, dificultades interpersonales, etc.) que son consideradas como variables endógenas, debido a que van a recibir el efecto de la variable exógena (Henseler et al., 2015). Sin embargo, desde el modelo de ²⁶ Gil-Monte et al. (1995) proponen al síndrome de

burnout como una variable mediadora que va a estar favoreciendo el efecto que tiene el estrés laboral sobre sus consecuencias (Figura 1).

Figura 1

Modelo mediacional del síndrome de burnout



Teoría organizacional del burnout de Golembiewski.

Para Golembiewski et al. (1983) el síndrome de burnout va a estar constituido por una serie de respuestas que la persona mantiene dentro de su medio de trabajo, el cual puede ser causado por aspectos relacionados con condiciones individuales y generadores por condiciones características del medio. De tal forma que, el síndrome de burnout es una consecuencia del estrés laboral que sostiene una tensión al ejercer sus actividades y al iniciar su jornada laboral, llegando a perder el compromiso con sus funciones mediante un proceso de despersonalización, seguido por la escasa percepción de realización y superación personal, lo cual desarrolla sentimientos negativos experimentados por parte del agotamiento emocional.

El modelo es el utilizado por Maslach & Jackson (1981) para elaborar el Inventario de burnout (MBI), el cual también es el utilizado en la presente investigación para su evaluación, por el cual el modelo propuesto por Golembiewski et al. (1983) que determina tres dimensiones para poder determinar el síndrome de burnout, las cuales son las siguientes:

- **Despersonalización:** se refiere a un comportamiento basado en el escaso entendimiento emocional y el rechazo de los sentimientos que experimenten sus compañeros, a los cuales los suelen considerar como objetos, sin reconocimiento de sensibilidad. La presente dimensión va a ser la primera consecuencia que lleguen a presentar los trabajadores, los cuales pueden mantener las próximas dimensiones.
- **Baja realización personal:** consiste en la incompetencia para la resolución de sus actividades dentro del medio laboral, de tal forma que, al contar con mayores niveles del síndrome de burnout van a reducir la ejecución de sus funciones, así como también la reducción para poder identificar una visión optimista sobre su futuro.
- **Agotamiento emocional:** se describe como el conjunto de sentimientos que van a experimentar los trabajadores con situaciones ambientales estresantes, junto con una impotencia de habilidades para su resolución y la reducción de motivación, debido a su no reconocimiento. Motivo por el cual se produce un aplanamiento en la experiencia de sensaciones placenteras, acompañado de su ejecución de forma tensionada.

Desarrollo del síndrome de burnout.

Por lo general, el síndrome de burnout es una consecuencia de la ocurrencia del estrés que se manifiesta dentro del ámbito laboral, el cual es producido por diversas manifestaciones, que contribuyen a su aparición, desarrollo y mantenimiento; de tal manera que, para poder reconocer el síndrome de burnout es necesario identificar las áreas que son involucradas en los principales factores que pueden estar detonando su manifestación, puesto que sus primeras manifestaciones se van a poder visualizar dentro de las condiciones que se fomenten en el ambiente

laboral que pueden llegar a causar aspectos de despersonalización que interfieren con la integración de habilidades para relacionarse con su equipo de trabajo (Gil-Monte et al., 1995).

Así mismo, el hecho de que la empresa no establezca adecuados contratos de forma justa para reconocer a los trabajadores según su incremento en la producción o ante la mejora de sus funciones, va a estar afectando involucramiento de los colaboradores con la empresa, sin lograr percibir las condiciones de superación que incrementan el rendimiento laboral, reduciendo la motivación por el logro de sus funciones (Winnubst, 1993). Estas situaciones van a estar fomentando desgano, pérdida del placer ante la ejecución de sus tareas, comportamientos irritables, deterioro entre la comunicación con los otros compañeros y con los directivos, de tal forma que interfiere con la muestra de respeto por parte del equipo de trabajo (Salgado y Leria, 2017).

Otro de los medios que favorecen el desarrollo del síndrome de burnout se refiere a las características que hayan desarrollado los trabajadores para poder adaptarse a las condiciones en las que se realizan las labores, de tal manera que, al empezar a ejecutar sus funciones dentro de determinado puesto de trabajo, los colaboradores van a desarrollar sus actividades en función de lo que hayan aprendido anteriormente a lo largo de su historia, lo cual puede ser diferente o semejante a como lo ejecuta el grupo, así como también lo puede ejecutar con una mayor número de tiempo y esfuerzo invertido, así como con una mayor facilidad y rapidez al ejecutarlo (Harrison, 1983). Estos factores van a estar constituyendo la manera como el individuo se pueda ajustar a los requerimientos con los cuales se desempeña la empresa donde van a brindar sus servicios, a tal punto que, a pesar de identificar un mejor reconocimiento se deben de ajustar a las condiciones establecidas dentro del

proceso de inducción, contando con las habilidades para adaptarse de forma favorable (Martínez, 2010).

Dentro de las dificultades que llegan a experimentar los trabajadores para poder desarrollar el síndrome de burnout en una mayor medida, se puede identificar que inicia mediante las dificultades que presenta los individuos para poder responder de forma satisfactoria a las demandas medioambientales que se encuentren experimentando en su vida diaria, siendo esto favorable para que desarrollen habilidades efectivas que le serán de utilidad al encontrarse en otras situaciones semejantes, de tal forma que van a contar con una amplia variedad de estrategias que le sean de facilidad para solucionar sus problemas (Cherniss, 1993).

Además, el síndrome de burnout no solo se va a caracterizar por las dificultades en las competencias o cogniciones del propio individuo en base a la forma como perciba su medio de trabajo, sino también mediante las consecuencias ambientales que se puedan reconocer en el medio donde ejercer sus actividades, las cuales pueden estar alteradas por condiciones físicas u organizacionales, así como también, las que se producen debido a las incompetencias y problemáticas en la relación con su equipo de trabajo (Monterrosa-Castro et al., 2020).

De forma semejante, también aspectos mucho más amplios y no dependientes de la persona o de la empresa donde laboral van a estar generando una mayor producción del síndrome de burnout, sin embargo, es importante reconocer que no existen factores causales que vallan a detonar el estrés laboral, sino va a ser entendido como un continuo de experiencia que van acercando a la persona al desarrollo del síndrome de burnout, tal como una etiqueta que se refiere a las consecuencias que van a surgir del estrés laboral. En base a dicho sentido, los factores ambientales de manera macrosocial van a ser las condiciones propias de las

leyes y legislaciones que van a estar predominando en el país donde ejerzan sus funciones, las cuales al ser de forma injusta van a experimentar mayor rechazo a la ejecución de sus actividades (Cardona y Rodríguez, 2019).

Dentro de dicha perspectiva, también se llega a considerar a los aspectos de desproporción entre la ejecución de jornadas laborales con un mismo ingreso salarial, lo cual tiende a ser motivo de desgano y comparación, llegando a favorecer las quejas o el rechazo de sus amistades debido a la carencia de condiciones semejantes a pesar de que puedan realizar las mismas funciones (Vergaño, 2018). Estas circunstancias deben de ser controladas mediante la ejecución de los contratos al inicio de su jornada laboral, los cuales puedan manifestar de forma específica los beneficios que llegan a conseguir al continuar ejerciendo sus funciones de forma satisfactoria, siendo motivados o reforzados por la empresa, así como también la institución consigue que los trabajadores se esmeren mejor en sus funciones y que obtengan una mayor producción (Cherniss, 1993).

El síndrome de burnout como un problema psicológico.

Para empezar a reconocer los problemas psicológicos es importante reconocer cuando se determina un problema de dicho índole, de tal manera que, al contar con una variabilidad en los efectos causales para el síndrome de burnout, así como también para un sinfín de variables psicológicas que han sido elaboradas en base a la concepción de teorías intermedias que postulan un entendimiento tecnológico sobre las variables; es decir que los problemas psicológicos que no se encuentren bien definidos van a estar constituyendo una descripción de la variable sin llegar a determinar aspectos causales que son necesarios para su futuro control y manejo, lo cual es necesario al investigar variables que se constituyen por ser de carácter

relevante para la salud de múltiples personas, tal como se entiende el síndrome de burnout (Martínez, 2010).

Entonces, en base a lo expresado anteriormente se puede malinterpretar problemáticas que son desarrolladas de forma social o cultural como un problema psicológico, cuando en realidad según lo postulado por Clavijo (2004) un problema psicológico va a estar relacionado con las competencias inadecuadas para poder adaptarse dentro de un ambiente de forma específica, los cuales son constituidos por acciones manifestadas de manera observada o, por una mayor medida, como comportamientos verbales que van a estar alterando cualquier evento que en sus inicios van a determinarse como un entorno satisfactorio.

Es por ello que, al comprender las variables psicológicas como la alteración del medio, simplemente es una visión inadecuada de la concepción de terminología psicológica, motivo por el cual es necesario limitar su concepción a un problema del ámbito médico al desarrollarse una consecuencia mayor producto de una continuidad de las manifestaciones del estrés laboral, es decir que el síndrome de burnout desde el aspecto psicológico se refiere al proceso en el que el sujeto empieza a experimentar el cambio comportamental que le genera sensaciones de desesperanza o insatisfacción al realizar sus funciones laborales (Golembiewski et al., 1983), sin embargo, al desarrollar un estado desfavorable de manera continua como un problema de salud médica primero se debe de contrarrestar dicho malestar desde otras posturas biológicas, donde luego se analizan y modifican los comportamientos que producen una mayor ocurrencia de problemáticas psicológicas (Párraga, 2005).

Factores que favorecen y que enlentecen el síndrome de burnout.

Dentro del ámbito de la organización se debe de mantener un equilibrio, es decir que por más contra el tiempo que se encuentre una institución, no debe

considerar que incrementar la carga del trabajador es la solución, esto puede resultar una salida en un momento en particular; sin embargo, el problema resultaría más de carácter estructural, pues el flujo de las responsabilidades no estaría considerando dichas situaciones, y peor aún, se estaría responsabilizando de ello al trabajador, esto a su vez no quiere decir que, a este último no se le puede recriminar nada, pero es la propia organización la que debe de especificar cuáles son las funciones que dicho puesto requiere y, a partir de ello, establecer un perfil de reclutamiento, el mismo que facilitaría admitir a la persona que cuenta con ese repertorio de comportamientos para entrar en un buen ajuste con el área organizacional-laboral, si un trabajador presenta constantes problemas debido a su mala ejecución o al déficit en la habilidad de administración de sus tareas, la responsabilidad es compartida, por parte de la institución en primer lugar por admitirlo, y en segundo lugar, por no realizar evaluaciones de desempeño constantemente para tomar la decisión de capacitarlo (Golembiewski et al., 1983).

El tema estructural o de políticas de la organización se maneja de forma de coordinación entre las Interdisciplinas vinculadas, donde se encuentran profesionales como el administrador, ingeniero industrial o el psicólogo que ejerce como profesional (ingeniería del comportamiento) especializado en el área organizacional, todo ello para realizar cambios que resulten favorables a la higiene del trabajador (limpieza de factores patologizantes) y promueva un desenvolvimiento recíproco, tanto en beneficio para la organización como al propio trabajador (Souza et al., 2021).

La cantidad de trabajo debe ser modificada para caer en equilibrio con las competencias y la capacidad física del trabajador (no se le puede pedir que disminuya su sueño, que almuerce en pocos minutos), de esta forma se induce a la situación para que facilite el logro con éxito de sus funciones, lo que funciona como una fuente

de retroalimentación positiva para el cliente, de esta forma se incrementa su autoconcepto y autoeficacia, cree que es capaz de conseguir mejores resultados, sabe que puede realizarse en esas funciones, hay mejor percepción de pertenencia, de que es su trabajo ideal y a través del establecimiento de un sistema de incentivos por parte de la empresa, se siente motivado constantemente, esto beneficia definitivamente a ambas partes (Cardona y Rodríguez, 2019).

La psicología como profesión aporta tecnología en forma de evaluaciones sistematizadas y prescripciones de cambio de factores que ejercen influencia sobre el comportamiento de la persona (organizados y sistematizados), es por ello que, en la primera se identifican cuáles son las reales capacidades del trabajador, con ello se facilita que el síndrome de burnout no aparezca al mantener un equilibrio entre competencias y tareas asignadas, otro beneficio que se obtiene es la categorización del nivel de desempeño, bajo el cual fundamentar la toma de decisiones de un plan de capacitación, consiguiendo que el trabajador mejore en sus competencias y pueda existir un mejor ajuste con su área de desempeño; así mismo, el segundo permite hacer cambios estructurales, modificar el sistema de incentivos, realizar planes de prevención de aislamiento, desarrollar una comunicación apropiada entre otros cambios. La tecnología desarrollada posibilita que se incrementen los factores protectores, a su vez de identificar aquellos de riesgo que están poniendo en peligro tanto el bienestar del trabajador como el flujo productivo de la organización (Salgado y Leria, 2017).

Resulta necesario que dentro de los planes de trabajo se contemplen los periodos de recuperación tras largas jornadas laborales, ya que justamente los autores más citados en relación al burnout (Yslado et al., 2018) refieren que no ha de confundirse con el estrés, el cual es un momento donde aparece la alarma, para

posteriormente entrar a una fase de resistencia en la que el sujeto emplea una serie de estrategias para intentar hacerles frente, sino ⁸⁹ que el síndrome de burnout es la consecuencia a pasar los límites del estrés, a mantener esa situación de forma prolongada, por lo que comúnmente se observaría a empleados que tienen largas jornadas laborales sin el periodo de recuperación apropiado según la situación, con indicadores de burnout, una percepción de que su trabajo no les permite realizarse, con agotamiento emocional, mostrándose irritables con las personas a su alrededor (León, 2017).

El término capacidades parece reflejar mejor esta necesidad de monitorizar el esfuerzo y tiempo que el trabajador ocupa en cumplir con sus funciones, pues ningún ser humano cuenta con la capacidad de trabajar tanto tiempo, discutir de manera prolongada con otros clientes, en si someter a su cuerpo a esfuerzos que lo colocan en riesgo, esto es clave que se comprenda en el ámbito organizacional, siendo el psicólogo que ejerce como profesional el responsable de promover ello (Choy, 2017).

Los factores pueden agruparse en aquellos a ser identificadores en la evaluación y los de modificación, que consiste en las ¹³ estrategias para poder conseguir mejorar el desempeño de los trabajadores sin que ellos caigan en el síndrome de burnout (Urteaga, 2017). El segundo hace referencia a las políticas de la organización, su estructura, la dinámica de comunicación que mantienen, el compromiso de los supervisores, la manera apropiada de informarse a los trabajadores sobre sus errores, el impulsar el desarrollo de ellos y brindar un ambiente de estabilidad y seguridad (por mencionar los más relevantes) todo esto en armonía favorece a que el trabajador no se encuentre sometido a experiencia de estrés prolongada, evitando que surja el síndrome de burnout, el problema viene cuando no se regula ello, las evaluaciones no detectan los indicadores de riesgo, que pueden ser cada uno de los mencionados

en una configuración que perturbe el equilibrio del flujo de la organización, por un lado, la evaluación que no es eficaz, no detecta el incremento de la carga laboral de un sector, o las fallas en la comunicación en determinada área, pasando desapercibida, entonces no se justifica aparentemente la modificación del flujo de trabajo, sin embargo, el estrés se va prolongar, el trabajador se muestra más irritable, menos motivado e inclusive débil, el descanso o tiempo de recuperación es crucial para ser eficaz, pero no estaría haciéndolo, eso lo enlentece (Hobfoll & Freedy, 1993).

La supervisión resulta ser de los factores más importantes que se encuentran relacionados con el descuido de la calidad en la que los trabajadores se encuentran cumpliendo sus funciones, en necesario que exista una comunicación fluida entre ambos, que el trabajador pueda hacer llegar sus sugerencias a los puestos de nivel estratégico, esta retroalimentación permitiría descubrir irregularidades, problemas propios del sitio donde se desempeña y propuestas de mejora que resulten más compatibles con los valores de los trabajadores de nivel operativo, de esta manera se establecen modificaciones que garanticen el equilibrio entre tareas asignadas y capacidad de los empleados, salvaguardando su salud y, a la vez, garantizando que la organización no tenga momentos de descenso en su producción, debido a las consecuencias de someter a constante estrés, pues ello hace que sus competencias se manifiesten mucho más debilitadas, generando pérdidas en la empresa si es lucrativa, u organización en el caso de la pérdida de los productos que debería de ofrecer (Yslado et al., 2018).

2.2.2. Clima laboral

Aproximación conceptual del clima laboral.

El clima laboral, es un término que es entendido en el marco de clima emocional, este segundo término alude a la percepción del entorno donde uno se

encuentra, en el caso de la familia uno puede percibir mayor hostilidad, tensión u amabilidad-disponibilidad, este término es derivado al ámbito laboral, donde el trabajador percibe el entorno laboral como apropiado o no apropiado, esto último bajo criterios de si le permite sentirse en camino a su propia realización, si sus supervisores y compañeros se involucran en las funciones, es más probable que se alcance buenos resultados. De esta forma, el término puede ser concebido como aquella etiqueta que describe la percepción de organización que posibilita tanto una mejora para sí mismo como de la empresa en general, siendo los criterios a alcanzar la mejora de él y el alcance de ¹ las metas de la organización (Robbins, 2002).

El clima laboral es un término referido el grado en que un trabajador percibe que diversos factores en la organización resultan convenientes para el desarrollo óptimo, tanto para los objetivos generales como la realización personal. De esta forma, cuando la misión, visión, normas, valores, funciones entre otros han sido estructurados de forma armoniosa con las metas a alcanzar, y esto se ve alimentado por las supervisiones, cumplimiento del mismo personal, se habla de un clima laboral adecuado, ya que todos los elementos contribuyen de manera óptima al desarrollo de ambos factores, tanto organizacional como individual (Barbosa et al., 2018).

El clima laboral más es el producto de la valoración de un cliente interno o trabajador sobre lo coordinado que se encuentran diferentes elementos dentro de la propia organización, los mismos que tienen una dirección en beneficio del alcance de las metas en esa organización, por ello que al identificar una alta presencia de clima laboral, esto es proporcional a ver que las comunicaciones y políticas de una organización resultan en beneficio a la misma, posibilitan que se alcancen sus logros, consiguiendo retroalimentar positivamente al propio trabajador, el cual se vería a sí mismo como alguien relevante, importante y con crecimiento personal constante,

cuanto todo ello marcha bien, es posible hablar de un buen clima laboral (Litwin & Stinger, 1978).

El clima laboral es esa percepción que tienen los clientes internos, sobre la organización de los distintos factores vinculados a las políticas de la empresa y el desenvolvimiento de su talento humano, para alcanzar las metas trazadas, es decir, es posible encontrar el concepto buen clima laboral, cuando las interacciones entre clientes internos, las prácticas laborales y las directrices de la organización entran en una armonía que les permite alcanzar mejores resultados (Corichi et al., 2013).

² El concepto de clima organizacional o laboral es el conjunto de indicadores usado como una herramienta de recojo de información para interpretar si los factores en una organización están resultando de provecho o no para alcanzar los resultados, pues se deja en el pasado el hecho de que solo es importante la maquinaria y tecnología, además de ello, que permite a los trabajadores contar con buenas condiciones laborales, es importante la comunicación entre ellos, por ejemplo los conflictos entre áreas o puestos puede perjudicar la experiencia de gratificación del personal, lo que se traduce en menor motivación y un desempeño alterado por las preocupaciones y sensación de no encajar dentro de ese grupo, también resulta relevante el hecho de que a nivel general se analiza el clima laboral de toda la organización, pero que este también puede ser encontrado en cada área (Ramírez, 2016).

⁶⁹ El clima laboral es un término que surge con mayor interés en la evaluación del desempeño de los recursos humanos y de la organización como un todo, evaluación que ha ido puliéndose y desarrollando nuevos conceptos para englobar indicadores o características que a su vez son relacionadas con aspectos favorables y desfavorables; en este sentido, el clima laboral hace alusión a la colectividad, a

todos los clientes internos y como ellos interactúan con elementos de la estructura de la organización, consiguiendo de esta manera mayor información para la toma de decisiones. Un clima laboral inadecuado, bajo o débil indicaría que la interacción entre estos diversos factores estaría favoreciendo resultados negativos de la organización, entonces el concepto es desarrollado en el sentido de englobar otros indicadores relevantes, hace referencia a como las interacciones ⁷² entre el talento humano y las políticas de la organización favorecen o perjudican al todo, y es empleado para la posterior toma de decisiones (Chacón, 2018).

Modelos explicativos del clima laboral.

¹ A continuación, se exponen los principales modelos teóricos que cobran importancia en el estudio del clima organizacional, de tal forma que, se describen los modelos teóricos de Litwin & Stinger (1978), seguido por el de Robbins (2002), para finalizar con el utilizado y en el que se basa el presente estudio, el cual es el modelo de Moos et al. (1984). Con toda la presentación de los modelos teóricos se mantiene una mayor consideración de las posturas que explican el clima organizacional, siendo tomado en cuenta por su importancia y estructura el modelo del clima social de Moos, siendo descritos a continuación:

Modelo del clima organizacional de Litwin y Stinger.

Litwin & Stinger (1978) establecen al clima organizacional como la principal base para el óptimo desarrollo de la producción laboral, de tal forma que, se encuentra generando una mayor ocurrencia de las funciones pertinentes dentro de la empresa. Asimismo, reconocer que dentro de toda empresa van a predominar las áreas de la tecnología con la cual facilitan los avances y la rapidez de la producción que puedan brindar; seguido por ¹³ la estructura organizacional, lo cual se concibe como la jerarquización de los puestos y del personal que laboran dentro de la empresa y

forman parte del producto final que se considera como un bien o servicio; también es considerada la estructura social, la cual interviene en el trabajo en equipo y la cooperación en actividades de difícil resolución. Las habilidades de liderazgo y la toma de decisiones son consideradas como necesarias para el logro de sus funciones, así como el conocimiento de procesos administrativos dentro de la gestión de sus actividades. Por último, consideran incluir en las necesidades de los miembros que forma parte de la empresa, para así poder desarrollar mejores condiciones de tranquilidad para una ejecución de sus funciones de manera adecuada (Corichi et al., 2013).

En base a lo mencionado anteriormente se va a estar constituyendo el clima organizacional, el cual va a fomentar un mejor desempeño, condiciones de logro, sensaciones de poder y reducción del temor ante la ejecución de sus actividades y el enfrentamiento de nuevos retos, de tal manera que, se va a considerar una integración de sentimientos placenteros y agradables ante el desarrollo de sus labores, siendo manejadas de forma adecuada para poder incrementar aspectos relacionados con la producción, satisfacción y adaptabilidad dentro de la institución donde labora; además, recude el absentismo y la pérdida de motivación en los trabajadores. Dicho esto, consideran que la evaluación del clima entre cada uno de los trabajadores, de los directivos y de los subgrupos externos que también forman parte de la empresa, va a ser de suma importancia para el incremento de motivación y satisfacción en la ejecución de sus funciones (Litwin & Stinger, 1978).

Modelo teórico del clima laboral de Robbins.

Para Robbins (2002) el clima laboral está conformado por la forma en que se pueden apreciar distintos elementos de organización de la empresa, siendo manifestada mediante factores externos e internos que van a poder determinar una

mayor ocurrencia del clima organizacional. Para lograr comprender en mayor medida en que consisten los factores internos que van a desarrollar el clima organizacional se define como los aspectos propios del individuo que van a estar alternado las manifestaciones de una relación satisfactoria con su equipo de trabajo, con otros miembros de la empresa o con los directivos; además, siendo el presente factor va a estar considerando las particularidades y características con las que cuentan cada empresa, siendo tomado en cuenta el tipo de contrato, los beneficios que llegan a percibir el incremento de la producción laboral, o los requerimientos necesarios para logran ejercer sus funciones de manera satisfactoria.

Por otro lado, también manifiestan a los factores externos de las empresas como medio de desarrollo del síndrome clima laboral, las cuales son determinadas mediante aspectos ambientales que puedan afectar el producto con el cual laboran, situaciones que afecten a cada uno de los trabajadores que reducen su rendimiento laboral, así como aspectos legales y jurisdiccionales que fomentan el cumplimiento de condiciones satisfactorias para el desempeño de sus actividades laborales, de tal forma que, al ejercer labores con un mayor esfuerzo o donde corran riesgo para su salud deben de ser consideradas mucho más rentables económicamente, a pesar de la necesidad de contar con todos los implementos de seguridad y las capacitaciones de buenas prácticas. Por lo señalado, es necesario reconocer que la suma de los factores externos y los internos van a estar constituyendo la percepción del clima organizacional (Robbins, 2002).

Modelo del clima social laboral de Moos.

El presente modelo es postulado por Moos et al. (1984), quienes conciben al clima social laboral como la influencia que presentan ciertas características del ambiente sobre la percepción que tienen las personas de la ejecución de sus

actividades dentro del medio laboral, encontrándose determinada por las relaciones interpersonales, la sensación de autorrealización y de estabilidad (Moos et al., 1984). Dentro del presente modelo, toman en cuenta un modelo ecológico donde consideran a factores medioambientales como causantes de las problemáticas dentro del ambiente de trabajo, de tal forma que, consideran que para una adecuada percepción de satisfacción dentro de los múltiples ámbitos donde se relacionan las personas es necesario poder percibir satisfacción dentro del medio laboral, puesto que es uno de los lugares donde las personas adultas suelen pasar mayor cantidad de tiempo y es necesario para la formación y consolidación del núcleo familiar (Taber y Quispe, 2020).

Dentro de dicha propuesta consideran a diferentes medios de interacción, como el manifestado dentro del propio seno familiar, en el medio escolar y en el aspecto laboral (Moos et al., 1984). Los autores consideran aspectos necesarios de la sociedad para poder contribuir a un entorno de trabajo favorable para la ejecución de sus actividades de manera placentera, entre las cuales se ven envueltos aspectos propios del trabajo, los cuales llegan a ser los siguientes:

- **Relaciones:** se refiere al grado con el que cuentan los colaboradores de la empresa para poder interactuar de forma satisfactoria con su equipo de trabajo, lo cual optimiza un ambiente de confianza, con relaciones de apoyo y cohesión entre los mismos integrantes con los directivos (Moos et al., 1984). Además, se determina por el grado de involucramiento con las actividades ejecutadas, contando con personas que puedan apoyarlos en momentos de difícil solución (Salcedo et al., 2020).
- **Autorrealización:** se considera como el grado con el que cuenta cada integrante del equipo de trabajo para poder sentirse realizado dentro de la

ejecución de sus actividades, lo cual repercute en su estado de ánimo debido a la realización de sus funciones, considerándose una mejor productividad y desempeño al conocer las actividades que realizan, al contar con independencia para poder tomar sus propias decisiones en relación a mejorar su productividad (Moos et al., 1984). Otra de las competencias que deben de tener las personas es la organización y planificación para poder gestionar sus responsabilidades y deberes a cumplir en su ambiente de trabajo (Chacón, 2018).

- **Estabilidad / Cambio:** consiste en el conocimiento con el que cuentan los trabajadores para poder identificar sus funciones de manera continua y estable a lo largo del tiempo, de tal forma que, mantienen un rol fijo para la ejecución de sus funciones, siendo cambiado estos procedimientos los trabajadores deben de contar con competencias básicas para poder manejar el cambio organizacional, fomentando mejor la claridad en la ejecución de sus tareas, con control verbal mediante la expresión de reglas y normas jerarquizadas (Moos et al., 1984). Así también, fomenta una mayor actitud innovadora para el manejo de nuevos problemas, para facilitar la comodidad dentro del ambiente en físico a pesar de los cambios comportamentales o situacionales que puedan llegar a experimentar en relación a la empresa donde brindan sus servicios profesionales (Chacón, 2018).

Importancia del clima laboral en las organizaciones.

Si bien es cierto, en el ámbito empresarial en un inicio no se buscaba tanto el bienestar del empleado y todo estaba orientado hacia la consecución de buenos resultados, esto ha venido cambiando y desarrollándose políticas que equilibren

ambas, puesto que han existido varios accidentes, jornadas laborales perjudiciales para la salud, y la ausencia de seguros o facilidades para obtener calidad de vida por parte de ellos, el clima organizacional o laboral, es un término que forma parte de un conjunto de otras variables empleadas, tanto para la evaluación del desempeño laboral, como en la propia gestión del talento humano, donde se maneja la satisfacción y sentimiento de realización personal que experimentan los empleados como variable motivadora a la auto superación y desempeño mejor de sus funciones (Robbins, 2002).

Entonces, se busca que el cliente interno este contenido, motivado o incentivado y, a su vez, que no cargue con una presión debido a la acumulación de tareas que llegue a desgastarlo, ya que generaría inconvenientes en ambos sentidos (individuo-organización). El clima organizacional entendido como la percepción sensible de los empleados con respecto al sistema en el que se encuentran, su influencia sobre ellos y su propio impacto también permite contar con indicadores de un buen funcionamiento (Ramírez, 2016).

El clima laboral tiene su relevancia en la identificación general de la percepción de los miembros de una organización sobre dos clúster, el primero que engloba a las relaciones de él como individuo con otros objetivos-individuos y el segundo, la imagen que se tiene de toda la organización, entonces, permite a los evaluadores tener retroalimentación desde adentro, que guie la toma de decisiones para posibilitar una mejor presencia sensación de bienestar en los trabajadores. De esta forma, el clima laboral al tratarse de una especie de personalidad de la organización, permite verla como un todo, identificar sus puntos débiles, complementarlo con otros sistemas de evaluación y finalmente implementar estrategias para mejorar el flujo, agilizar los procesos y garantizar una mayor motivación intrínseca para los empleados, y de esa

forma, una mayor identificación con los valores de la organización, entonces los beneficios ya no se darían solo en la consecución de los objetivos, sino que estaría presente en la calidad de vida del cliente interno, tanto para su salud, como la motivación que generé (Barbosa et al., 2018).

Concalves (2000, como se citó en Rivera et al., 2018) y Robbins (2002), son algunos de los autores que refieren que las diversas conceptualizaciones del clima laboral pueden dar la impresión de una importancia en función del autor o enfoque que se emplee, sin embargo, es de resaltar que en todos los casos, la evaluación se da sobre la percepción y el reporte verbal de un individuo, por lo que correspondería a un corte más de la psicología como profesión (Anicama, 2010), es por ello que el clima laboral es asumido como la percepción de los individuos que la componen sobre las características relativamente estables (de allí la analogía con el término personalidad), entonces los mismos trabajadores pueden percibir que las cosas no estarían marchando bien dentro de la organización, o que habría un nivel considerable de discrepancia con el ideal conceptualizado, esta información claramente tiene su utilidad en alertar cargos más enfocados en la gestión, a realizar cambios que re direccionen los esfuerzos y consiguen mejores resultados.

Es posible encontrar análisis sobre las implicancias que puede tener para una empresa el contar con un clima organizacional más adecuado, pues esto implica que la percepción de la relación entre el empleado y los otros es buena, así como, la relación del mismo con las estructuras más estables de la organización como la misión, visión, políticas, planificación, monitorización, entre otras, todo esto anticipa un adecuado funcionamiento y salud para los implicados (Ramírez, 2016), esto puede ser un argumento para comprender la importancia de la correcta evaluación e identificación del clima laboral (Chacón, 2018). En cambio, un clima organizacional

(también denominado laboral) más hostil indica un mayor grado de discrepancias, que podrían deberse a una mala gestión de las condiciones y funciones, lo que conllevaría a una sobrecarga de tareas a individuos sin las condiciones adecuadas, esto debilita la capacidad de eficacia de los mismos, afecta al desenvolvimiento armonioso por parte de la organización (Salcedo et al., 2020).

Al hablar de clima laboral, también se puede aludir a la experiencia emocional o sensación de agradabilidad-tensión que hay en los contextos de desenvolvimiento, de esta forma la comunicación con el jefe inmediato, con los proveedores, con el resto del personal y con los mismos clientes puede determinar este clima, donde uno más desagradable y tenso disminuiría la motivación, ya que es necesario que los trabajadores se sientan cómodos y con confianza de que cuentan con las competencias para poder manejar dicho ámbito (Padilla, 2020).

El clima organizacional como experiencia y percepción del individuo, está influenciado por otros elementos más estables como las estrategias de gestión y políticas organizacionales, los cuales también deben ser consideradas como variables independientes para influir sobre la variable dependiente (clima laboral), de esta forma los niveles más gerenciales proponen o buscan a los especialistas para poder hacer cambios estratégicos en la estructura y favorecer el desarrollo de un mejor clima laboral que finalmente repercutiría en trabajadores más comprometidos (Salgado y Leria, 2017).

Si bien es cierto, la medición del clima, no se da exactamente en los factores del sistema organizacional, sino en la percepción del mismo (como toda evaluación que emplea el reporte verbal como fuente de información), esto permite la enorme ventaja de identificar la imagen que la organización da hacia el público ajeno, es decir aquellos que llegan por otros motivos a la organización, pues un clima laboral

inadecuado, significaría que las personas fuera de ella observan desorden, tratos desfavorables, ineficacia, relación autoritario-explotador, momentos de tensión o en general un ambiente que no ofrece una experiencia agradable, ya que anticipa futuros problemas frente a los cuales uno no quisiera encontrarse expuesto (Corichi et al. 2013). A las organizaciones les interesa muchísimo la imagen que proyectan, ya que esta no solo es el indicador de esfuerzo que ven externamente, sino que es sinónimo de garantía a los clientes, por ello es que la evaluación del clima laboral obtiene esta importancia (Rivera et al., 2018).

Otra de las ventajas, ligadas por supuesto a la ³ importancia de la consideración del clima laboral dentro de la evaluación del desempeño organizacional es poder ver la dirección que estarían mostrando ⁷⁶ el conjunto de características de la organización, para de esa forma prever si el resultado sería favorable y mantenerlo, por el contrario intervenir sobre ellos, ya queda claro los argumentos a favor de un buen clima laboral, en los que la vinculan con la motivación de los trabajadores para continuar teniendo un muy buen rendimiento. La dirección que va tomando la organización puede ser caracterizada a través de los indicadores que conforman el grupo de las etiquetas descriptivas aportadas por parte de la psicología como profesión, entonces es posible sistematizar y ganar con ello, evaluación más breve del clima laboral, y su complementación con otros sistemas breves que fortalezcan las hipótesis de dicho sistema organizacional (Urteaga, 2017).

² **Características del clima laboral.**

El concepto de clima laboral, al igual que muchos términos en psicología han venido sufriendo de diversos cambios, esto debido a el propio ⁷ desarrollo de la disciplina como ciencia y como profesión, en el caso de las prácticas derivadas de la tecnología de la ingeniería del comportamiento al ámbito organizacional-industrial, la

incorporación de nuevos términos relacionados a la evaluación del desempeño, han puesto en evidencia la necesidad de delimitar los conceptos; así como, de identificar los indicadores nucleares de cada uno, siendo la esencia distintiva de otro término, por parte del clima laboral, una de las formas de referirse a ella ha sido realizando una analogía con la personalidad, al mencionar que son el conjunto de elementos que le dan su identidad y la hacen diferente de otras (Padilla, 2020), mientras que otros autores han agregado el carácter favorable de estos elementos a la consecución de las metas fijadas previamente (Souza et al., 2021) en el sentido que una organización con buen clima laboral sería aquella que cuenta con las características o indicadores que resultan ser predictores de un funcionamiento productivo, tanto a nivel general como para sus clientes internos (Salgado y Leria, 2017).

El propio término clima, proviene de una lógica metafórica derivada de la meteorología, en realidad tal fenómeno no se estaría dando en el ámbito organizacional o en otros como en el familiar, sino que es una metáfora para dar a entender algo que está presente y que influye, ya trasladado al ámbito organizacional, es ese conjunto de elementos que conforman a la organización lo que le ofrece su clima, a su vez los distintos trabajadores tienen una percepción sobre ellos y pueden calificarlos como apropiados o no, dependiendo del impacto que llegue a tener sobre la propia organización, como característica del término, tiene su origen en una analogía y es empleado para resumir la personalidad de una organización, la cual a su vez es utilizada para garantizar que habrán resultados satisfactorios para todos, o que se avecina un problema aún mucho mayor, como la rotación de puesto, la desmotivación de los empleados, conflictos internos que ralenticen el cumplimiento de las funciones y afecten la experiencia de satisfacción-realización de cada uno, entre otros (Rivera et al., 2018).

Consecuencias del clima laboral inadecuado.

Este es un concepto empleado para recolectar las percepciones de los individuos que conforman una organización, en ocasiones denominados como clientes internos, estos pueden indicar que factores organizacionales consiguen favorecerla, y si están presentes en mayor medida o no. Es el caso de reportar que la comunicación es efectiva, cada cliente interno sabe cuáles son sus funciones y, a su vez, cuentan con las herramientas-condiciones necesarias para llevarlas a cabo, todo esto hace suponer que el clima laboral es el apropiado, el que predice buenos resultados, además de una sana convivencia entre el personal y una sensación de crecimiento para cada uno de ellos (Corichi et al., 2013).

El clima laboral puede ser entendido desde tres perspectivas, de la organización, de la percepción del individuo o la percepción sobre la propia organización (Barbosa et al., 2018), sin embargo, en todos se pueden encontrar indicadores que den a entender que los factores adecuados no están presentes o están muy debilitados, por ejemplo cuando la normativa es imprecisa o lleva a los trabajadores a creer que no se está valorando su trabajo, y el de otros colegas si, a pesar de realizar ellos un menor esfuerzo, esta situación puede volverse propiciadora de conflictos interpersonales, ahora para tener un clima organizacional adecuado, visto como el conjunto de rasgos y características de la organización como si se tratase de su personalidad, es necesario que la comunicación fluya de una manera adecuada, justamente esto permitirá que el trabajo colectivo obtenga una armonía que posibilite mejorar sus productos; sin embargo, cuando la propia estructura o política de la organización, sin intención de ello, lleva a los trabajadores a estar en una posición de riesgo, facilita que se pierda el clima laboral adecuado (Robbins, 2002).

El clima organizacional permite medir a través de la posición de cada empleado, el sistema organizacional de forma general, obteniendo indicadores de cómo se encuentra el estado de ánimo, la motivación, satisfacción y realización en relación con toda la estructura, gestión de estrategias y políticas organizacionales, a partir de ello obtener información oportuna de cómo marcha todo. A su vez, descuidarla y no identificar un clima laboral hostil-desfavorable lleva a una progresiva falta de producción, enlentecimiento de los procesos, facilita la rotación, todo lo cual conlleva a un funcionamiento indeseable para la organización, esto quiere decir que la relación entre empleado y sistema organizacional está fallando, y afectando de forma bidireccional, el primero se ve fatigado, descuidado y con un trato hacia los demás más frío, mientras que para el segundo, la producción y gastos se irán incrementando, justamente para evitar estas consecuencias negativas es que se desarrollan los sistemas de evaluación en el campo organizacional, donde el clima laboral resulta relevante (Rivera et al., 2018).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Síndrome de burnout.

Para Maslach & Jackson (1981) el síndrome de burnout o estar quemado se caracteriza por una serie de reacciones que presenta la persona debido a una sobrecarga de actividades o condiciones desfavorables dentro de su ambiente laboral, las cuales se encuentran produciendo mayor estrés en diferentes áreas de su vida.

Clima laboral.

El clima social laboral se concibe como la influencia que presentan ciertas características del ambiente sobre la percepción que tienen las personas de la ejecución de sus actividades dentro del ambiente laboral, encontrándose determinada

por las relaciones interpersonales, la sensación de autorrealización y de estabilidad (Moos et al., 1984).

Docencia.

La docencia se caracteriza por la competencia con la que cuentan los docentes para poder enseñar sus conocimientos en los que se hayan especializado en un grupo de alumnos que se encuentran deseosos de aprender, de tal forma que, la modalidad por la cual van a transmitir sus conocimientos puede ser muy variada y va a depender del estilo y modalidad con la que cuente cada profesional (Salcedo et al., 2020).

¹ **CAPÍTULO III**

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio fue ejecutado con un tipo de investigación correlacional, puesto que según lo mencionado por Bernal (2010) dichos estudios cuentan con la finalidad de indagar sobre la relación de un grupo de variables, siendo para la investigación un análisis de correlación bidireccional entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador.

Así mismo, el diseño que se siguió fue el no experimental, debido a que solo se observaron las variables en su medio natural mediante la recolección de datos, contando con un corte transaccional puesto que solo fue en un momento de tiempo el análisis de las variables (Hernández et al., 2014).

3.2. Población y muestra

La población se encontró comprendida por 1169 docentes que laboran en diferentes instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en el año académico 2021, siendo de ambos sexos y con jornadas laborales en el turno mañana, tarde y para ambos (mañana y tarde).

La concepción de muestra se reconoce como una selección de la población que cuenta con las mismas características y atributos que son objeto de análisis, la cual cuenta con una selección bajo un tipo de muestreo específico representativo o no representativo (Sánchez et al., 2018).

De tal forma que, la muestra estuvo constituida por 320 docentes pertenecientes a diversas instituciones educativas del distrito de Villa El Salvador, superando dicha cantidad en la aplicación ($n=320$), reportándose una mayor proporción de mujeres (53.1%) que varones (46.9%), cuyas edades oscilaron entre los 29 a 63 años, siendo distribuido en tres grupos de 29 a 40 años (27%), 41 a 50

años (37%) y de 51 a 63 años (37%), de los cuales existió una mayor cantidad de docentes laborando en el turno tarde (51.6%) a comparación de los que trabajaban en el turno tarde (40.9%) y para ambos turnos (7.5%).

Tabla 1

Distribución de la muestra

Variable	Categoría	f	%
Sexo	Masculino	150	46.9
	Femenino	170	53.1
Edad	29 a 40 años	85	27
	41 a 50 años	118	37
	51 a 63 años	117	37
Turno	Mañana	165	51.6
	Tarde	131	40.9
	Mañana y tarde	24	7.5

Nota. f (frecuencia), % (porcentaje).

Respecto a lo señalado, el muestreo seleccionado para la recolección de la muestra fue no probabilístico y por conveniencia, debido a que tal como conciben Otzen y Manterola (2017), este tipo de muestreo se caracteriza por una selección de los casos en función a los criterios de accesibilidad y proximidad.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador.

3.3.2. Hipótesis específicas

H₁: Existen diferencias entre el síndrome de burnout y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, edad y turno.

H₂: Existen diferencias entre el clima laboral y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, edad y turno.

H₃: Existe relación entre las dimensiones de Síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador

3.4. Variables – Operacionalización

3.4.1. Variable 1: Síndrome de burnout

Definición conceptual.

Para Maslach & Jackson (1981) el síndrome de burnout o estar quemado se caracteriza por una serie de reacciones que presenta la persona debido a una sobrecarga de actividades o condiciones desfavorables dentro de su ambiente laboral, las cuales se encuentran produciendo mayor estrés en diferentes áreas de su vida.

Definición operacional.

Respecto a la variable burnout se logra operacionalizar debido a la sumatoria de los 22 ítems del Inventario burnout de Maslach y Jackson (MBI), el cual se estructura en las dimensiones de: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Tabla 2*Operacionalización del síndrome de burnout y sus dimensiones*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
	- Cansancio luego de la jornada de trabajo			
Agotamiento emocional	- Agotamiento antes de ir a trabajar	1, 2, 3, 6, 8, 13,		
	- Sensaciones de tensión de trabajar todos los días	14, 16, 20		
	- Al límite de sus posibilidades		N = 1 CN = 2	Alto (100 a 135)
	- Percepción de culpa		AV = 3	
Despersonalización	- Mayor sensibilidad	5, 10, 11,	R = 4	Medio (64 a 99)
	- Perdida de placer por sus actividades	15, 22	AM = 5 CS = 6	
	- Dificultades para la resolución de problemas	4, 7*, 9*,		Bajo (27 a 63)
Baja realización personal	- Escasas competencias personales	12*, 17*, 18*, 19*,		
	- Insatisfacción con los resultados de sus actividades	21*		

Nota. N (nunca), CN (casi nunca), AV (a veces), R (regularmente), AM (a menudo), CS (casi siempre), S (siempre), * (ítems inversos).

3.4.2. Variable 2: Clima laboral

Definición conceptual.

El clima social laboral se concibe como la influencia que presentan ciertas características del ambiente sobre la percepción que tienen las personas de la ejecución de sus actividades dentro del ambiente laboral, encontrándose determinada por las relaciones interpersonales, la sensación de autorrealización y de estabilidad (Moos et al., 1984).

Definición operacional.

En cuanto al clima laboral se logra operacionalizar debido a la sumatoria de los 90 ítems de la **Escala de clima social** organizacional de Moos et al. (1984), la cual se estructura en las dimensiones de: relaciones, autorrealización y estabilidad / cambio.

Tabla 3

Operacionalización del clima laboral y sus dimensiones

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
Relaciones	- Involucramiento entre sus compañeros	1, 2, 3, 11, 12,		
	- Ayuda mutua	13, 21, 22, 23,		
	- Recibir motivación por sus compañeros	31, 32,33, 41,		
	- Expresiones con franqueza	42, 43, 51, 52,		
	- Actividades en grupo	53, 61, 62, 63,		
	- Comunicaciones continuas	71, 72, 73, 81,		
	- Buenas relaciones con los directivos	82, 83		
	- Apoyo de los directivos			
	- Responsabilidades distribuidas en el equipo de trabajo			
	- Libertad para tomar decisiones	4, 5, 6, 14, 15,		
Autorrealización	- Iniciativa para hacer cosas	16, 24, 25, 26,		
	- Ánimo para aprender cosas nuevas relacionadas a sus funciones	34, 35, 36,		Adecuado (61 a 90)
	- Acciones de independencia	44,45, 46, 54,		
	- Entrega en la ejecución de sus actividades	55, 56, 64, 65,	Dicotómico	
	- Manejo de la presión de trabajo	66,74, 75,		Regular (31 a 60)
	- Distribución de su tiempo libre dentro del trabajo	76,84, 85, 86	Verdadero = 1	
	- Organización en su área de trabajo		Falso = 0	Inadecuado (1-30)
	- Reglas y normas claras			
	- Actividades planificadas	7, 8, 9, 10, 17,		
	- Información de condiciones y beneficios	18, 19, 20, 27,		
Estabilidad/ cambio	- Actividades de forma explícita.	28, 29,30, 37,		
	- Estimulación de los directivos a seguir mejorando	38, 39, 40, 47,		
	- Alternativas de solución rápidas	48, 49, 50, 57,		
	- Toma de decisiones ante cambios imprevistos	58, 59, 60, 67,		
	- Comodidad en el ambiente de trabajo	68, 69, 70, 77,		
	- Lugar favorable para la ejecución de sus actividades	78, 79,80, 87,		
	- Fácil accesibilidad a su ambiente laboral	88, 89,90		

Variables sociodemográficas.

- Sexo
- Edad
- Turno de trabajo

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Dentro de estudio, el método utilizado para la recolección e identificación de los datos fue la encuesta, la cual se concibe como un conjunto estructurado y sistemático de preguntas presentadas de forma escrita con la intención de identificar ciertas variables de análisis (Ñaupas et al., 2010). En base a ello, se utilizaron los cuestionarios como técnica de investigación, siendo los que se mencionan a continuación los utilizados en el presente estudio:

3.5.1. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Para poder evaluar la presente variable se utilizó el Inventario de Burnout (MBI) elaborado por Maslach y Jackson en el año 1981 mediante la Consulting Psychologist Press INC. en Palo Alto – California, con el objetivo de poder determinar la presencia de los niveles del síndrome del estrés experimentado dentro del ambiente laboral. El inventario cuenta con 22 ítems distribuidos por tres dimensiones: agotamiento emocional (1, 2, 3, 6,8, 13, 14, 16, 20), despersonalización (5, 10, 11, 15, 22) y baja realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Contando con una escala valorativa de tipo Likert que va de una puntuación mínima de 1 (nunca) a un máximo de 7 (siempre). El tipo de aplicación es de forma individual o colectiva con un tiempo entre los 5 a 10 minutos, siendo aplicable solo para adultos que se encuentran laborando. Para obtener su calificación, primero se convierten los ítems inversos (7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) para luego realizar una suma total y categorizarlos según el nivel general y sus dimensiones en alto (67 a 99), medio (34 a 66) y bajo (1 a 33).

En cuanto a las propiedades psicométricas para el inventario en su versión original contó con validez de contenido mediante el criterio de jueces expertos, el cual arrojó un valor de la V de Aiken mayor al .80; además la confiabilidad fue por consistencia interna mediante el alfa de Cronbach que arrojó puntuaciones que oscilaron entre el .76 a .90 para sus dimensiones, demostrando una mayor confiabilidad (Maslach & Jackson, 1981).

En el Perú, el instrumento contó con una revisión de sus propiedades psicométricas por parte de Vásquez (2020) en una muestra de 199 trabajadores pertenecientes a una empresa de Trujillo con edades entre los 20 a 63 años y siendo de ambos sexos. Demostraron una mayor evidencia de validez basada en el contenido de jueces expertos por medio de la V de Aiken, arrojando valores superiores al 0.90. Además, reportó una evidencia para la validez basada en la estructura interna con un modelo que reportó adecuados índices de bondad ($X^2/gl=$.982, AGFI= .971, NFI= .968, RFI= .964, PRATIO= .892), denotando una validez apropiada para el modelo de tres dimensiones. La fiabilidad fue demostrada mediante el coeficiente Omega (ω), el cual osciló entre los valores de .814 a .866 para sus dimensiones.

Evidencia de propiedades psicométricas en estudio piloto.

En la presente investigación se ejecutó un análisis de las propiedades psicométricas para el Inventario MBI en un grupo piloto de 111 docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador donde el 55% fue del sexo femenino y el 45% masculino, con edades entre los 30 a 62 años. Dentro del análisis se demostró una mayor evidencia para la validez basada en la estructura interna y para la fiabilidad por consistencia interna, las cuales se describen a continuación:

Evidencia de validez.

Se reportó la evidencia de la validez basada en la estructura interna para el Inventario MBI mediante el análisis factorial no restrictivo (AFE), con un método de mínimos cuadrados no ponderados, con una rotación Promax debido a la relación entre las variables latentes, de tal manera que se contó con un KMO de .850 y un Test de esfericidad de Bartlett significativo ($\chi^2 = 2186.153$, $gl = 231$, $p < .05$), lo cual confirma el tamaño muestral para el análisis factorial (Lloret-Segura et al., 2014).

Tabla 4

Validación del Inventario MBI

Ítems	Factor			Ítems	Factor		
	Ae (1)	De (2)	Brp (3)		Ae (1)	De (2)	Brp (3)
SB1	0.484			SB14	0.611		
SB2	0.368			SB15		0.629	
SB3	0.671			SB16	0.58		
SB4			0.717	SB17			0.81
SB5		0.915		SB18			0.819
SB6	0.715			SB19			0.68
SB7			0.712	SB20	0.552		
SB8	0.579			SB21	0.498		0.498
SB9			0.345	SB22		0.719	
SB10		0.512		Autovalores	9.352	4.595	1.19
SB11		0.628		VE%	42.507	20.886	5.407
SB12			0.748	VEA%	42.507	63.393	68.8
SB13	0.321						

Nota. Ae (agotamiento emocional), De (despersonalización), Brp (baja realización personal), VE (varianza explicada), VEA (varianza explicada acumulada)

En cuanto a los resultados identificados en la Tabla 4, se puede visualizar que los autovalores para los tres factores son superiores a la unidad, con una varianza explicada acumulada (VEA) de 68.8%, distribuyéndose para en el factor 1 (42.5%), factor 2 (20.9%) y el factor 3 (5.4%), lo cual demuestra semejanza con el modelo

original. Además, se reconoce que todas las cargas factoriales para los 22 ítems oscilaron entre un mínimo de 0.345 a un máximo de 0.819, los cuales se consideran como aceptables debido a que superan el valor de 0.30 (Pett et al., 2003), demostrando una adecuada evidencia de validez de constructo

Evidencia de fiabilidad.

Así también, se reportó la confiabilidad por consistencia interna para el Inventario MBI respecto al estudio piloto en 111 docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador.

Tabla 5

Confiabilidad del Inventario MBI

Dimensiones	ítems	Alfa (α)	IC [95%]
Agotamiento emocional	9	.914	[0.886, 0.935]
Despersonalización	5	.910	[0.879, 0.933]
Baja realización personal	8	.908	[0.878, 0.931]
Síndrome de burnout	22	.928	[0.906, 0.946]

De tal forma que en la Tabla 5 se identifica los resultados del coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach (α) con sus intervalos de confianza (IC) al 95% según lo recomendado por Domínguez y Merino (2015). Contando con valores mayores al .70 para el síndrome de burnout (.928) y sus dimensiones (agotamiento emocional = .914; despersonalización = .910; baja realización personal = .908) demostrando una adecuada evidencia para la confiabilidad por consistencia interna.

Baremos.

Tabla 6

Baremación del Inventario MBI

Niveles	F1	F2	F3	Síndrome de burnout
Bajo	Menor a 27	Menor a 15	Menor a 24	Menor a 66
Medio	28 a 45	16 a 25	25 a 40	67 a 110
Alto	46 a más	26 a más	41 a más	111 a más

Nota. F1 (agotamiento emocional), F2 (despersonalización), F3 (baja realización personal)

Para la Tabla 6 se reconoce los baremos del Inventario MBI en un grupo piloto de 111 trabajadores, de tal manera que para la escala a nivel global se observa una distribución de los niveles bajo (menor a 66), medio (67 a 110) y alto (111 a más).

3.5.2. Escala de Clima Social Organizacional (WES)

Para poder identificar la variable se utilizó la Escala de clima social organizacional (WES) elaborada por Moos, Moos y Trickett en el año 1984, con una denominación original de The work environment scale, elaborado en Estados Unidos – California. El objetivo del instrumento es determinar el grado del clima social dentro del ambiente laboral, contando con la aplicabilidad de 90 ítems, los cuales se distribuyen en tres grandes dimensiones, las cuales son: relaciones (30 ítems), autorrealización (30 ítems) y estabilidad / cambio (30 ítems). Cuenta con una escala valorativa de forma dicotómica que van de verdadero (1) a falso (0). Su aplicabilidad es de forma individual o colectiva, con un tiempo de aplicación entre los 25 a 30 minutos aproximadamente, al personal mayor de edad pertenecientes a una organización laboral. Para la obtención de las puntuaciones se realiza una sumatoria de cada ítem en función a una escala global o por sus dimensiones, las cuales se agrupan en la siguiente categorización: inadecuado (1-30), regular (31-60) y

adecuado (61-90). Respecto a las propiedades psicométricas del instrumento en su versión original contó con una validez basada en el criterio de jueces expertos, los cuales arrojaron un valor de la V de Aiken mayor al .80 para cada uno de los ítems respondiendo con claridad y pertinencia; del mismo modo, en cuanto a la fiabilidad fue demostrada mediante el coeficiente de $KR-20$ que arrojó valores de .91 para la escala total, contando con una adecuada consistencia para el instrumento.

A nivel nacional, Chacón (2018) revisó las propiedades psicométricas de la Escala WES en una muestra de 331 colaboradores de una municipalidad del distrito de Comas, siendo del sexo masculino y femenino. Demostró una mayor evidencia respecto a la validez de contenido por medio del criterio de jueces expertos y el índice de homogeneidad de los ítems, donde consideraron reducir el instrumento de 90 ítems originales a una escala de 18 ítems. En base a ello, identificó la validez basada en la estructura interna mediante un análisis factorial restrictivo (AFC) que demostró un mayor ajuste para los índices de bondad con el modelo de tres factores con 16 ítems ($X^2/df = 9.089$, $CFI = .908$, $TLI = .893$, $RMSEA = .058$, $SRMR = .056$, $AIC = 561.471$). Además, en cuanto a la fiabilidad fue de consistencia interna por medio del coeficiente Alfa (α) y Omega (ω) para los 16 ítems, contando con valores superiores al .70 para la escala total ($\alpha = .858$, $\omega = .843$).

Evidencia de propiedades psicométricas en estudio piloto.

En la investigación se ejecutó un análisis de las propiedades psicométricas para la Escala de clima laboral en un grupo piloto de 111 docentes con características semejantes a la muestra de estudio, de tal forma que el 55% fue del sexo femenino y el 45% masculino, con edades entre los 30 a 62 años. Dentro del análisis se demostró una mayor evidencia para la validez basada en la estructura interna y para la fiabilidad por consistencia interna, las cuales se describen a continuación:

Evidencia de validez.

La validez de constructo o de estructura interna de la Escala de clima laboral se ejecutó mediante el análisis factorial no restrictivo (AFE), con un método de mínimo cuadrados no ponderados, con una rotación Promax debido a la relación entre las variables latentes, de tal manera que se contó con un KMO de .835 y un Test de esfericidad de Bartlett significativo ($\chi^2 = 3461.619$, $gl = 335$, $p < .05$), lo cual confirma el tamaño muestral para el análisis factorial (Lloret-Segura et al., 2014).

Tabla 7*Validación de la Escala WES*

Ítems	Factor			Ítems	Factor			Ítems	Factor		
	Re (1)	Au (2)	Es (3)		Re (1)	Au (2)	Es (3)		Re (1)	Au (2)	Es (3)
CL1	0.558			CL32	0.368			CL63	0.557		
CL2	0.316			CL33	0.66			CL64		0.6	
CL3	0.595			CL34		0.577		CL65		0.454	
CL4		0.423		CL35		0.725		CL66		0.363	
CL5		0.318		CL36		0.36		CL67			0.451
CL6		0.526		CL37			0.458	CL68			0.372
CL7			0.378	CL38			0.471	CL69			0.64
CL8			0.529	CL39			0.442	CL70			0.398
CL9			0.538	CL40			0.458	CL71	0.797		
CL10			0.509	CL41	0.371			CL72	0.679		
CL11	0.308			CL42	0.352			CL73	0.851		
CL12	0.753			CL43	0.476			CL74		0.491	
CL13	0.571			CL44		0.544		CL75		0.474	
CL14		0.521		CL45		0.395		CL76		0.304	
CL15		0.634		CL46		0.708		CL77			0.504
CL16		0.594		CL47			0.431	CL78			0.4
CL17			0.586	CL48			0.367	CL79			0.796
CL18			0.408	CL49			0.442	CL80			0.613
CL19			0.765	CL50			0.686	CL81	0.515		
CL20			0.54	CL51	0.611			CL82	0.4		
CL21	0.354			CL52	0.599			CL83	0.387		
CL22	0.498			CL53	0.612			CL84		0.591	
CL23	0.681			CL54		0.535		CL85		0.683	
CL24		0.496		CL55		0.493		CL86		0.651	
CL25		0.692		CL56		0.362		CL87			0.406
CL26		0.629		CL57			0.682	CL88			0.387
CL27			0.501	CL58			0.414	CL89			0.39
CL28			0.475	CL59			0.372	CL90			0.561
CL29			0.416	CL60			0.461	Autovalores	24.701	14.147	5.674
CL30			0.466	CL61	0.465			VE%	27.446	20.718	6.305
CL31	0.533			CL62	0.591			VEA%	27.446	48.164	54.469

Nota. Re (relaciones), Au (autorrealización), Es (estabilidad/ cambio), VE (varianza explicada), VEA (varianza explicada acumulada).

En la Tabla 7 se observa que los autovalores para los tres factores son superiores a la unidad, con una varianza explicada acumulada (VEA) de 54.5%, distribuyéndose para en el factor 1 (27.5%), factor 2 (20.7%) y el factor 3 (6.3%), lo cual demuestra semejanza con el modelo original. Además, se reconoce que todas las cargas factoriales para los 90 ítems oscilaron entre un mínimo de 0.308 a un máximo de 0.851, los cuales se consideran como aceptables debido a que superan el valor de 0.30 (Pett et al., 2003), demostrando una adecuada evidencia de validez de constructo

Evidencia de fiabilidad.

La confiabilidad de la Escala WES se obtuvo por medio de un estudio piloto en 111 docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador

Tabla 8

Confiabilidad de la Escala WES

Dimensiones	ítems	KR-20	IC [95%]
Relaciones	27	.904	[.876, .928]
Autorrealización	27	.897	[.867, .923]
Estabilidad/ cambio	36	.918	[.895, .938]
Clima laboral	90	.967	[.958, .975]

Nota. KR-20 (coeficiente de fiabilidad Kuder Richardson).

Para la Tabla 8 se reconoce los resultados del coeficiente de fiabilidad Kuder Richardson (*KR-20*) con sus intervalos de confianza al 95% (Feldt, 1965) para el clima laboral a nivel global (.967) y sus dimensiones (relaciones = .904; autorrealización = .897; estabilidad/cambio = .918), siendo puntuaciones mayores al .70 demostrando una adecuada evidencia para la confiabilidad por consistencia interna.

Baremos.

Tabla 9

Baremación de la Escala WES

Niveles	F1	F2	F3	Clima laboral
Inadecuado	Menor de 11	Menor a 14	Menor a 18	Menor a 45
Regular	12 a 17	15 a 19	19 a 24	46 a 59
Adecuado	18 a más	20 a más	25 a más	60 a más

Nota. F1 (relaciones), F2 (autorrealización), F3 (estabilidad/ cambio)

Para la Tabla 9 se reconoce los baremos de la Escala de clima laboral en un grupo piloto de docentes, de tal manera que, para la escala a nivel global se observa la distribución de los niveles inadecuado (menor a 45), regular (46 a 59) y adecuado (60 a más).

3.6. Procesamiento de los datos

De forma previa a la recolección de datos, se procedió a realizar las coordinaciones correspondientes con las instituciones educativas, consiguiendo de esta forma acceder y aplicar a los docentes, tanto en las variables de interés, siendo síndrome de burnout y clima social laboral en la presente investigación.

Luego de contar con los permisos respectivos, se inició con la evaluación a los docentes mediante la aplicación de dos instrumentos de medición para las variables síndrome de burnout y clima social laboral, los cuales contaron con un encabezado de las instrucciones para poder ser rellenado de forma correcta. Cabe señalar, que de forma previa a la presentación de los cuestionarios se brindó el formato de consentimiento informado para poder contar con su autorización y, de esta forma, utilizar los resultados en la presente investigación, respetando así los criterios de Helsinki que señalan el poder concebir los criterios de autonomía de las investigaciones.

Los datos recolectados fueron procesados por el programa de hoja de cálculo Excel 2017, donde se tabularon y se revisaron las posibles aquiescencias en los valores, calculándose los puntajes totales para cada cuestionario a nivel global y para sus dimensiones. Una vez revisada y elaborada la base de datos se procedió a introducirla al programa estadístico IBM SPSS en su versión 24, donde se calcularon los resultados descriptivos como la media, mediana, moda, desviación estándar, asimetría y curtosis de las variables numéricas; además, las frecuencias y porcentajes para las variables nominales y ordinales.

En cuanto a los resultados inferenciales, se procedió a analizar de forma previa la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov ($K-S$) debido a la cantidad de las observaciones, la cual arrojó un valor de significancia (p) menor al .05, demostrando la existencia de una distribución no normal, infiriéndose el uso de pruebas no paramétricas. De tal forma que para los objetivos de comparación se utilizó la prueba de Mann Whitney (U) para la comparación de variables de dos categorías y la prueba Kruskal Wallis (H) para variables con tres a más categorías. Mientras que para la correlación se utilizó el estadístico r_s el cual según su valor de significancia ($p < .05$) rechaza la hipótesis nula.

¹ **CAPÍTULO IV**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

4.1.1. Descriptivos síndrome del burnout

Tabla 10

Descriptivos del síndrome de burnout y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>Mo</i>	<i>DE</i>	<i>g</i> ¹	<i>g</i> ²
Agotamiento emocional	26.34	24.00	23	11.67	0.616	0.523
Despersonalización	11.96	11.00	3 ^a	8.53	0.522	-0.665
Baja realización personal	31.26	33.00	36	10.33	-0.377	-0.323
Síndrome de burnout	69.56	65.50	62 ^a	24.40	1.048	1.381

Nota. *M* (media), *Mdn* (mediana), *Mo* (moda), *DE* (desviación estándar), *g*¹ (asimetría), *g*² (curtosis)

Para la Tabla 10 se observa los descriptivos del síndrome de burnout, el cual cuenta con una media (*M*) de 69.56 y una desviación estándar (*DE*) de 24.40; asimismo, en cuanto a las dimensiones se reconoce una menor puntuación en despersonalización (*M*=11.96 y *DE*=8.53) y una mayor para baja realización personal (*M*=31.26 y *DE*=10.33). En cuanto a los valores de la asimetría y curtosis se identifica puntuaciones entre el +1.5 a -1.5, demostrando una dispersión no normal (Ferrando y Anguiano-Carrasco, 2010).

Tabla 11

Niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	213 (66.6%)	83 (25.9%)	24 (7.5%)
Despersonalización	212 (66.3%)	86 (26.9%)	22 (6.9%)
Baja realización personal	86 (26.9%)	180 (56.3%)	54 (16.9%)
Síndrome de burnout	163 (50.9%)	126 (39.4%)	31 (9.7%)

En cuanto a la Tabla 11, se observan que el 50.9% (163) de docentes evaluados contaron con un nivel bajo del síndrome de burnout, mientras que el 39.4% (126) en un nivel medio y el 9.7% en alto. Respecto a las dimensiones se identificó

que el agotamiento emoción y la despersonalización tuvo una mayor cantidad de evaluados en nivel bajo, representado por el 66.6% y 66.3%; mientras que la baja realización personal ¹ contó con un nivel medio (56.3%) y con un nivel alto (16.9%).

¹ 4.1.2. Descriptivos del clima laboral

Tabla 12

Descriptivos del clima laboral y sus dimensiones

¹ Dimensiones / Variable	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>Mo</i>	<i>DE</i>	<i>g</i> ¹	<i>g</i> ²
Relaciones	13.86	13.00	13	6.26	0.015	0.093
Autorrealización	16.31	16.00	16	6.40	-0.327	0.101
Estabilidad/ cambio	20.84	21.00	20	8.31	-0.491	0.466
Clima laboral	51.01	51.00	47 ^a	20.43	-0.289	0.453

¹ Nota. *M* (media), *Mdn* (mediana), *Mo* (moda), *DE* (desviación estándar), *g*¹ (asimetría), *g*² (curtosis)

En la Tabla 12 se observa los descriptivos del total del clima laboral, el cual ¹ cuenta con una media (*M*) de 51.01 y una desviación estándar (*DE*) de 20.43; asimismo, en cuanto a las dimensiones se reconoce una menor puntuación en relaciones (*M*= 13.86 y *DE* = 6.26) y una mayor para estabilidad / cambio (*M*= 20.84 y *DE* = 8.31). En cuanto a los valores de la asimetría y curtosis se identifica ² puntuaciones entre el +1.5 a -1.5, demostrando una dispersión no normal (Ferrando y Anguiano-Carrasco, 2010).

Tabla 13

Niveles del clima laboral y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Inadecuado	Regular	Adecuado
Relaciones	89 (27.8%)	158 (49.4%)	73 (22.8%)
Autorrealización	100 (31.3%)	141 (44.1%)	79 (24.7%)
Estabilidad/ cambio	95 (29.7%)	146 (45.6%)	79 (24.7%)
Clima laboral	84 (26.3%)	166 (51.9%)	70 (21.9%)

Prosiguiendo con la Tabla 13, se observa que el síndrome de burnout contó con una mayor proporción para el nivel regular (51.9%), seguido por el inadecuado (26.3%) y el adecuado (21.9%); semejante a las dimensiones que contaron con un mayor nivel regular e inadecuado.

4.1.3. Prueba de normalidad

Tabla 14

Normalidad del síndrome de burnout y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Agotamiento emocional	.143	320	.001
Despersonalización	.145	320	.001
Baja realización personal	.114	320	.001
Síndrome de burnout	.158	320	.001

Dentro de la Tabla 14 se observa el análisis de la normalidad por medio del estadístico de Kolmogorov-Smirnov debido al número de observaciones ($n > 50$), contando con una significancia (p) menor al .05, la cual determina el uso de estadísticos no paramétricos.

Tabla 15

Normalidad del clima laboral y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Relaciones	.111	320	.001
Autorrealización	.137	320	.001
Estabilidad/ cambio	.150	320	.001
Clima laboral	.150	320	.001

En la Tabla 15 se identifica las puntuaciones del clima laboral y sus dimensiones, donde se cuenta con valores para la prueba de normalidad de

Kolmogorov Smirnov mayores al .05, lo cual quiere decir que mantiene una distribución no normal de los datos, requiriendo el uso de estadísticos no paramétricos.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Resultados comparativos

Comparación del síndrome de burnout y las variables sociodemográficas.

Respecto al objetivo de comparación para la variable síndrome de burnout y sus dimensiones en función al sexo, edad y turno de trabajo, donde se utilizó el estadístico no paramétrico para muestras no normales de U de Mann Whitney para la comparación de variables categóricas y la prueba Kruskal Wallis (H) para variables con tres a más categorías.

Tabla 16

Comparación del síndrome de burnout y sus dimensiones en función al sexo

Dimensiones / Variable	Sexo	n	Rango promedio	U	p
Agotamiento emocional	Masculino	150	154.20	11804.500	.252
	Femenino	170	166.06		
Despersonalización	Masculino	150	156.58	12161.500	.475
	Femenino	170	163.96		
Baja realización personal	Masculino	150	163.72	12266.500	.558
	Femenino	170	157.66		
Síndrome de burnout	Masculino	150	156.59	12164.000	.478
	Femenino	170	163.95		

Nota. n (distribución de la muestra), U (prueba no paramétrica U de Mann Whitney), p (valor de la significancia estadística).

En la Tabla 16 se observa la comparación del síndrome de burnout y sus dimensiones en función al sexo, donde se reconoce que no existen diferencias ($p > .05$) para las variables analizadas en función al sexo.

Tabla 17

Comparación del síndrome de burnout y sus dimensiones en función a la edad

Dimensiones / Variable	Edad	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	29 a 40 años	85	168.82	1.394	.498
	41 a 50 años	118	161.55		
	51 a 63 años	117	153.40		
Despersonalización	29 a 40 años	85	162.96	0.738	.692
	41 a 50 años	118	164.47		
	51 a 63 años	117	154.71		
Baja realización personal	29 a 40 años	85	166.18	0.603	.740
	41 a 50 años	118	160.89		
	51 a 63 años	117	155.98		
Síndrome de burnout	29 a 40 años	85	170.35	1.642	.440
	41 a 50 años	118	160.39		
	51 a 63 años	117	153.46		

Nota. *n* (distribución de la muestra), *H* (prueba no paramétrica Kruskal Wallis), *p* (valor de la significancia estadística).

En cuanto a la Tabla 17 se observa la comparación del síndrome de burnout y sus dimensiones en función a la edad, donde se reconoce que no existen diferencias significativas ($p > .05$) para las variables analizadas en función a la edad.

⁴⁷
Tabla 18

¹
Comparación del síndrome de burnout y sus dimensiones en función al turno de trabajo

Dimensiones / Variable	Turno	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	Mañana	165	160.44	0.309	.857
	Tarde	131	158.79		
	Mañana y tarde	24	170.21		
Despersonalización	Mañana	165	163.90	0.500	.779
	Tarde	131	157.50		
	Mañana y tarde	24	153.48		
Baja realización personal	Mañana	165	165.32	1.193	.551
	Tarde	131	153.73		
	Mañana y tarde	24	164.29		
Síndrome de burnout	Mañana	165	161.52	0.232	.890
	Tarde	131	158.03		
	Mañana y tarde	24	167.00		

Nota. *n* (distribución de la muestra), *H* (prueba no paramétrica Kruskal Wallis), *p* (valor de la significancia estadística).

De forma semejante, para la ¹Tabla 18 se identifica que no existen diferencias significativas ($p > .05$) en la ²comparación del síndrome de burnout y sus dimensiones en función al turno de trabajo.

⁵**Comparación del clima laboral y las variables sociodemográficas.**

Mientras que respecto al ¹objetivo de comparación para la variable clima laboral y sus dimensiones en función al sexo, edad y turno de trabajo, donde se utilizó el estadístico no paramétrico para muestras no normales de ²⁷*U* de Mann Whitney para la comparación de variables con dos categorías y la prueba Kruskal Wallis (*H*) para variables con tres a más categorías.

Tabla 19

3
Comparación del clima laboral y sus dimensiones en función al sexo

Dimensiones / Variable	Sexo	<i>n</i>	Rango promedio	<i>U</i>	<i>p</i>
Relaciones	Masculino	150	163.19	12346.500	.624
	Femenino	170	158.13		
Autorrealización	Masculino	150	153.75	11738.000	.219
	Femenino	170	166.45		
Estabilidad/ cambio	Masculino	150	155.93	12064.000	.405
	Femenino	170	164.54		
Clima laboral	Masculino	150	158.61	12466.000	.731
	Femenino	170	162.17		

Nota. *n* (distribución de la muestra), *U* (prueba no paramétrica *U* de Mann Whitney), *p* (valor de la significancia estadística)

En cuanto a la Tabla 19 se observa la comparación del clima laboral y sus dimensiones en función al sexo, donde se reconoce que no existen diferencias significativas ($p > .05$) para las variables analizadas.

Tabla 20

Comparación del clima laboral y sus dimensiones en función a la edad

Dimensiones / Variable	Edad	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Relaciones	29 a 40 años	85	155.32	0.383	.826
	41 a 50 años	118	163.17		
	51 a 63 años	117	161.57		
Autorrealización	29 a 40 años	85	154.57	0.552	.759
	41 a 50 años	118	161.02		
	51 a 63 años	117	164.28		
Estabilidad/ cambio	29 a 40 años	85	162.08	0.036	.982
	41 a 50 años	118	159.63		
	51 a 63 años	117	160.24		
Clima laboral	29 a 40 años	85	155.92	0.290	.865
	41 a 50 años	118	162.62		
	51 a 63 años	117	161.68		

Nota. *n* (distribución de la muestra), *H* (prueba no paramétrica Kruskal Wallis), *p* (valor de la significancia estadística)

En la Tabla 20 se observa que no existen diferencias significativas ($p > .05$) para la comparación del clima laboral y sus dimensiones en función a la edad.

Tabla 21

Comparación del clima laboral y sus dimensiones en función al turno de trabajo

Dimensiones / Variable	Turno	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Relaciones	Mañana	165	156.70	0.592	.744
	Tarde	131	164.92		
	Mañana y tarde	24	162.52		
Autorrealización	Mañana	165	159.41	0.190	.909
	Tarde	131	160.47		
	Mañana y tarde	24	168.19		
Estabilidad/ cambio	Mañana	165	159.08	0.851	.653
	Tarde	131	164.79		
	Mañana y tarde	24	146.79		
Clima laboral	Mañana	165	159.05	0.320	.852
	Tarde	131	163.59		
	Mañana y tarde	24	153.60		

Nota. *n* (distribución de la muestra), *H* (prueba no paramétrica Kruskal Wallis), *p* (valor de la significancia estadística)

Respecto a la Tabla 21 se observa que no existen diferencias significativas ($p > .05$) para la comparación del clima laboral y sus dimensiones en función al turno de trabajo.

Resultados correlacionales.

Tabla 22

Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral

Dimensiones / Variable		Relaciones	Autorrealización	Estabilidad/ cambio
Agotamiento emocional	r_s	-.607**	-.584**	-.527**
	[IC 95%]	[-.533, -.672]	[-.507, -.652]	[-.443, -.602]
	p	.001	.001	.001
	n	320	320	320
Despersonalización	r_s	-.141*	-.159**	-.139*
	[IC 95%]	[-.004, -.221]	[-.005, -.264]	[-.030, -.245]
	p	.001	.001	.001
	n	320	320	320
Baja realización personal	r_s	-.679**	-.652**	-.687**
	[IC 95%]	[-.615, -.734]	[-.584, -.711]	[-.624, -.741]
	p	.001	.001	.001
	n	320	320	320

Nota. r_s (coeficiente de correlación de Spearman), IC (intervalos de confianza), p (valor de la significancia estadística), n (tamaño muestral)

En la Tabla 22 se muestra la correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral, donde se identifica una significancia estadística ($p < .05$) de tendencia inversa y de grado moderado respecto a las dimensiones de agotamiento emocional y baja realización personal con las dimensiones del clima laboral; sin embargo, para la dimensión despersonalización se registró una tendencia inversa y de grado muy débil. Estos resultados demuestran el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna, motivo por el cual se confirma la relación significativa entre las variables analizadas.

Hipótesis general.

Tabla 23

Correlación entre el síndrome de burnout y el clima laboral

Variables		Clima laboral
	r_s [IC 95%]	-.646** [-.577, -.706]
Síndrome de burnout	p	.001
	n	320

Nota. r_s (coeficiente de correlación de Spearman), IC (intervalos de confianza), p (valor de la significancia estadística), n (tamaño muestral)

En cuanto a la Tabla 23, se observa la relación entre el síndrome de burnout con el clima laboral mediante el coeficiente de correlación de Spearman (r_s) y el valor de significancia estadística ($r_s = -.646$, $p < .01$), demostrando la existencia de una relación significativa, con tendencia inversa y de magnitud moderada entre las variables analizadas. Motivo por el cual se rechaza la existencia de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que confirma la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral.

¹CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La presente investigación contó con la finalidad de establecer la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en docentes que laboran en diferentes instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador, siendo dichas variables de importancia, debido a que bajo las condiciones de confinamiento que nos encontramos viviendo y los medios para contar con la nueva normalidad han producido que se favorezcan acciones que puedan estar facilitando problemas, tales como el nuevo reto que deben pasar los docentes al momento de innovar con estrategias de enseñanza bajo la modalidad virtual, así como también el hecho de aprender nuevas habilidades que mejoren su enseñanza en sus funciones diarias. Además, como se va alterando en la relación con su ambiente de trabajo, puesto que todos los evaluados se encuentran laborando desde sus hogares, percibiéndose mayores distractores que pudieran alterar el clima organizacional. Dicho esto, a continuación, se describen los objetivos planteados y los resultados encontrados en función a cada análisis.

Respecto a los resultados encontrados en el objetivo general se puede evidenciar una relación significativa de tendencia inversa y de grado fuerte entre el síndrome de burnout y el clima laboral ($p < .05$, $r_s = -.646$), lo cual quiere decir que, a mayor ocurrencia de reacciones que presentan los docentes debido a una sobrecarga de actividades o condiciones desfavorables dentro de su ambiente laboral, también se identifica un menor clima social organizacional. Estos resultados se explican debido a que una mayor presencia de burnout va a verse acompañada de un ambiente laboral inadecuado por diversos factores, siendo en la muestra evaluada las nuevas condiciones de confinamiento producto del covid-19 las que implican una mayor dificultad para la ejecución de sus actividades de forma virtual, así como

también las horas extras de su periodo de trabajo que tienen que pasar en la computadora organizando las clases bajo las plataformas virtuales, todo ello fomenta una mayor sensación de experiencias desagradables en función a la ejecución de sus actividades laborales, deteriorando la relación con otros integrantes del equipo de trabajo y presenciando menor percepción de autorrealización dentro del puesto de trabajo y las funciones que ejerce. Lo señalado anteriormente guarda relación con lo encontrado por Cardona y Rodríguez (2019) quienes también encontraron la existencia de una relación ⁴ significativa de tendencia inversa entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en docentes con edades entre los 18 a 50 años ³ pertenecientes a Colombia; así mismo, para Cruz et al. (2018) existió ³ relación inversa entre ambas variables para un grupo de docentes universitarios de Brasil. Además, Vergaño (2018) reconoció en España, que los docentes de idiomas de un instituto que presentaron mayores niveles para el síndrome de burnout, también contaron con ³ un menor clima laboral. León (2017) también demostró ² una relación inversa y de grado fuerte entre el clima organizacional y el burnout en docentes colombianos. Mientras, que para Salgado y Leria (2017) existió relación significativa, pero con tendencia muy débil para ambas variables analizadas en profesores del nivel primario que laboran en un jardín en Chile. Dentro del medio nacional también se reconocen resultados semejantes a lo identificado en la presente investigación, tal como señaló Bada-Quispe et al. (2021) existió ¹ relación entre el clima organizacional y la presencia de estrés laboral en docentes que laboran en una institución educativa de Chimbote. De forma semejante a lo señalado, Yslado et al. (2018) demostraron que un grupo de profesores que laboraron en una universidad de Huaraz contaron con una relación significativa de forma inversa para ⁵⁸ el clima organizacional y el síndrome de burnout, lo que quiere decir que, a mayor presencia de una variable, menor ocurrencia de la

segunda variable. Similar a lo señalado por Urteaga (2017) quien encontró relación negativa para las variables analizadas en docentes del nivel secundario que laboraron en Pacasmayo. Sin embargo, Padilla (2020) reportó resultados diferentes a lo señalado anteriormente, identificando que no existió relación significativa ($p > .05$) para el clima organizacional y el síndrome de burnout en un grupo muestral de docentes del nivel inicial, primario y secundario del distrito de Ventanilla. En base a lo reportado, se reconoce una mayor evidencia para poder rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual reconoce la relación significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral, notándose una tendencia de forma inversa entre las variables. Por ello, cabe la necesidad de poder orientar a los directivos de las instituciones en identificar la importancia del papel que juega el clima organizacional en la ocurrencia del síndrome de burnout, con la finalidad de que se tome una mayor importancia en la ejecución de programas que busquen optimizar el clima laboral.

Respecto a los resultados encontrados, para el primer objetivo específico se evidencia que el 50.9% de docentes evaluados contaron con un nivel bajo para el síndrome de burnout, seguido por el 39.4% en nivel medio y el 9.7% en alto; además, contando con puntuaciones semejantes para la dimensión agotamiento emocional y despersonalización, sin embargo, para la baja realización personal se encontró mayor nivel medio (56.3%), demostrando problemáticas en cuanto a la realización personal por el síndrome de burnout. Estos resultados demuestran que un mayor grupo de docentes contaron con niveles bajos para el síndrome de burnout, demostrando un manejo favorable a la nueva adaptación producto de la implementación de las clases virtuales y otros factores que favorezcan el desarrollo de dicha variable, sin embargo, se logró registrar otro grupo con niveles medios y altos para el síndrome de burnout, lo cual se encuentra deteriorando la ejecución de sus funciones laborales y otros

ámbitos de su vida. Lo dicho de forma previa, guarda relación con lo señalado por Yslado et al. (2018) quienes también reportaron la existencia de una mayor presencia del nivel bajo para el síndrome de burnout en docentes universitarios de Huaraz. Por otro lado, los resultados encontrados en el presente objetivo difieren de lo identificado por Cardona y Rodríguez (2019) quienes señalaron que en una muestra de docentes colombianos existió mayor existencia para el nivel moderado y el nivel muy bajo. Salgado y Leria (2017) también encontraron mayor presencia en el nivel moderado para el burnout en un grupo de docentes que laboraron en una institución educativa de Chile. Así también, Bada-Quispe et al. (2021) demostraron que el 81% de docentes pertenecientes a Chimbote contaron con un nivel medio de estrés laboral, seguido por un 18% en el nivel bajo. Padilla (2020) encontró que alrededor de nueve de cada diez trabajadores presentaron un nivel medio para el síndrome de burnout y sus dimensiones. Sin embargo, para Vergaño (2018) existió una mayor presencia para el nivel alto en cuanto al síndrome de burnout en docentes de idiomas de una universidad de Armenia-España, siendo reportado como el 80% del total de evaluados. Semejante a lo reportado por León (2017) en docentes colombianos, quienes contaron con un 70.4% de síndrome de burnout en el nivel alto, lo cual se encontró perjudicando la relación con su equipo de trabajo. Si bien es cierto, existen resultados variados en cuanto a los antecedentes reportados, esto se debe a que el síndrome de burnout va a estar siendo determinado por diferentes factores que se pueden manifestar dentro del ambiente de trabajo, los cuales dependiendo de las condiciones del medio social, organizacional, jurídico o personal donde hayan sido evaluadas van a registrarse diferentes condiciones de elementos que favorezcan una mayor percepción de estrés laboral que desarrolla el síndrome de burnout (Robbins, 2002). Dicho esto, se reconoce una mayor presencia para el nivel bajo en el síndrome

de burnout experimentado por los docentes evaluados, sin embargo, se identificó un cierto grupo con problemáticas en cuanto a la percepción de sensaciones de realización con las actividades y funciones que desempeñan dentro de las instituciones educativas, contando con un nivel medio de burnout. Motivo por el cual resulta necesario fomentar el desarrollo de programas de promoción de la salud que orienten a los docentes a contar con mejores habilidades para el manejo de sensaciones de tensión mediante el entrenamiento en atención plena y respiración profunda para centrarse en sus actividades con una mayor predisposición.

En cuanto al segundo objetivo específico, se reconoce que el 51.9% de docentes contaron con un nivel regular del clima laboral, seguido por el 26.3% en nivel inadecuado y el 21.9% en adecuado; además, en sus dimensiones también se registró mayor presencia para el nivel regular en las relaciones, autorrealización y estabilidad / cambio. Esto quiere decir que los docentes evaluados percibieron ciertas dificultades dentro de la institución donde se encontraron desempeñando sus funciones, siendo generado en mayor medida por la implementación de las clases bajo la modalidad virtual y el escaso dominio de las nuevas tecnologías para poder desempeñar sus funciones; así como también el escaso contacto físico que evidencian con sus alumnos y con otros docentes para poder colaborar o pedir alguna ayuda. Estos resultados se asemejan a lo señalado por Cardona y Rodríguez (2019) quienes identificaron mayor presencia en cuanto al nivel medio del clima laboral en docentes colombianos. De forma semejante, Vergaño (2018) también reconoció que la mayoría de docentes de idiomas de una universidad de España presentaron un nivel medio para las relaciones, sensaciones de autorrealización y estabilidad. Similar a lo demostrado por Padilla (2020), quien reconoció una mayor presencia en el nivel medio del clima organizacional en docentes del nivel inicial, primario y secundario de

un colegio en Ventanilla. Por el contrario, Cruz et al. (2018) encontraron resultados diferentes a los señalados anteriormente, demostrando que el 76% de docentes de una universidad de Brasil contaron con un nivel medio para el clima organizacional. Por otro lado, para León (2017) existió una mayor presencia de docentes que laboraron en una institución educativa de Colombia con niveles adecuados para el clima organizacional, demostrando que las condiciones donde se encontraron laborando fomentó una mayor relación con sus compañeros y percepción de sentirse autorrealizado. Bada-Quispe et al. (2021) también registraron una mayor ocurrencia del nivel alto para los profesores evaluados que laboraban en una institución educativa de Chimbote. Estas diferencias en cuanto a lo encontrado por el clima organizacional se pueden explicar en base a lo referido por Méndez (2005), quien señala que dentro de toda empresa va a existir diferentes momentos durante el periodo de trabajo que alteren las condiciones de la ejecución de las actividades y funciones de sus colaboradores, identificándose un gran número de rotación para el puesto, la desmotivación de los empleados, conflictos internos que ralenticen el cumplimiento de las funciones, afectando la experiencia de satisfacción-realización con otras personas. Por ello, se reconoce necesario el poder coordinar con los directivos de las instituciones educativas en la ejecución de actividades a nivel institucional que fomenten una mejor percepción de las funciones de los docentes dentro de su puesto de trabajo y para el desempeño de sus actividades

En cuanto a los objetivos de comparación, se puede reconocer que en el tercer objetivo específico se evidencia que no existen diferencias significativas ($p>.05$) al comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, edad y turno, demostrando la existencia del síndrome de burnout de forma semejante para las

diferentes categorías de las variables sociodemográficas, evidenciando que la ocurrencia de los efectos presenciados por el estrés laboral van a ser semejantes para los varones como las mujeres, para la edad con la que cuenten los docentes y según su turno de trabajo, puesto que, a pesar de las condiciones que puedan estar evidenciando el síndrome de burnout y sus consecuencias van a ser manifestados también en los docentes. Estos resultados se asemejan a lo reportado por Yslado et al. (2018) quienes también encontraron que no existió diferencias significativas para el síndrome de burnout en comparación al sexo, edad, estado civil, condición laboral, años de experiencia y horas de trabajo. Lo cual es semejante a lo encontrado por Ramírez (2016) quien explica que el burnout va a estar manifestándose debido a ciertas características dentro del ambiente de trabajo y propias de las experiencias de cada sujeto que van a estar generando una mayor vulnerabilidad a percibir sensaciones de tensión y el síndrome de estar quemado. Dicho esto, se cuenta con una mayor evidencia para poder aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna, de tal forma, no se encontró diferencias significativas para la comparación del síndrome de burnout en función a las variables sociodemográficas de sexo, edad, estado civil, condición labora, años de experiencia y horas de trabajo, a pesar de ello, se reconoce que los resultados no son representativos para toda la población de docentes evaluados. Motivo por el cual resulta necesario orientar a los futuros investigadores en realizar estudios con una mayor cantidad de docentes para que se puedan generalizar los resultados.

En función al cuarto objetivo específico se identifica que no existieron diferencias significativas ($p > .05$) al comparar el clima laboral y sus dimensiones en función del sexo, la edad y el turno de trabajo, demostrando valores semejantes para los grupos formados por las variables sociodemográficas. Estos resultados explican

que, a pesar de las posibles diferencias que pudieran estar experimentando los varones y las mujeres, las personas con menor o mayor edad o la presión de trabajo dependiendo del turno laboral, estas no van a estar siendo variadas considerablemente en función al clima social que experimentan dentro de sus funciones laborales. Lo cual se asemeja a lo reportado por Yslado et al. (2018) quienes tampoco identificaron la presencia de diferencias significativas para el clima organizacional con el sexo, la edad, el estado civil, la condición laboral, los años de experiencia y las horas de trabajo de docentes del nivel secundario de un colegio de Huaraz. De forma similar, para Ramírez (2016) el clima social se produce debido a las diferentes experiencias de los trabajadores dentro de su ambiente laboral, de tal manera que, para llegar a ejecutar sus funciones de forma competente deben de contar con una percepción adecuada de su ambiente, de la relación con sus compañeros, las actividades que realizan o la interacción con los directivos. En base a lo señalado anteriormente, se cuenta con mayor evidencia para poder aceptar la presencia de la hipótesis nula, la cual reconoce que no existen diferencias significativas para el clima laboral y su comparación con las variables de sexo, edad y turno de trabajo. Motivo por el cual resulta importante la ejecución de programas preventivos que fomenten una mayor optimización de la relación de los docentes con su equipo de trabajo, siendo implementado a todos los docentes evaluados, tanto varones como mujeres, con un número variado de edades y pertenecientes a todos los turnos laborales.

Por último, para el quinto objetivo específico se identificó la existencia de relación significativa ($p < .05$) con una tendencia negativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral; es decir, que a mayor agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal producto de

las consecuencias del síndrome del burnout, menores relaciones, autorrealización y estabilidad / cambio en los docentes evaluados. Esto se produce debido a que, los docentes que laboran en las instituciones evaluadas se encuentran experimentando emociones desagradables respecto a la adaptación de su medio, tal como sensaciones de agotamiento emocional, percepción desfavorable de quienes los rodean y una baja capacidad para notar y percibir una realización personal; lo cual se evidencia frente a una menor presencia de relaciones sociales y proyecciones de superación en el tiempo dentro de sus funciones que se encuentran ejecutando dentro del entorno laboral. Los resultados encontrados para el presente objetivo coinciden con lo reportado por Cardona y Rodríguez (2019) quienes identificaron la existencia de relación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del clima organizacional en docentes colombianos. Cruz et al. (2018) señalaron que, a una mayor presencia de las dimensiones del síndrome de burnout menor significancia de las dimensiones del clima laboral. Además, Vergaño (2018) señaló una relación significativa entre las dimensiones de las variables de análisis. Estos resultados se asemejan a lo encontrado en el presente estudio, debido a que los docentes que mantuvieron mayores sensaciones del síndrome de burnout contaron con consecuencias problemáticas en su estilo de vida y en la relación que lleva con el desempeño de sus actividades, sin embargo, no solo se presenta de forma consecuente, sino también el deterioro del clima social laboral puede estar fomentando e incentivando a un mayor cultivo de factores de riesgo para la experimentación de mayores reacciones negativas.

5.2. Conclusiones

1. En función al objetivo general se pudo reconocer la existencia de relación significativa, con una tendencia inversa y de grado fuerte entre el síndrome

de burnout y el clima laboral ($p < .05$, $r_s = -.646$), es decir, que a mayor ocurrencia de síndrome de burnout menor clima laboral.

2. En cuanto al primer objetivo específico se reconoció que el 50.9% de evaluados contaron con un nivel bajo para el síndrome de burnout, seguido por el 39.4% en nivel medio y el 9.7% en alto; contando con puntuaciones semejantes para la dimensión agotamiento emocional y despersonalización, sin embargo, para la baja realización personal se encontró mayor nivel medio (56.3%), demostrando problemáticas en cuanto a la realización personal por el síndrome de burnout.
3. Para el segundo objetivo específico se identificó que el 51.9% de docentes contaron con un nivel regular del clima laboral, seguido por el 26.3% en nivel inadecuado y el 21.9% en adecuado; además, en sus dimensiones también se registró mayor presencia para el nivel regular en las relaciones, autorrealización y estabilidad / cambio.
4. En el tercer objetivo específico se identificó que no existió diferencias significativas ($p > .05$) para la comparación del síndrome de burnout y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, edad y turno, demostrando la existencia del síndrome de burnout de forma semejante para las diferentes categorías de las variables sociodemográficas.
5. Respecto al cuarto objetivo específico se reconoció que no existió diferencias significativas ($p > .05$) al comparar el clima laboral y sus dimensiones en función del sexo, la edad y el turno de trabajo, demostrando valores semejantes para los grupos formados por las variables sociodemográficas.

6. Finalmente, para el quinto objetivo específico se identificó la existencia de relación significativa ($p < .05$) con una tendencia negativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral; es decir, que a mayor agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal producto de las consecuencias del síndrome del burnout, menores relaciones, autorrealización y estabilidad / cambio en los docentes evaluados.

5.3. Recomendaciones

- Orientar a los directivos de las instituciones en identificar la importancia del papel que juega en clima organizacional en la ocurrencia del síndrome de burnout, con la finalidad de que se tome una mayor importancia en la ejecución de programas que busquen optimizar el clima laboral.
- Desarrollar programas de promoción de la salud que orienten a los docentes a contar con mejores habilidades para el manejo de sensaciones de tensión mediante el entrenamiento en atención plena y respiración profunda para centrarse en sus actividades con una mayor predisposición.
- Coordinar con los directivos de las instituciones educativas en la ejecución de actividades a nivel institucional que fomenten una mejor percepción de las funciones de los docentes dentro de su puesto de trabajo y para el desempeño de sus actividades.
- Orientar a los futuros investigadores en realizar estudios con una mayor cantidad de docentes y bajo un muestreo representativo para que se puedan generalizar los resultados.
- Ejecutar programas preventivos que fomenten una mayor optimización de la relación de los docentes con su equipo de trabajo, siendo implementado

a todos los docentes evaluados, tanto varones como mujeres, con un número variado de edades y pertenecientes a todos los turnos laborales.

- Incentivar a futuros investigadores en la ejecución de estudios con diferente diseño de análisis de las variables síndrome de burnout y clima laboral, con la finalidad de encontrar un modelo explicativo de las variables, logrando identificar la proporción de influencia que mantiene la variable independiente sobre la dependiente.

REFERENCIAS

- Anicama, J. (2010). *Análisis y modificación del comportamiento en la práctica clínica*.
- Bada-Quispe, O., Salas-Sánchez, R., Castillo-Saavedra, E., Arroyo-Rosales, E. y Carbonell-García, C. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*, 18(6), 1138-1144. <https://bit.ly/3sp6dc5>
- Baptista, P., Almazán, A., Loeza, C., López, V. y Cárdenas, J. (2020). Encuesta nacional a docentes ante el COVID-19. Retos para la educación a distancia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 1(1), 41-88. <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.96>
- Barbosa, S., Souza, S., Martins, Y. y Moreira, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en Psicología*, 38(1), 61-79. <https://bit.ly/3J8gT5q>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Pearson.
- Cardona, J. y Rodríguez, S. (2019). *Influencia del síndrome burnout en el clima organizacional de los gimnasios de entrenamiento funcional del municipio de Cartago Valle del Cauca* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://bit.ly/3rzt0CD>
- Chacón, G. (2018). *Propiedades psicométricas de la Escala de clima social Laboral WES en trabajadores de una empresa pública en Comas, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3ovo0gw>
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of Burnout. Schaufeli, Marek, Maslach (Eds). *Professional Burnout: recent developments in the theory and research*

- Choy, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH <https://bit.ly/3gAgYme>
- Clavijo, A. (2004). La definición de los problemas psicológicos y conducta gobernada por reglas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36(2), 305-316. <https://bit.ly/3gusvUI>
- Corichi, A., Hernández, T. y García-Velázquez, M. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 2(3), 1-11. <https://bit.ly/3HD66QB>
- Cruz, S., Souza, S., Nascimento, Y. y Souza, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico administrativos universitarios. *Alternativas psicológicas*, 38(1), 61-79. <https://bit.ly/3gi4DTP>
- Domínguez, S. y Merino, C. (2015). ¿Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach? *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, niñez y Juventud*, 13(2), 1326-1328. <https://bit.ly/3gzA7F2>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciences Press.
- Farber, B. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 77(6), 325-331. <https://doi.org/10.1080/00220671.1984.10885550>
- Feldt, L. (1965). The approximate sampling distribution of Kuder–Richardson reliability coefficient twenty. *Psychometrika*, 30(1), 357-370. <https://bit.ly/3LebWdr>

- Ferrando, P. y Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 18-33. <https://bit.ly/3uwb3Xs>
- Gil-Monte, P., Peiró, J., & Valcárcel, P. (1995). *A causal model of burnout process development: An alternative to Golembiewski and Leiter models*. VII Congreso Europeo sobre Trabajo y Psicología Organizacional.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioural Science*, 19(1), 461-481. <https://bit.ly/3HPbiRe>
- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. En B. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions*. Pergamon Press.
- Henseler, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. <https://bit.ly/3spVj5J>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mac Graw Hill.
- Hobfoll, S., & Freedy, J. (1993). *Conservation of re-sources: A general stress theory applied to burnout*. Professional burnout. https://www.researchgate.net/publication/345524169_Conservation_of_Resources_A_General_Stress_Theory_Applied_To_Burnout
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE, 2020). *Encuesta nacional sobre disponibilidad y uso de tecnologías de la información en los hogares*. INEGI. <https://bit.ly/3oyK61O>

- León, L. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional. *Revista Interdisciplinaria de Investigación*, 1(1), 51-75. <https://bit.ly/3spVgqz>
- Litwin, G., & Stinger, R. (1978). *Motivation and organizational* (6^a ed.). Harvard University.
- Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., & Tomás-Marco, I. (2014). Exploratory item factor analysis: A practical guide revised and updated. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- Lozano, L., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., Vargas, C., San Luis, C., Sánchez, V., Martín, M.E., Pérez, B., Álvarez, J., García, E. y De la Fuente, E. (2008). Descripción de los niveles de burnout en diferentes colectivos profesionales. *Aula Abierta*, 36(2), 79-88. <https://bit.ly/3JgMJ0e>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 14(5), 13-19. <https://bit.ly/3Gzlo6n>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Consulting Psychologists Press.
- Méndez, C. (2005). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004. *Univ, empresa*, 4(9), 100-121. <https://bit.ly/32Vmc97>
- Ministerio Nacional de Salud (MINSAL, 2019). *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del covid-19*. MINSAL. <https://bit.ly/3rA7VIk>
- Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M. y Flores-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>

Moos, R., Moos, B. y Trickett, E. (1984). *Escalas de clima social. Manual* (2ª ed.).

TEA.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y de redacción de la tesis* (4ª ed.).

Ediciones de la U.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020). *1.37 billion students now home as COVID-19 school closures expand, ministers scale up multimedia approaches to ensure learning continuity*. UNESCO. <https://bit.ly/34lcWps>

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). *La organización del trabajo y el estrés*. OMS. <https://bit.ly/337Gw7j>

Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020). *Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19*. OPS. <https://bit.ly/34vefrP>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://bit.ly/3GwuNN3>

Padilla, A. (2020). *Clima laboral y síndrome de burnout durante las clases virtuales en docentes de un colegio de Ventanilla – 2020* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3gAggW6>

Párraga, J. (2005). *Eficacia del programa I.R.I.S. para reducir el síndrome de burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios* [Tesis de grado, Universidad de Extremadura]. Repositorio Institucional UE. <https://bit.ly/3BbPr4i>

Pett, M., Lackey, N., & Sullivan, J. (2003). *Making sense of factor analysis*. Sage.

- Ramírez, D. (2016). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima-Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional UIGV. <https://bit.ly/34mjXfR>
- Rivera, D., Rincón, J. y Flórez, S. (2018). Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los macro procesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19), 5-14. <https://bit.ly/3ssVhKI>
- Robbins, S. (2002). *Comportamiento organizacional* (11ª ed.). Prentice Hall.
- Robinet-Serrano, A. y Pérez-Azahuanche, M. (2020). Estrés en los docentes en tiempos de pandemia Covid-19. *Polo del Conocimiento*, 5(12), 637-653. <https://bit.ly/34Gbd3N>
- Salcedo, H., Cardenas, Y., Carita, L. y Ledesma, M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes en un contexto de emergencia sanitaria, Lima. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 1(3), 44-56. <https://bit.ly/3JdmZ4z>
- Salgado, J. y Leria, F. (2017). Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria. *Revista CES Psicología*, 11(1), 69-89. <https://bit.ly/34ve7sl>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Souza, S., Gideon, B., Rodrigues, A., Gomes, L., Rocha, G., Conceição, R., Macedo, L., Fábio, S. y Peixoto, R. (2021). Trabalho remoto, saúde docente e greve virtual em cenário de pandemia. *Trabalho, Educação e Saúde*, 19(3), 158-165. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00309>
- Taber, C. y Quispe, S. (2020). *Clima laboral y clima social familiar en profesores y personal administrativo de la institución educativa pública 9 de diciembre -*

- Ayacucho, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica].
Repositorio Institucional UA. <https://bit.ly/3rBqhc1>
- Urteaga, Z. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo, año 2017* [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo].
Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3ssTqVT>
- Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://bit.ly/33aH3W4>
- Vergaño, J. (2018). *Relación del síndrome de burnout y el clima laboral en docentes de institutos de idiomas en la ciudad de Armenia* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio Institucional UNAB.
<https://bit.ly/3LhFEhz>
- Winnubst, J. (1993) *Organizational structure, social Support and burnout. En W. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek. Professional burnout.*
- Yslado, R, Norabuena, R, Ramirez, E., García, M., Arquero, J. y Nivín, F. (2018). *Clima laboral y síndrome de burnout en profesores universitarios, Huaraz, Perú, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo].
Repositorio Institucional UNASAM. <https://bit.ly/336EiVC>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador?	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Ha: Existe relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Síndrome de burnout</p>	<p>Tipo:</p> <p>Básico</p>
		<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existen diferencias entre el síndrome de burnout y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, edad y turno.</p> <p>H2: Existen diferencias entre el clima laboral y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, edad y turno.</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones de Síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Baja realización persona</p>	<p>Alcance y nivel:</p> <p>Correlacional</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir el síndrome de burnout y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador 2. Describir el clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador 3. Comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, edad y turno 4. Comparar el clima laboral y sus dimensiones en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, edad y turno 5. Analizar la relación entre las dimensiones de Síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador 		<p>Variable 2</p> <p>Clima laboral</p>	<p>Diseño:</p> <p>No experimental</p>
			<p>Dimensiones</p> <p>Relaciones</p> <p>Autorealización</p> <p>Estabilidad / Cambio</p>	<p>Muestra: 320 docentes pertenecientes a diversas instituciones educativas del distrito de Villa El Salvador</p>

ANEXO 2

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Maslach y Jackson (1981)

Instrucciones

A continuación, se podrá encontrar con una serie de preguntas que identifican su forma de actuar, sentir y comportarse en determinadas situaciones de trabajo, por favor indique una sola respuesta por pregunta y recuerde que no existe respuesta buena ni mala, solo la forma como nos comportamos ante determinadas situaciones.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1)	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2)	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3)	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4)	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5)	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6)	Siento que trabajar al día con la gente me cansa							
7)	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8)	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9)	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10)	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11)	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							

ESCALA DE CLIMA SOCIAL LABORAL WES

(Moos, Moos y Tricket, 1984)

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador a continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. trabaja. Trate de acomodarlos a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo. En las frases, el jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, director, etc.) Con quien UD. se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

Marque con una X debajo de V o F dependiendo si su respuesta sea verdadera o falsa en cada ocasión.

N°	ÍTEMS	V	F
01	El trabajo es realmente estimulante.		
02	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.		
03	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.		
04	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.		
05	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.		
06	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.		
07	Las cosas están a veces bastante desorganizadas.		
08	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.		
09	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.		
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo.		
11	No existe mucho espíritu de grupo.		
12	El ambiente es bastante impersonal.		
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.		
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.		
15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.		
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.		
17	Las actividades están bien planificadas.		

18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.		
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.		
20	La iluminación es muy buena.		
21	Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo.		
22	La gente se ocupa personalmente por los demás.		
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.		
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.		
25	Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.		
26	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).		
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.		
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.		
29	Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.		
30	El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente.		
31	La gente parece estar orgullosa de la organización.		
32	Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.		
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.		
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.		
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico.		
36	Aquí nadie trabaja duramente.		
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.		
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.		
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.		
40	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.		
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.		
42	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.		
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.		
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.		
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo.		
46	No se meten" prisas" para cumplir las tareas.		
47	Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.		
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.		

49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.		
50	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.		
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.		
52	A menudo los empleados comen juntos a mediodía:		
53	normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo:		
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes:		
55	Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego":		
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.		
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.		
58	Los jefes están siempre se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.		
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas		
60	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.		
61	En general, aquí se trabaja con entusiasmo.		
62	Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.		
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados.		
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.		
65	Los empleados trabajan muy intensamente.		
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.		
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.		
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.		
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.		
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.		
71	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.		
72	Frecuentemente los empleados hablan entre si de sus problemas personales.		
73	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.		
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.		
75	El personal parece ser muy poco eficiente.		
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.		
77	Las normas y los criterios cambian constantemente.		
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.		

79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.		
80	El mobiliario esta normalmente bien colocado.		
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante.		
82	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.		
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.		
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.		
85	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.		
86	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias.		
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.		
88	Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.		
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.		
90	Los locales están siempre bien ventilados.		

ANEXO 3

REPORTE DE ORIGINALIDAD

Chávez Criollo Andrea

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	23%	8%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repository.unab.edu.co Fuente de Internet	<1%
6	soda.pop.psu.edu Fuente de Internet	<1%
7	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
9	www.dietas.net Fuente de Internet	<1%

CHÁVEZ CRIOLLO ANDREA

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repository.unab.edu.co Fuente de Internet	<1%
7	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
9	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

10	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.pop.psu.edu Fuente de Internet	<1 %
18	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
19	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
20	clame.org.mx Fuente de Internet	<1 %
21	Baldeon, Juan Alvarez Fauss Ochicua, Nelly Margot Knox Mere, Jacqueline Mariana	<1 %

Vargas, Evelyn Luna Victoria. "Burnout y Engagement en Medicos de Instituciones de Salud de Lima Metropolitana y el Callao en el Contexto de la Covid-19", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2022

Publicación

22

publicaciones.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

raco.cat

Fuente de Internet

<1 %

24

issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

25

Dspace.Unitru.Edu.Pe

Fuente de Internet

<1 %

26

helvia.uco.es

Fuente de Internet

<1 %

27

prezi.com

Fuente de Internet

<1 %

28

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

29

Rosa M. Rodríguez-Izquierdo. " Intercultural sensitivity among university students: measurement of the construct and its relationship with international mobility programmes / ", Cultura y Educación, 2018

<1 %

30	dspace.umh.es Fuente de Internet	<1 %
31	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
32	www.acn.cu Fuente de Internet	<1 %
33	www.ecbcs.org Fuente de Internet	<1 %
34	www.nutricionhospitalaria.org Fuente de Internet	<1 %
35	1library.co Fuente de Internet	<1 %
36	acceda.ulpgc.es Fuente de Internet	<1 %
37	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
38	repositorioinstitucional.uabc.mx Fuente de Internet	<1 %
39	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
40	Ali Jara, Raquel Eugenia Palomares Chuquinaupa, Violeta Elizabeth. "Relacion entre fluidez de escritura y composicion"	<1 %

escrita de textos narrativos en niños de tercer grado de educación primaria en colegios estatales del distrito de Villa el Salvador", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Perú), 2020

Publicación

41

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

42

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

43

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

44

Calixto Tapullima Mori, Eveling Nathaly Munguía Girón, Elián Moisés Reyes Cántaro, Erick Brandon Sánchez Gonzales. "Revisión sistemática sobre síndrome de Burnout en personal de salud en América Latina entre 2015-2020", Revista de Investigación en Psicología, 2021

Publicación

<1 %

45

Quispe Roman, Flor. "Efectos del programa "Juegos lingüísticos" para mejorar el desempeño semántico en los niños de 5 años de una institución educativa del distrito de Villa El Salvador-UGEL 01.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Perú), 2021

Publicación

<1 %

46	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	alejandria.poligran.edu.co Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	tesis.repo.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
52	www.boliviahoy.com Fuente de Internet	<1 %
53	Indiveri, Pierina Bellatin Caceres, Katherin Ana Guerrero. "Efectividad Del Programa Interactivo Para Desarrollar Conceptos Espaciales En ninos De Cinco anos De Una Institucion Privada Del Distrito De Villa El Salvador", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
54	actualidad.terra.es Fuente de Internet	<1 %
55	cienciadigital.org	

Fuente de Internet

<1 %

56

journals.copmadrid.org

Fuente de Internet

<1 %

57

pesquisa.bvsalud.org

Fuente de Internet

<1 %

58

repositorio.uroosevelt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

59

www.guiainfantil.com

Fuente de Internet

<1 %

60

www.sanxenoturismo.com

Fuente de Internet

<1 %

61

www.scielo.br

Fuente de Internet

<1 %

62

Iglesias, Nerea Lopez. "Analysing Nominal Phrase Contexts for the Automatic Extraction of Linguistic and Lexicographic Data",
Universidade do Minho (Portugal), 2021

Publicación

<1 %

63

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

64

myslide.es

Fuente de Internet

<1 %

65

new1.shopplaza.jp

Fuente de Internet

<1 %

66	recien.com.br Fuente de Internet	<1 %
67	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
68	repositoriodspace.unipamplona.edu.co Fuente de Internet	<1 %
69	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
70	www.spanishdict.com Fuente de Internet	<1 %
71	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
72	"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1 %
73	Chavez Galvez, Zandy Murata Shinke, Carmen Rosa Uehara Shiroma, Ana Mirella. "Estudio descriptivo comparativo de la producción escrita descriptiva y la producción escrita narrativa de los niños del 5o grado de educación primaria de las instituciones educativas de Fe y Alegria Peru.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020	<1 %

74	aprenderly.com Fuente de Internet	<1 %
75	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
76	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
77	gerflint.fr Fuente de Internet	<1 %
78	idus.us.es:443 Fuente de Internet	<1 %
79	miliarium.com Fuente de Internet	<1 %
80	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
81	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
82	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
83	repositorio.ual.es Fuente de Internet	<1 %
84	repositorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
85	repositorio.ufrn.br:8080	

Fuente de Internet

<1 %

86

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

87

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

88

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

89

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

90

repositorio.utesup.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

91

repository.ucatolica.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

92

revistalatinoamericanaumanizales.cinde.org.co

Fuente de Internet

<1 %

93

revistas.uned.es

Fuente de Internet

<1 %

94

samafind.sama.gov.sa

Fuente de Internet

<1 %

95

search.scielo.org

Fuente de Internet

<1 %

96

tesis.ipn.mx:8080

Fuente de Internet

<1 %

97	uaeh.redalyc.org Fuente de Internet	<1 %
98	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
99	www.redacademica.edu.co Fuente de Internet	<1 %
100	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
101	www.ucv.ve Fuente de Internet	<1 %
102	aidipe2017.aidipe.org Fuente de Internet	<1 %
103	Basurto Torres, Adriana Evangelista Zevallos, Cecilia Carol. "Relacion entre el Rendimiento en los Procesos Cognitivos de la Lectura y el Nivel de Logro Alcanzado en el Curso de Comunicacion, en Ninos de Segundo y Tercer Grado de Primaria de Una Institucion Educativa Privada del Distrito de Villa Maria del Triunfo.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
104	idus.us.es Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía Activo

CHÁVEZ CRIOLLO ANDREA

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

/0

COMENTARIOS GENERALES

Instructor

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39

PÁGINA 40

PÁGINA 41

PÁGINA 42

PÁGINA 43

PÁGINA 44

PÁGINA 45

PÁGINA 46

PÁGINA 47

PÁGINA 48

PÁGINA 49

PÁGINA 50

PÁGINA 51

PÁGINA 52

PÁGINA 53

PÁGINA 54

PÁGINA 55

PÁGINA 56

PÁGINA 57

PÁGINA 58

PÁGINA 59

PÁGINA 60

PÁGINA 61

PÁGINA 62

PÁGINA 63

PÁGINA 64

PÁGINA 65

PÁGINA 66

PÁGINA 67

PÁGINA 68

PÁGINA 69

PÁGINA 70

PÁGINA 71

PÁGINA 72

PÁGINA 73

PÁGINA 74

PÁGINA 75

PÁGINA 76

PÁGINA 77

PÁGINA 78

PÁGINA 79

PÁGINA 80

PÁGINA 81

PÁGINA 82

PÁGINA 83

PÁGINA 84

PÁGINA 85

PÁGINA 86

PÁGINA 87

PÁGINA 88

PÁGINA 89

PÁGINA 90

PÁGINA 91

PÁGINA 92

PÁGINA 93

PÁGINA 94

PÁGINA 95

PÁGINA 96

PÁGINA 97

PÁGINA 98

PÁGINA 99

PÁGINA 100

PÁGINA 101

PÁGINA 102

PÁGINA 103

PÁGINA 104

PÁGINA 105

PÁGINA 106

PÁGINA 107

PÁGINA 108

PÁGINA 109

PÁGINA 110

PÁGINA 111

PÁGINA 112

PÁGINA 113

PÁGINA 114

PÁGINA 115
