ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

"RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL"

Disertación de grado previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional

Línea de Investigación:

Gestión de las Personas

Autora:

SYLVIA TAMARA VILLACÍS MOSCOSO

Directora:

MG. PS. IND.PATRICIA DEL PILAR RAMOS CÓRDOVA

Ambato – Ecuador

Marzo - 2015

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

"RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL"

Línea de Investigación:

Gestión de las Personas

Autora:

SYLVIA TAMARA VILLACÍS MOSCOSO

Patricia del Pilar Ramos Córdova, Psc. Ind. Mg. f. _____

CALIFICADORA

Andrea Cristina Pico Barrionuevo, Psc. Ind. Mg f. _____

CALIFICADORA

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos; Lcdo. MA f. _____

CALIFICADOR

Betsy Natalia Ilaja Verdezoto, Lcda. Mg. f. _____

DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f. _____

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato - Ecuador

Marzo - 2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Sylvia Tamara Villacís Moscoso portadora de la C.C. 171294280-2, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se presentan en este trabajo propuesto de investigación y la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Sylvia Tamara Villacís Moscoso

CI. 171294280-2

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por estar junto a mí, derramando sus bendiciones y guiándome a lo largo de este camino, aun en los momentos más difíciles.

A mis padres por su infinito amor y comprensión por darme el consejo exacto en los tiempos de dificultad, por creer en mis ideales y apoyar cada paso que doy en mi vida, en especial a mi padre el cual ha sido el pilar fundamental en mi vida y por lo el cual soy lo que soy.

A mi hermano por brindarme su apoyo incondicional a pesar de la distancia. Te amo hermano.

A la Psicóloga Pilar Ramos Córdova por su paciencia, confianza y su amistad durante estos años de estudio universitario.

A ti mi José por siempre estar conmigo en las buenas y en las malas y demostrarme que todo lo podemos lograr con esfuerzo y dedicación.

DEDICATORIA

Con amor incondicional este trabajo está dedicado a mi padre Luis Villacís porque nunca dejó que los problemas me sepan vencer, por estar siempre a mi lado apoyándome y guiándome durante toda mi vida, por nunca dejar de confiar en mí y trabajar incasablemente por educar y sacar adelante a sus hijos. A mi madre por ser quien me dio la vida y estar a mi lado siempre.

A mi hermano, quien a pesar de la distancia me apoya y me da todo su amor incondicional.

Y a ti mi José, por tu ayuda, por tus enseñanzas, por todos estos años juntos en los cuales he aprendido lo que es el amor sincero y luchar por los sueños, te adoro.

RESUMEN

La investigación que se realizó pretende dar a conocer la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional y como este incide en la calidad de vida y desempeño laboral dentro de la institución. El progreso e investigación que se realizó en este trabajo determinó que existe una gran relación entre las variables antes mencionadas debido a que si el docente en su ambiente laboral no se siente aceptado, escuchado o motivado esto incidirá a que se sienta cansado agotado del rol que está desempeñando; de igual manera se determinó que es importante evaluar el síndrome de burnout con frecuencia, ya que así podremos evitar que este síndrome se propague y afecte al trabajo del docente de una manera grave. El proceso de investigación y metodología utilizadas fueron el bibliográfico y de campo, este último método se lo llevó a cabo dentro de la PUCESA, tomando como población al personal docente. En este aspecto se constató que existe un nivel medio de síndrome de burnout en los docentes, de la misma manera el clima organizacional no es muy positivo en algunos aspectos. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se procedió a diseñar herramientas que mejoren el clima organizacional de la PUCESA, y de este modo se podrá disminuir el porcentaje de Síndrome de Burnout existente en la institución.

ABSTRACT

It is expected that the research that was carried out provides information about the relationship between burnout syndrome and organizational climate and shows how this has an impact on the quality of life and work performance within the institution. The progress and research that was done in this project determined that there is a great relationship between the aforementioned variables due to the fact that if the teacher does not feel accepted, heard or motivated in their work environment, this will cause that they feel tired and exhausted of the position that they have. In the same way, it was determined that it is important to frequently evaluate burnout syndrome, since in this way, we will be able to avoid that this syndrome spreads and seriously affects the work of the teacher. The process of research and methodology that was used was bibliographic and field. This method took place within PUCESA, taking the teaching staff of this institution as the population. In this aspect, it was confirmed that there is a medium level of burnout syndrome in the teachers, as well that the organizational climate is not very positive for them in some aspects. Keeping the obtained results in mind, the next step was to design tools to improve the organizational climate of PUCESA and in this way reduce the existing percentage of burnout syndrome in the institution.

TABLA DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD iii
AGRADECIMIENTO iv
DEDICATORIA v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
TABLA DE CONTENIDOS viii
TABLA DE GRÁFICOS xi

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS 5
1.1 PUCESA 5
1.1.1 Historia 5
1.1.2 Misión de la PUCESA 6
1.1.3 Visión de la PUCESA 6
1.1.4 Oferta Académica de la PUCESA 7
1.2 Síndrome de Burnout 8
1.2.1 Concepto 8
1.2.2 Proceso Evolutivo del Síndrome de Burnout 9
1.2.3 Causas del Síndrome de Burnout 12
1.2.4 Factores Desencadenantes del Síndrome de Burnout 16
1.2.5 Factores Protectores del Síndrome de Burnout 17
1.2.6 Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout 18
1.2.7 Fases del Síndrome de Burnout 19
1.2.8 Niveles Clínicos del Síndrome de Burnout 20
1.2.9 Sintomatología y Manifestaciones del Síndrome de Burnout 21
1.2.10 Consecuencias del Síndrome de Burnout 23
1.2.11 Prevención e Intervención ante el Síndrome de Burnout 26
1.2.12 Síndrome de Burnout y otros Estados 28
1.2.13 Modelos Explicativos y Predictivos del Síndrome de Burnout 30
1.2.14 Síndrome de Burnout en Docentes 32

1.2.15 Síndrome de Burnout en Docentes Universitarios 35
1.2.16 Cuestionarios para la medición del Síndrome de Burnout en Docentes. 37
1.2.17 Características Demográficas y el Síndrome de Burnout en Docentes 39
1.3 Clima Organizacional 41
1.3.1 Concepto de Clima Organizacional 41
1.3.2 Dimensiones del Clima Organizacional 42
1.3.2.1 Dimensiones del Clima Organizacional según Likert 42
1.3.2.2 Dimensiones del Clima Organizacional de Litwin y Stringer 43
1.3.2.3 Dimensiones del Clima Organizacional de Justiniano 44
1.3.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert 46
1.3.4 Efectos del Clima Organizacional 51
1.3.5 Clima Organizacional en Instituciones Educativas y su Influencia con el Síndrome de Burnout en los Docentes 52
1.3.6 Cuestionario para la Medición del Clima Organizacional en Instituciones Educativas 53

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 57
2.1 Antecedentes 57
2.2 Significado del Problema 59
2.3 Definición del Problema 60
2.4 Planteamiento del Tema 63
2.5 Delimitación del Tema 63
2.6 Hipótesis 64
2.6.1 Formulación de la hipótesis 64
2.6.2 Variables e indicadores para las hipótesis 64
2.7 Objetivos 64
2.7.1 General 64
2.7.2 Específicos 65
2.8 Justificación 65
2.9 Modalidad Básica de la Investigación 67
2.10 Nivel o Tipo de Investigación 67
2.11 Técnicas e Instrumentos de Investigación 68
2.11.1 Técnicas 68
2.11.2 Instrumentos 68
2.12 Proceso para alcanzar los objetivos específicos propuestos 69
2.13 Población y Muestra: 71

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 73
3.1 Análisis e Interpretación de Resultados: 73
3.1.1 Presentación de Resultados 73
3.2 Conclusiones y Recomendaciones de la Investigación de Campo 96
3.2.1 Conclusiones: 96
3.2.2 Recomendaciones: 97
3.3 Comprobación de la Hipótesis 98
3.4 Discusión, Análisis y Validación de los Resultados 99

CAPÍTULO IV: PROPUESTA 100
4.1 Antecedentes 100
4.1.1 Objetivos 100
4.1.1.1 Objetivo General 100
4.1.1.2 Objetivos Específicos 101
4.1.2 Desarrollo de la Propuesta 101
4.1.2.1 Proceso de mejoramiento del Clima Organizacional 103
4.1.2.2 Propuesta De Talleres De Clima Organizacional para Fortalecer la Satisfacción Laboral 104

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 109
5.1 Conclusiones 109
5.2 Recomendaciones 111

Bibliografía 113
Glosario Técnico 116
Anexos 119

TABLA DE GRÁFICOS

Gráficos

Gráfico 1.1: Proceso Evolutivo Golembiewki, Munzenrider y Carter 10
Gráfico 1.2: Proceso Evolutivo según Leiter y Maslach 11
Gráfico 1.3: Proceso Evolutivo según Lee y Ashfoth 11
Gráfico 1.4: Proceso Evolutivo según Gil-Monte, Peiró y Valcarcel 12
Gráfico 3.1: Profesiones de los Docentes 74
Gráfico 3.2: Edades de Docentes 75
Gráfico 3.3: Género del Personal Docente 76
Gráfico 3.4: Estado Civil del Personal Docente 77
Gráfico 3.5: Años de Docencia Universitaria 78
Gráfico 3.6: Horas de Trabajo a la Semana 79
Gráfico 3.7: Tipo de Jornada Laboral 80
Gráfico 3.8: Situación Laboral del Docente 81
Gráfico 3.9: Materias por Docente 82
Grafico 3.10: Nivel de Agotamiento Emocional 83
Gráfico 3.11: Nivel de Despersonalización 84
Gráfico 3.12: Nivel de Realización Personal 85
Gráfico 3.13: Nivel de Síndrome de Burnout 86
Gráfico 3.14: Nivel de Comunicación 87
Gráfico 3.15: Nivel de Liderazgo 88
Gráfico 3.16: Nivel de Motivación 89
Gráfico 3.17: Nivel de Satisfacción Laboral 90
Gráfico 3.18: Nivel de Clima Organizacional 91
Gráfico 4.1: Proceso de Mejoramiento del Clima Organizacional 103

Tablas

Tabla 1.1: Tipo de Profesión 14

Tabla 1.2: Características del Clima Tipo Autoritario. Sistema I: Autoritarismo Explorador 47
Tabla 1.3: Características del Clima Tipo Autoritario. Sistema II: Autoritarismo Paternalista 48
Tabla 1.4: Características del Clima Participativo. Sistema III Consultivo 49
Tabla 1.5: Características del Clima Participativo. Sistema IV Participación de Grupo 50
Tabla 3.1: Dimensiones de Burnout 92
Tabla 3.2: Dimensiones del clima laboral 93
Tabla 3.3: Coeficiente de correlación 94
Tabla 3.4: Correlación de Pearson entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout 95
Tabla 3.5: Comprobación de la Hipótesis 98
Tabla 4.1: Talleres de Clima Organizacional 104

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el mercado laboral en todo el mundo se está desarrollado de una forma vertiginosa, es decir, se ha estado imponiendo nuevos métodos o nuevas tendencias para generar necesidades económicas y de igual manera se ha creado procesos organizativos con mayor complejidad, lo que influye en que se necesita de personal capacitado en cada una de las áreas de trabajo. Todo esto puede generar una serie de conflictos emocionales o de salud en el trabajador, repercutiendo directamente en su desempeño y calidad de vida, a esto se lo llama Síndrome de Burnout.

Freudenmberger (1999), menciona que el Síndrome de Burnout, es una serie de manifestaciones de índole anómalo que se presentan mayormente en todos los individuos que tienen profesiones de ayuda, es decir, en profesores, enfermeras, trabajadoras sociales, psicólogos y en médicos, debido a que éstos están en constante contacto con las personas.

Los docentes, en todas las áreas de formación educativa, son los más afectados por el Síndrome de Burnout, ya que ellos se ven inmersos en constantes cambios ya sean estos tecnológicos, sociales y culturales. El profesor en este caso, se ve influenciado y muchas veces sobre exigido por sus alumnos, familia, sus directivos y por sí mismos, lo que provoca conflictos emocionales y laborales debido a las mayores exigencias de las generaciones actuales que tenemos en nuestro entorno y por ende este debe estar en constante actualización.

Cabe recalcar que la función del docente no solo consiste en enseñar a sus alumnos acerca de un tema específico, su misión va más allá de eso ya que él debe integrar al alumno a la sociedad como una persona comprometida y responsable con el medio en que se desarrolla, el cual está formado de alta competitividad, marginación, agresividad e injusticias. Se busca que el docente sea un guía ante las desigualdades sociales y deficiencias personales que suelen existir. Todos los factores mencionados con anterioridad conllevan a que el docente presente problemas de salud, en este caso el Síndrome de Burnout.

El Síndrome de Burnout en profesionales de la educación, es un problema que sigue en crecimiento ya que es una de las principales causas por las que exista un bajo rendimiento laboral y de igual manera en su vida diaria. En el aspecto psicológico se puede mencionar la aparición de ansiedad, enfado, agresividad, desaliento, miedo, depresión y aislamiento. En el aspecto físico se puede mencionar que surgen problemas de salud como problemas gastrointestinales, cardiacos, trastornos psicosomáticos y fatiga. En el aspecto organizacional aparecen problemas como actitudes negativas al trabajo y hacia sus alumnos, inadaptación al cargo o función que desempeña, incumplimiento con sus actividades, ausentismo laboral y principalmente falta de interés en su trabajo, esto puede manifestarse en el proceso de enseñanza que utiliza en sus clases y en las relaciones que establece en su trabajo y en su familia.

Moriana y Herruzo (2004), mencionan que las investigaciones que se han llevado a cabo con relación al Síndrome de Burnout se limitan cuando el

problema surge y las medidas de prevención que se utilizan para el problema. De igual modo se menciona que los estudios realizados acerca de este problema posee un posicionamiento muy poco realista en relación a la actualidad en la que vivimos.

La educación en la actualidad posee grandes cambios ya sea por parte de los docentes, al igual que por las instituciones educativas, las mismas que suelen verse inmersas por los cambios políticos y económicos de la sociedad actual.

Es necesario y muy importante realizar un estudio que considere las causas por las cuales aparece el Síndrome de Burnout y de este modo poder elaborar estrategias que permitan prevenir este problema o en el caso de que ya exista poder manejarlo y no dejar que este aumente.

Los docentes universitarios son aquellos que presentan un mayor índice de Síndrome de Burnout, ya que poseen diversas actividades que deben cumplir tales como tareas universitarias, investigaciones, proyectos de vinculación con la comunidad, la aparición de conflictos o problemas en la realización de sus actividades y un sin número de obligaciones encomendadas por sus superiores, lo que puede provocar una sobrecarga de trabajo para el individuo, estando mayormente expuesto a problemas en su salud.

Se espera que con el desarrollo de esta investigación académica se pueda dejar un aporte para los estudiantes de la escuela de Psicología de la PUCESA, el cual provea soluciones a los problemas que surgen dentro de

una organización o una institución educativa al momento de encontrarnos con problemas relacionados con el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional, de igual manera espero que además sirva como guía para futuros proyectos relacionados con el tema.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1 PUCESA

El Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional, son en la actualidad temas de gran investigación por parte de las empresas en todo el mundo, debido a su repercusión en el bienestar laboral del trabajador.

Las instituciones educativas, en este caso la PUCESA, una de las más importantes universidades a nivel nacional, se preocupan por sus docentes y trabajadores en general.

1.1.1 Historia

El 13 de Enero de 1982 se dio inicio a la creación de una sede de la PUCE en la ciudad de Ambato, en las manos de Monseñor Vicente Cisneros, Obispo de Ambato. De esta manera, el 15 de julio de 1986 se autorizó el funcionamiento de la sede.

Los primeros programas que se ofrecieron fueron Tecnología Médica e Inglés, con gran acogida del pueblo ambateño, al poco tiempo se aprobaron programas de Optometría e Informática.

En base a lo sucedido con la PUCE Sede Ambato, el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas, el 29 de julio de 1993, dio como resultado la aprobación de la extensión universitaria, la misma que empezaría a funcionar.

1.1.2 Misión de la PUCESA

La PUCESA, es una comunidad académica y de servicio que forma parte del Sistema Nacional de la PUCE, se inspira en los principios cristianos, propicia el diálogo de las diversas disciplinas del saber con la fe, promueve la generación y desarrollo del conocimiento científico y tecnológico, contribuye a la formación humanista, profesional, cultural y al bienestar de sus integrantes, para satisfacer las necesidades de la colectividad (Fuente, PUCESA).

1.1.3 Visión de la PUCESA

La PUCESA se consolidará como la institución de educación superior que mantiene su liderazgo con una visión integradora en la formación humanista, profesional y cultural, basada en la búsqueda de la verdad científica y tecnológica y el fortalecimiento de su identidad cristiana, para contribuir al desarrollo social y al buen vivir (Fuente, PUCESA).

1.1.4 Oferta Académica de la PUCESA

La PUCESA brinda a la población estudiantil carreras de Pregrado para el desarrollo de la colectividad las mismas que son:

- Psicología
- Diseño Industrial
- Sistemas
- Administración de empresas
- Jurisprudencia
- Lenguas y lingüística

Se ofrecen de igual manera carreras de Postgrado como son:

- Ciencias de la educación
- Gerencia informática.

La PUCESA posee un gran número de personal administrativo como docente, los cuales aportan día a día con el crecimiento organizacional de la institución. Sus directivos se preocupan por el bienestar de cada uno de sus miembros, siendo así que se realizan actividades recreativas y aportes significativos que ayuden a mantener un buen ambiente laboral.

1.2 Síndrome de Burnout

1.2.1 Concepto

Aproximadamente en la década de los setenta, el psiquiatra Herbert Freudenmberger, observó que las personas que trabajaban durante un año con toxicómanos, padecían de una pérdida significativa de energía, al llegar finalmente al agotamiento en el trabajo, al igual que aparecieron síntomas de ansiedad, depresión, desmotivación en su área de trabajo y en muchas casos se presentaron síntomas de agresividad con sus pacientes.

Cristina Maslach, psicóloga de profesión, estudió los diversos factores que se refieren a los estresores emocionales que presentan los trabajadores de áreas sociales, también se mostró interesada en las maneras en las que los profesionales actuaban y cuáles eran las consecuencias que el método daba como resultado (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

En la década de los ochenta, Maslach, presentó una conceptualización acerca de lo que significaba Burnout, el mismo que fue aceptado por la comunidad científica de aquella época, desarrollando una propagación de este tema al mundo.

Dicha conceptualización mencionada por Maslach, dio como origen a los tres factores que caracterizan al Síndrome, los mismos que son:

- Agotamiento Emocional: Es la principal característica para la aparición del Síndrome de Burnout, esto se manifiesta por la pérdida de atractivo y

falta de gusto hacia el trabajo que esté desempeñando, el mismo que va acompañado con la baja satisfacción laboral y la falta de interés que este conlleva.

- Despersonalización: Se refiere a cuando el individuo se siente extraño consigo mismo, como si no fuese real, carente de naturalidad. En este síntoma se conserva el sentido de la realidad que tiene pero es consciente de que algo no está bien con su persona. Esto suele producir miedo y ansiedad.
- Reducción del Logro Profesional o Falta de Realización: La persona siente que todo va mal en el trabajo, posee pensamientos negativos de sí misma y del entorno laboral, baja satisfacción del mismo, piensa que no posee las competencias necesarias para realizar bien su trabajo y tener éxito en el mismo.

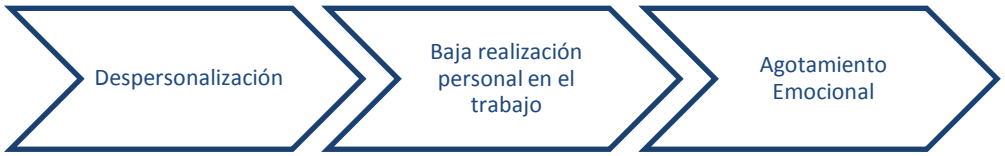
1.2.2 Proceso Evolutivo del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout ha tenido una transición de manera paulatina, mediante etapas e incrementándose conforme al paso del tiempo.

- **Proceso Evolutivo según Golembiewki, Munzenrider y Carter**

Según Golembiewki, Munzenrider y Carter (1983), el Síndrome de Burnout, hace su aparición mediante la despersonalización, como una manera de afrontar el estrés, paulatinamente irá sintiendo una baja realización personal en su trabajo y finalmente surge el agotamiento emocional.

Gráfico 1.1: Proceso Evolutivo Golembiewki, Munzenrider y Carter



Fuente: Golembiewki, Munzenrider y Carter (1983)

- **Proceso Evolutivo según Leiter y Maslach**

Según Leiter y Maslach (1988), los estresores laborales son una consecuencia para que los trabajadores desarrollen sentimientos de agotamiento emocional los cuales posteriormente dan cabida a una actitud de despersonalización hacia las personas que están a su cargo y finalmente trae como consecuencia la perdida de compromiso personal y disminución de realización personal en el trabajo. Esta etapa vendría formada por todas las interacciones que cada una de las dimensiones mantiene con las características organizacionales como por ejemplo las competencias, autonomía y la toma de decisiones. Se menciona que el agotamiento emocional es el principal factor para la aparición de Síndrome de Burnout y por ende para que éste exista debería haber una baja realización personal lo cual se observaría en el absentismo laboral, rotación de puestos, abandono del trabajo, entre otros.

Gráfico 1.2: Proceso Evolutivo según Leiter y Maslach

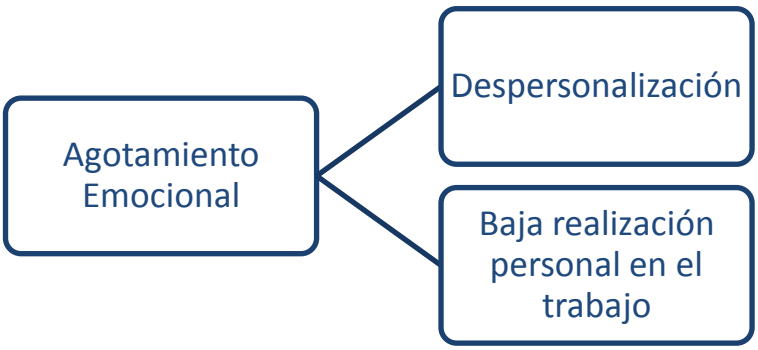


Fuente: Leiter y Maslach (1988)

- **Proceso Evolutivo según Lee y Ashfoth**

Según los autores, Lee y Ashfoth, las consecuencias principales para los sentimientos de agotamiento emocional son la despersonalización y la baja realización en el trabajo y de este modo el Síndrome de Burnout se va desarrollando. Cabe menciona que los autores plantean la posibilidad de comprobar si el agotamiento es el principio o es el final de la etapa ya que de este modo se podría realizar la intervención o prevención necesaria para este problema.

Gráfico 1.3: Proceso Evolutivo según Lee y Ashfoth

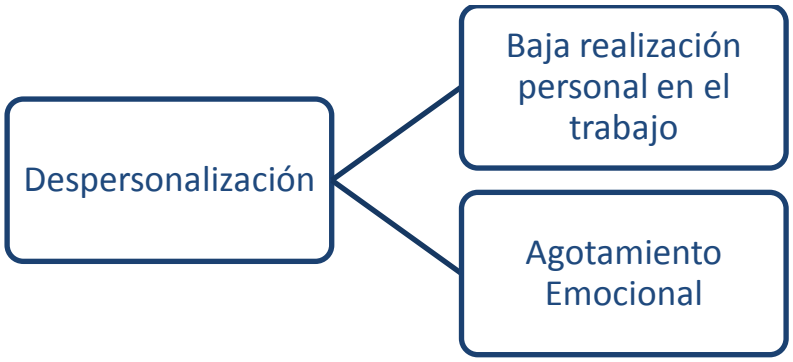


Fuente: Lee y Ashfoth (s/a)

- **Proceso Evolutivo según Gil-Monte, Peiró y Valcarcel**

Para los autores Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995), el Síndrome de Burnout tiene su aparición con los sentimientos de baja realización personal, seguido de un alto nivel de agotamiento emocional y finalmente a actitudes de despersonalización.

Gráfico 1.4: Proceso Evolutivo según Gil-Monte, Peiró y Valcarcel



Fuente: Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995)

1.2.3 Causas del Síndrome de Burnout

Existen diversas hipótesis acerca de las causas que conllevan a la aparición del Síndrome de Burnout en el área de la salud y de la psicología organizacional.

Se encuentra estrechamente relacionado con trabajos en los cuales se tiene contacto directo con los clientes, los profesionales con mayor riesgo a padecer de este síndrome son los profesores, médicos, psicólogos, trabajadores sociales, vendedores, entre otros. Esto suele ser por altas horas de trabajo, mayor nivel de exigencia y cumplimiento a tiempo de sus actividades.

Tomando como referencia a lo que menciona Castillo (2001), las causas principales del Síndrome de Burnout son las siguientes:

- El individuo siente aburrimiento y estrés en su área de trabajo, así como, una crisis en su desarrollo profesional y malas condiciones económicas.
- En sus labores, el individuo, posee una sobrecarga de tareas y baja estimulación por parte de sus superiores, lo que provoca que la persona pierda interés en su trabajo y posea una baja expectativa para conseguir sus metas en el área profesional.

Los autores Maslach y Jackson (citado en Castillo, 2001) mencionan que en general las profesiones que emplean un tiempo en estar en contacto directo con las personas, las cuales están en situaciones críticas, genera tensión o estrés en el profesional, generando un efecto de vacío emocional y de principios de Burnout.

En la tabla 1.1 se da a conocer la incidencia que ha tenido el Síndrome de Burnout por profesiones que tienen contacto directo con personas:

Tabla 1.1: Tipo de Profesión

ESTUDIO	PROFESIÓN	NIVEL DE BURNOUT
Kyriacou (1980)	Profesores	25%
Maslach y Jackson (1982)	Enfermeros/as	20% al 35%
Henderson (1984)	Médicos/as	30% al 40%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías y personal sanitario	20%
García Izquierdo (1991)	Enfermeros/as	17%
Jorgesen (1992)	Estudiantes de enfermería	39%
Price y Spence (1994)	Policías y personal sanitario	20%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos/as	50%

Fuente: Maslach y Jackson (1981 en Castillo, 2001)

Tomando como referencia la teoría organizacional, los trabajadores llegan al nivel del Síndrome de Burnout a causa del estrés laboral y de todas las tensiones que este genera a lo largo de su jornada. En este sentido el estrés se genera por la falta de valorización del puesto y esto provoca una falta de autonomía, sentimientos de ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, desgaste y fatiga.

Todas las situaciones mencionadas con anterioridad, generan que el individuo se distancie de manera paulatina de su trabajo ya que este le genera estrés y malestar, llegando de este modo a la despersonalización y a la pérdida de empatía con sus clientes y compañeros.

La teoría expuesta por Hallsten (citado en Huertas, 2005), menciona tres factores como causa del Síndrome de Burnout, las mismas que son:

- Vulnerabilidad: Se conoce como persona vulnerable a aquella que distingue pocas opciones para obtener un sentido positivo para su vida, al igual que crea distintas reacciones para las situaciones problemáticas del trabajo y la vida personal.
- Orientación a metas: Se manifiesta como la manera en la que la persona posee confianza en sí misma para lograr sus metas siendo responsable con sus actos. En este sentido la persona toma la iniciativa y resuelve sus problemas, esto puede ser perjudicial ya que las acciones o decisiones que tome puede provocar actos negativos y perjudiciales.
- Ambiente amenazante e incoherente: El ambiente de trabajo cuando es amenazante, se refiere a la falta de apoyo que puede surgir en el trabajo para la consecución de los objetivos ya sean estos a largo o corto plazo.

Winnubst (1993), menciona que las causas para el desarrollo del Síndrome de Burnout son el exceso de métodos que se utilizan en los trabajos y la conformidad que se tiene con las normas rígidas. También se conoce que la rutina, la monotonía y el poco control en los procesos dan lugar al surgimiento del síndrome.

1.2.4 Factores Desencadenantes del Síndrome de Burnout

El autor Horacio Cairo (2005), menciona 10 factores que inciden directamente en la aparición del Síndrome de Burnout, que son:

1) Falta de capacidad para realizar sus funciones dentro de su trabajo.
2) La sobrecarga de trabajo, es decir, exceso de trabajo y poca energía para desempeñarlo y conseguir el objetivo planteado.
3) El surgimiento de conflictos dentro del rol, al igual que la falta de compatibilidad que se da con las tareas que debe realizar.
4) El poco conocimiento que el trabajador posee de su cargo y de las funciones que debe realizar, esto genera incertidumbre por la falta de información que posee.
5) Alta injusticia dentro del área organizacional.
6) Todo tipo de conflictos en las relaciones interpersonales ya sean con sus superiores o sus clientes.
7) La poca confianza que existe entre sus superiores hacia el trabajador para que este pueda crecer en su trabajo.
8) Poca participación en la toma de decisiones de importancia para su cargo.
9) El trabajador no tiene la posibilidad de ascender de puesto dentro de la misma organización.
10) Peleas constantes entre compañeros de trabajo por desacuerdos.

Otra teoría corrobora que el Síndrome de Burnout surge por el conflicto y la ambigüedad de rol, eventos estresores, sobrecarga y las presiones laborales

que posee la persona todos los días de trabajo. Se menciona que los cambios de conducta y de actitud aparecen como indicio del Síndrome, cuyo abandono del lugar de trabajo es el resultado final (Vinaccia & Alvaran, 2004).

1.2.5 Factores Protectores del Síndrome de Burnout

Aguilar (citado en Quintana, 2005), en sus trabajos presenta una formación y una preparación específica para esta temática, y de igual modo da a conocer que este tipo de investigaciones debería ser realizado por personas que están pasando por este Síndrome como con los profesionales. Es indispensable en este aspecto que el profesional se observe a sí mismo y trabaje sobre sus propias ansiedades, temores, frustraciones y confusiones.

El personal que trabaja con personas que padecen del Síndrome de Burnout debe estar especialmente preparados tanto teóricamente como prácticamente para dar soluciones y ayudar a las personas que están inmersas en esto y poderles ayudar a salir adelante venciendo sus miedos y frustraciones y puedan volver a la sociedad.

En otro aspecto, Maslach (2001), menciona que no solamente el individuo tiene un papel fundamental en este tema, sino que los factores circunstanciales y la organización tienen un papel muy importante en el desarrollo de éste ya que no se tiene un control profundo acerca de los factores estresores que se producen en el individuo.

Dentro de este aspecto, para poder evitar que se desarrolle el Síndrome de Burnout en docentes, es necesario que puedan tener espacios de oxigenación o áreas verdes donde puedan disiparse, momentos de libre esparcimiento y minutos de descanso durante su jornada.

1.2.6 Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout

Existen diversos factores de riesgo que predisponen la aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores, en este aspecto cabe mencionar al autor Cordes (citado en Buzzetti, 2005), el cual propone tres grupos en los cuales se clasifican los factores de riesgo más importantes y son:

1) Factores de riesgo relacionados con el cargo y el rol que desempeñan: El cargo que la persona posee dentro de su organización al igual que el rol que ejecuta dentro del mismo es una fuente para el desarrollo del Síndrome de Burnout, debido a las expectativas que este tiene de cumplir bien su trabajo y satisfacer sus necesidades al igual que las necesidades de sus clientes y jefes directos.
2) Factores de riesgo relacionados con la organización: El factor de riesgo que inmiscuye a la organización de forma directa es el clima que se lleva o que posee la organización, ya que si este es poco satisfactorio para sus trabajadores, su desempeño no será el óptimo y tendrán sentimientos negativos al mismo.

3) Factores de riesgo en relación a áreas personales del trabajador: Este factor ha sido el de mayor relevancia dentro de las investigaciones que se han realizado para determinar el problema. Los trabajos realizados por psicólogos organizacionales han determinado que no siempre la organización es la culpable por la que una persona adquiera el Síndrome, sino que esto se relaciona con aspectos personales del individuo, en este caso el tratamiento que se llevaría a cabo sería una rehabilitación a la persona y no reestructurar a la organización.

Es importante tomar en cuenta que no todas las personas reaccionan de la misma manera ante el Síndrome de Burnout, esto es debido a que las características personales de cada una son distintas, tanto en su personalidad como en su forma de actuar y reaccionar ante los problemas que se les presente.

1.2.7 Fases del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout aparece de manera paulatina, es decir, posee fases en las cuales va apareciendo en la persona, teniendo este un proceso de forma cíclica el cual puede aparecer varias veces en cualquier momento.

Se ha tomado como referencia lo mencionado por Golembiewski y Muzenrider (citado en Castillo, 2001), los mismos que mencionan que el Burnout posee un proceso continuo, cuya etapa inicial es impredecible. Se distinguen tres etapas de desarrollo que son:

- Fase 1: Aparece el estrés laboral, debido a las exigencias laborales, los mismos que exceden los recursos tanto materiales como humanos y en muchos casos van más allá de su capacidad profesional.
- Fase 2: Aparece la fatiga y la ansiedad por la sobre exigencia a cumplir todas las tareas que tiene pendientes.
- Fase 3: Aparece finalmente el Síndrome de Burnout, debido a los cambios de actitudes y conductas que se manifiestan, cuyo fin es defenderse de toda la tensión que siente el individuo al tener una situación laboral intolerable.

1.2.8 Niveles Clínicos del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se lo ha sistematizado en cuatro niveles clínicos, mencionados por varios autores y de igual manera en el NTP 705, en los cuales se explica las características que posee el individuo que lo posee dependiendo del nivel en que se encuentre, son los siguientes:

- Leve: El individuo presenta características como quejas leves de su trabajo, cansancio laboral y pesadez al levantarse temprano para ir a su trabajo.
- Moderado: El individuo manifiesta cinismo, se aísla de las personas, es más suspicaz y posee pensamientos negativos.

- Grave: El individuo se ha vuelto más lento, se empieza a auto-medicar para tener fuerza y resistencia, ausentismo laboral y en muchos casos abuso de alcohol y drogas.
- Extremo: El individuo se ha aislado casi por completo, posee un colapso, manifiesta cuadros psiquiátricos los mismos que pueden llevar al suicidio de la persona.

1.2.9 Sintomatología y Manifestaciones del Síndrome de Burnout

En el Síndrome de Burnout se presentan distintos tipos de signos y síntomas para determinar su existencia, entre ellos tenemos:

- Signos y Síntomas Físicos: El individuo presenta fatiga laboral, cefaleas, agotamiento, insomnio, problemas gastrointestinales, dolores musculares y demás malestares.
- Signos y Síntomas Psíquicos: El individuo muestra una falta de interés y entusiasmo en sus labores, baja concentración, su personalidad se vuelve irritable, impaciente, depresivo, negativo, frustrado y con desosiego.
- Síntomas laborales: En el área de trabajo, el individuo comienza a ausentarse y no comparte ni delega trabajo a sus compañeros.

Autores como Maslach y Leiter (citado en Buzzetti, 2005), manifiestan que todas las personas que padecen del Síndrome de Burnout lo expresan de

distinta manera, pero todos poseen efectos en común, siendo ellos los siguientes:

- Erosión del Compromiso: Los primeros días de trabajo el individuo se muestra energético, entusiasmado de cumplir con sus labores con la mayor responsabilidad posible; en este sentido, lo que antes era placentero se convierte en algo desagradable, tedioso e insatisfactorio para el trabajador.
- Erosión de las Emociones: El trabajador al inicio tiene sentimientos entusiastas al realizar su trabajo, es dedicado, seguro de sí mismo y goza al hacer su trabajo, sin embargo esto se puede convertir en sentimientos de enojo, depresión y ansiedad.
- Problemas entre la persona y su trabajo: Este problema se ve reflejado cuando el trabajador tiene expectativas positivas del trabajo, pero este no cumple lo que esperaba, en este momento se produce un Síndrome de Burnout.
- Problemas para la Organización: Cuando un trabajador de una organización posee el Síndrome de Burnout, no solamente tiene efectos en su persona sino también en la organización en su estructura y sus procesos, esto se suele presentar en la alta rotación que suele darse por desvinculación de la institución, ejecución de políticas mal fundamentadas y principalmente conflictos entre miembros de la misma organización.

1.2.10 Consecuencias del Síndrome de Burnout

De acuerdo a lo manifestado en la NTP 705, las consecuencias que surgen por el Síndrome de Burnout involucran tanto al trabajador como a la organización.

El trabajador, al estar expuesto a condiciones de trabajo peligrosas o estresantes va provocando un deterioro paulatino en su salud tanto física como emocional, muchas veces las condiciones de trabajo no se las puede controlar, siendo un factor desencadenante para este síndrome. Se conoce que en la mayoría de casos el apoyo social que posee el trabajador lo ayude a afrontar de manera positiva los problemas y se sienta protegido ante cualquier exposición peligrosa en el trabajo. En este aspecto al Síndrome de Burnout no se lo ha catalogado como un problema de adaptación, más bien de un problema de sobrecarga laboral y estrés en el trabajo.

En el trabajador las consecuencias que produce son: en el aspecto cognitivo se siente frustrado y su trabajo ya no tiene el mismo encanto que antes tenía; en el área afectiva se va produciendo un desgaste emocional y culpa de no realizar bien las cosas; y en el aspecto actitudinal se manifiesta indolencia y apatía hacia los clientes y la organización.

Según estudios de Gil-Monte y Peiró (1999), las consecuencias que presenta el Síndrome de Burnout están estrechamente ligadas a las tres dimensiones que se presentaron con anterioridad, las mismas que son despersonalización, baja realización personal y agotamiento emocional.

El padecer del Síndrome de Burnout, provoca que el individuo adquiera deterioro en el aspecto psicológico y fisiológico que son perjudiciales para su salud, en este sentido pueden surgir conductas inaceptables o nocivas para el individuo, como por ejemplo, el abuso de alcohol y drogas, entre otros.

Garcés (2003), propone tres áreas en las que el Síndrome de Burnout actúa directamente de forma negativa en el individuo, siendo estas las siguientes:

- Consecuencias Psicológicas: En el aspecto psicológico, el individuo presenta malestares como dolores de espalda, de cabeza, úlceras, mareos, desánimo, hipertensión e insomnio debido a la preocupación que le causa su trabajo. Tiene actitudes negativas de él mismo, se deprime fácilmente, se siente culpable en su aspecto personal, laboral y social. En otro aspecto puede tener sentimientos de ira, enojo y aburrimiento hacia sus labores diarias.
- Consecuencias Organizacionales: El trabajador tendrá una disminución de su rendimiento, ya que éste le causa malestar y actitudes negativas al mismo, existe una falta de motivación hacia lo que hace, puede tener actitudes negativas y de malestar hacia sus alumnos, el trabajador se ausenta de su trabajo o tiene pretextos para no presentarse, el trabajo ya no le satisface ni cumple con sus expectativas y necesidades.
- Consecuencias en el Ambiente Social: El individuo tiene una mala conducta hacia la sociedad principalmente a su familia, amistades, entre otros, al igual que su calidad de vida se ve afectada por este problema.

Existen cuatro dimensiones importantes que identifican las consecuencias del Burnout hacia las personas que lo padecen. Esta teoría es mencionada

por Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005), quienes presentan las siguientes dimensiones:

- Dimensión Psicosomática: El trabajador en esta dimensión presenta cansancio, fatiga crónica, dolores de cabeza y espalda, problemas para conciliar el sueño, contracturas, úlceras, taquicardias e hipertensiones.
- Dimensión Conductual: El trabajador tiene una mala comunicación, se ausenta la mayor parte del tiempo de su trabajo, abusa del uso de drogas, tiene una vida estresada, se vuelve más violento, mala alimentación y se distancia progresivamente de sus compañeros y clientes.
- Dimensión Emocional: El trabajador presenta un distanciamiento afectivo, se siente aburrido, impaciente, irritable, desorientado, tiene una baja tolerancia a la frustración, se agota con facilidad, tiene una baja autoestima y no le interesa en realizarse personalmente.
- Dimensión Laboral: El trabajador tendrá una baja calidad en su trabajo, será más hostil, su comunicación será deficiente y tendrá frecuentes conflictos con sus compañeros de trabajo y muchas veces esto se observa dentro de su familia de igual manera.

En si todas las consecuencias que se presentan son de carácter perjudicial para la vida del trabajador, siendo el más común la sintomatología ansioso-depresivo, con sentimientos de culpa y hostilidad hacia la vida. El Síndrome de Burnout se caracteriza por ser una enfermedad en la que impide al trabajador ejercer su actividad laboral en cualquier ámbito cuando este es grave y se ve afectada la persona y la organización.

1.2.11 Prevención e Intervención ante el Síndrome de Burnout

Tomando como referencia lo mencionado en el documento del NTP 705, desde que surgió el problema del Síndrome de Burnout se ha investigado diversas formas o maneras de tratarlo para eliminarlo o reducir el riesgo que este presenta en la vida de las personas y de este modo mejorar la calidad de vida de las personas que se ven afectadas y previniendo el estrés laboral, el cual es un desencadenante para el nacimiento de este problema. Muchas veces se suele pensar que el problema surge desde la persona, pero en realidad esto se da desde la organización.

Los principales responsables para tomar las medidas necesarias ante este problema son los encargados del área de Talento Humano en conjunto con expertos en prevención los cuales deberán conocer a profundidad este fenómeno y dar soluciones de prevención e intervención en el mismo.

La persona que está encargada en prevención del Síndrome de Burnout debe determinar las causas al momento de evaluar los riesgos y proponer medidas preventivas. Es necesario tener una vigilancia constante debido a la gravedad del fenómeno. El profesional deberá implementar medidas de mejoramiento continuo tanto a nivel individual como organizacional para así controlar y evitar daños por el Síndrome de Burnout.

Los autores Díaz, Lartigue y Acosta (2001), mencionan que se debería cambiar las condiciones laborales que afecten los procesos de la organización y de igual manera a la salud de cada uno de los trabajadores.

Los autores recomiendan que se implante la cultura del orden y la planificación en las actividades que deban realizar y de este modo alcanzar a las metas y objetivos que se han planteado.

En el aspecto organizacional es recomendable tener un orden jerárquico horizontal para tener una comunicación entre todos, permitir a los trabajadores la independencia en su trabajo en la medida que sea posible, ser empáticos con los trabajadores y así fortaleciendo las relaciones interpersonales.

Cabrera (2008), menciona que en la población docente es necesario implementar estrategias o programas que ayuden a mejorar la salud y prevenir la aparición de este tipo de fenómenos en la vida laboral. Este tipo de programas ayudarían a aumentar la competencia social y profesional, brindando pequeños descansos durante su jornada lo que permita la relajación del individuo. Es fundamental en el caso de la prevención dar charlas o capacitaciones acerca de este fenómeno y de este modo todos estarían informados acerca de las causas y las consecuencias que se dan.

Sería fundamental implementar una comunicación organizacional entre todos los niveles jerárquicos de la organización, de este modo mejoraría los niveles de desempeño en el trabajo y de relaciones interpersonales. La motivación juega un papel fundamental en este aspecto, brindando recompensas a los trabajadores por su esfuerzo y buscando siempre tener un buen clima laboral en su trabajo, generando una satisfacción laboral positiva.

Al materializarse el riesgo, es común que las personas más cercanas al individuo se den cuenta de lo que está pasando, mientras que el trabajador afectado en este caso no sabe lo que le está pasando. Es fundamental el apoyo de la familia para prevenir cualquier acto imprudente que pueda pasar.

Se plantea que las estrategias que se utilicen para la intervención del Síndrome de Burnout deben integrar aspectos de carácter cognitivo para poder debilitar las fuentes estresoras del entorno, fomentar el desarrollo de habilidades y el apoyo de los docentes (Marrau, 2004).

Se considera que la comunicación interpersonal juega un papel fundamental en este aspecto, ya que el apoyo social es una fuente de prevención ante la aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una organización. La escucha activa, se refiere a informar al trabajador sobre sus funciones o actividades que debe realizar con claridad, motivarlo a hacer mejor su trabajo o felicitarlo por lo ha hecho bien y brindarle el apoyo profesional y emocional que necesita sin juzgarlo de ninguna manera. Es una manera de ayudarlo y evitar que este fenómeno aparezca en la vida del trabajador.

1.2.12 Síndrome de Burnout y otros Estados

El Síndrome de Burnout suele confundirse con otros estados de malestar en el área laboral. Es fundamental tener claro los signos, síntomas, definiciones

y consecuencias que posee este fenómeno que sufren los individuos ante las condiciones negativas del entorno laboral.

A continuación se establecerá las diferencias que existen entre los diversos estados que de igual manera se presentan en la vida laboral, siendo los siguientes:

- Depresión: En el caso del Síndrome de Burnout, la depresión aparece como consecuencia de las relaciones interpersonales dentro de la organización o principalmente por la sobrecarga laboral. Es decir, el Síndrome de Burnout es un fenómeno de carácter laboral y sus causas se ven reflejadas en su desempeño, al contrario de la depresión que principalmente se encuentra en la vida personal de las personas (Buzzetti, 2005).
- Estrés: El estrés puede poseer consecuencias negativas o positivas en la vida del ser humano, es decir, pequeñas dosis de estrés en la vida del individuo podrían beneficiarlo a cumplir sus objetivos; por otro lado el Síndrome de Burnout es un fenómeno que afecta de forma negativa al ser humano en todo sentido, afectando a sus valores y sueños, cuestionamiento y áreas profesionales que no se denotan en el estrés (Maslach & Leiter, 1997).
- Ansiedad: Este síndrome se caracteriza por tener síntomas como aprehensión o tensión ante un acontecimiento negativo el cual es desconocido por el individuo, este puede ser parte del estrés. La ansiedad puede en sí, formar parte de las características del Síndrome de Burnout (Marrau, 2004).

- Fatiga: La fatiga es un síntoma del cual la persona puede sanarse de manera rápida, mientras que el Burnout se caracteriza por tener un conjunto de malestares permanentes los cuales van de la mano con el sentimiento de fracaso.

1.2.13 Modelos Explicativos y Predictivos del Síndrome de Burnout

Diversas investigaciones realizadas por varios autores acerca del Síndrome de Burnout, han explicado las causas que influyen en el desarrollo del mismo. Los modelos que se detallaran a continuación nos permiten conocer las bases por las cuales se dio el síndrome, al igual aquellos que están relacionados con el área docente.

- **Modelo de Proceso de Burnout de Cherniss**

Se conceptualiza al Burnout como un conjunto de características entre el aspecto laboral, personales y el cambio de actitud que tiene el individuo. En el área laboral, en primera instancia se genera el estrés, de igual manera se empiezan a desarrollar aquellos agentes que están inmersos con la persona. Dentro del área organizacional, el trabajador cambiara su forma de ser conforme el estrés que adquirió aumente o disminuya, de esto depende que se desarrolle o no el Síndrome de Burnout (Cherniss, 1980).

- **Modelo de Procesos de Burnout de Leiter**

Este modelo se conceptualizó en base a las dimensiones principales que conforma el Burnout y de esta manera se pudo determinar su desarrollo tanto a nivel organizacional como personal. Se tomó como factor principal al agotamiento emocional, lo cual afectaría a la baja realización personal y finalmente daría paso a la despersonalización. Manifiesta que el área organizacional es el responsable por la aparición del Síndrome de Burnout (Garcés, 2003).

- **Modelo Explicativo de Byme**

En este modelo se toma como aspecto importante al personal docente, en donde para respaldar a la teoría se tomó específicamente los estudios y la correlación entre las dimensiones del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal que se encuentran en el Inventario para la Medición de Burnout de Maslach. Se conoció que los factores principales que forman parte del Síndrome de Burnout son la ambigüedad de rol, los conflictos, clima de clases, altas horas de trabajo en varias jornadas y el cambio de funciones (Moriana & Herruzo, 2004).

- **Modelo Multidimensional de Maslach y Leiter**

El modelo de Maslach y Leiter ha sido el más aceptado y utilizado por parte de la comunidad científica para determinar las causas y estudiar al Síndrome de Burnout en docentes. Al aplicar el MBI (Maslach Burnout Inventory) a distintos docentes, se encontró que el Burnout se caracteriza por ser una experiencia con altos niveles de estrés el mismo que se relaciona específicamente con el ámbito organizacional. Se basa principalmente en la experiencia que causa el estrés, la evaluación de sus compañeros y la propia autoevaluación. Este modelo menciona que el desgaste profesional que padece el docente es fruto del síndrome psicológico que forma parte del cansancio emocional, en el cual es muy normal observar que el docente siente que ya ha perdido sus fuerzas y ya no puede realizar su trabajo como antes lo hacía y de igual manera a nivel afectivo, sufre de despersonalización, distanciamiento y disminución de la realización personal. Otros factores desencadenantes son: la percepción que el docente tiene acerca de sus alumnos, la conducta que ellos tienen y los resultados que tienen en clase (Moriana & Herruzo, 2004).

1.2.14 Síndrome de Burnout en Docentes

El Síndrome de Burnout, por lo general suele manifestarse en personas cuya profesión o cuya labor se basa en las relaciones de ayuda, por lo cual las

profesionales más vulnerables son los médicos, docentes, enfermeras, entre otros.

Se ha llevado a cabo un sin número de investigaciones acerca del Síndrome de Burnout en docentes, y se ha podido encontrar que principalmente en estos profesionales suelen darse problemas de carácter somático y psicológicos que perjudican directamente a su labor como docentes del área académica, en las relaciones con sus alumnos y en la enseñanza que reciben (Guerrero & Rubio, 2005).

El Síndrome de Burnout tomó importancia cuando una investigación tuvo como resultado que diferentes instituciones tenían un número alto de bajas laborales y esto aumentaba con el tiempo. Analizando los resultados encontraron que estas bajas eran de carácter psiquiátrico las cuales no se manifestaban en otras profesiones y provocaban un ausentismo laboral y bajo desempeño laboral (Moriana & Herruzo, 2004).

Los docentes se ven inmersos en diversas circunstancias que provoca que sean víctimas de este tipo de síndromes, ya que ellos muchas de las veces deben seguir con su trabajo en casa, lo cual disminuye el contacto con su familia y la realización de actividades que sean parte de su vida personal. Los profesores tienen una carga muy grande sobre ellos, ya que son parte de la formación del alumno, es decir, ayudarlo a ser un hombre de bien, forjar su carácter y ayudarlo a ser un profesional de excelencia guiándolo por el camino del bien, tomando muchas veces el rol de padres.

Dentro del área de los docentes, existe una gran interacción entre las exigencias que se presentan en el puesto de trabajo, aspectos psicológicos de la persona y el equilibrio que este posee en su trabajo. La tolerancia del trabajo del docente se ve inmiscuida con la sobrecarga que este tiene en la institución y de este modo aparecen problemas de salud que afectan directamente a su trabajo y a su calidad de vida.

Según Pines (citado en Moriana & Herruzo, 2004), los docentes tienen numerosas consecuencias una vez adquirido el Síndrome de Burnout, entre ellos tenemos la falta de autorrealización, autoestima baja, aislamiento, sentimiento de culpa al perder la capacidad de enseñar, incompetencia, sentimientos negativos hacia ellos mismos y a los demás. En el aspecto personal sienten que no pueden alejarse de su trabajo, problemas en conciliar el sueño, cansancio extremo y problemas musculares. Otros síntomas que acompañan a este síndrome son la disminución de competencias laborales, mayor agotamiento, malestares psicológicos y una desmotivación de su trabajo.

Algunos docentes que padecen de este síndrome pueden enfrentar esta situación utilizando medidas individuales u organizacionales, dependiendo el caso. En el aspecto individual puede darse la adaptación y enfrentamiento del individuo en áreas donde exista mayor cantidad de estrés. En el área organizacional es necesario realizar capacitación preventivas y de intervención hacia lo que se refiere el Síndrome de Burnout en los docentes desde sus inicios hasta su etapa de intervención.

1.2.15 Síndrome de Burnout en Docentes Universitarios

La profesión de docentes universitarios es una actividad que se ve inmersa con las relaciones interpersonales, las cuales pueden ser una manera de desarrollo y crecimiento profesional, o por otro lado una fuente de tensiones que atraen el pesimismo y el desaliento (Abraham, 1986).

Maslach (citado en Guerrero & Vicente, 1999), menciona que la mayoría de docentes que se encuentran comprometidos e implicados con mayor fuerza en sus labores son los más afectados y pueden manifestar pasotismo, criticismo y en muchos casos la despersonalización.

Los docentes, al poseer una sobrecarga de trabajo provoca que se va deteriorando su rol profesional y muchas de las ocasiones sus condiciones de trabajo y su calidad de vida se va empeorando y todo esto con un mismo salario el cual no satisface sus necesidades repercutiendo en su salud física y psíquica del docente (Caramés, 2003).

El Síndrome de Burnout, según destacan Maslach y Leiter (2001), posee varias causas las cuales abren paso al desencadenamiento del mismo, entre ellas tenemos:

- Poco tiempo para terminar el trabajo de clase.
- Poca o escasa disciplina por parte de los alumnos.
- Falta de organización en las instituciones educacionales.
- Exceso de reglamentación hacia los docentes.

La presencia de Burnout en el ámbito educativo muchas de las ocasiones se ve relacionada con la calidad de la institución en la que se trabaja, puesto que este Síndrome afecta directamente a toda la organización a través de comportamientos negativos, sarcásticos y de poca colaboración, aumento de rotación de personal, ausencia laboral e insatisfacción (Caramés, 2003).

Se ha realizado distintas investigaciones sobre el desgaste profesional en docentes universitarios, tomando en consideración las dimensiones propuestas por Maslach y Jackson, se ha revelado que:

- Los docentes que poseen grados mucho más bajos de agotamiento emocional y despersonalización, sienten que surgen de mejor manera en el ámbito personal y profesional.
- Los docentes con un nivel mayor de agotamiento emocional, por lo general suelen desahogarse con otras personas o en casos extremos llegan al consumo de alcohol y drogas.
- Los docentes altamente despersonalizados buscan ayuda social, desahogo, utilizan la negación y la desconexión mental.
- Los docentes con un elevado grado de agotamiento emocional y despersonalización suelen recurrir al manejo del estrés en el área laboral, aceptación y no buscan soluciones eficaces al problema.

1.2.16 Cuestionarios para la medición del Síndrome de Burnout en Docentes.

Existen un sin número de instrumentos para evaluar al Síndrome de Burnout en Docentes, los cuales han sido utilizados por distintos investigadores para determinar cuáles de ellos son válidos para el estudio de este problema.

El cuestionario de mayor relevancia que se utiliza para conocer el nivel de Burnout que poseen los docentes es el Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-Ed) de Maslach y Jackson.

El MBI de Maslach y Jackson tiene un total de 22 preguntas en las cuales se plasman las tres dimensiones a evaluar que son:

- **Subescala de Agotamiento Emocional (EE: Emotional Exhaustion):** Consta de 9 preguntas las cuales evalúan la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo que posee el docente día a día. Lo conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 con una puntuación máxima de 54 puntos y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout que posee el docente. Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo.

- **Subescala de Despersonalización (D):** Consta de 5 preguntas, que evalúa las actitudes de frialdad y distanciamiento al lugar de trabajo. Lo conforman los ítems 5, 10, 11, 15 y 22 con una puntuación máxima de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el docente. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización.
- **Subescala de Realización Personal (PA: Personal Accomplishment):** Consta de 8 preguntas, que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Lo conforman los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 con una puntuación máxima de 48 puntos y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el docente. En la subescala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensaciones de logro.

Para determinar la existencia del Síndrome de Burnout se lo hace mediante la siguiente puntuación:

- 89 a 132 Alto Nivel de Síndrome de Burnout
- 45 a 88 Medio Nivel de Síndrome de Burnout
- 0 a 44 Bajo Nivel de Síndrome de Burnout

1.2.17 Características Demográficas y el Síndrome de Burnout en Docentes

Se distinguen una serie de facilitadores que inciden en la aparición del Síndrome de Burnout, es decir, existen aspectos que pueden ayudar o inhibir los niveles de estrés que afectan al docente. Mientras que estos facilitadores se encuentren presentes se verá afectado el desarrollo del Síndrome de Burnout, el cual se ve ligado con el clima organizacional que posee una organización (Gil-Monte & Peiró, 1997).

Entre los facilitadores que se presentan en el desarrollo del Síndrome de Burnout corresponde a las características demográficas en donde consta el sexo, estado civil, años de docencia y tiempo de trabajo en la institución.

Moriana y Herruzo (2004), mencionan algunas variables demográficas que afectan directamente a la aparición del Síndrome de Burnout que son:

- Sexo: Maslach menciona que las mujeres poseen un mayor cansancio emocional que en comparación a los hombres, en caso contrario, Gil-Monte y Peiró mencionan que los hombres poseen un mayor nivel de despersonalización ya que ellos presentan un mayor nivel de sentimientos negativos hacia los estudiantes.
- Edad: La relación entre la edad y el Síndrome de Burnout se ha demostrado que es tanto lineal como curvilínea.
- Estado Civil y Relaciones Familiares: Estudios manifiestan que los docentes que son solteros son más vulnerables a sufrir este Síndrome

que en comparación que los docentes casados, mayor agotamiento emocional y despersonalización.

- Nivel Impartido: Los docentes más afectados son aquellos que ejercen sus labores en la educación secundaria, por las demandas que presentan y los cambios de ciclos.
- Tipo de Centro: Las áreas en donde se ejerce la función de docente desencadena la formación del Síndrome, por lo general los docentes que trabajan en los centros suburbanos son más vulnerables a desencadenar el problema.

El aspecto demográfico incide de igual manera en la aparición del Síndrome de Burnout en los docentes universitarios, debido a que, el aspecto personal o las cargas familiares que posea será un desencadenante para que el docente se sienta agotado y por ende no pueda rendir bien y tener un buen desempeño laboral en su área.

1.3 Clima Organizacional

1.3.1 Concepto de Clima Organizacional

El Clima Organizacional es un conjunto de características que poseen todas las organizaciones, siendo estas los sentimientos que tienen los trabajadores y que se verán reflejados en el desempeño de los mismos. El comportamiento del trabajador se ve influenciado por el Clima Organizacional ya que este no solo depende de las características personales del individuo sino de igual modo de las percepciones directas o indirectas que este tenga su lugar de trabajo (Sandoval, 2004).

Todo Clima Organizacional se lo puede definir como un conjunto de sistemas o de valores que forma parte de la Organización y que al ser eficazmente utilizado por parte de los trabajadores se puede lograr un buen desempeño laboral y que la producción de la empresa sea exitosa.

Litwin y Stringer (citado en Morales, 2008), mencionan que el Clima Organizacional son todas las propiedades que forman parte del sistema laboral, el cual es observado por todos los trabajadores de la empresa y puede llegar a influir en su motivación y comportamiento. El Clima Organizacional muchas de las veces se ve afectado por el mal estilo de liderazgo que se utiliza, la falta de motivación y la insatisfacción laboral.

1.3.2 Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones del Clima Organizacional son aspectos que conforman los elementos más relevantes del estudio del clima. Es importante conocer algunas dimensiones que diferentes autores mencionan, a continuación se mencionaran las más relevantes:

1.3.2.1 Dimensiones del Clima Organizacional según Likert

- **Métodos de Mando:** Hace referencia al estilo de liderazgo que se maneja dentro de la organización, el cual influye directamente en los trabajadores.
- **Fuerzas Motivacionales:** Son un conjunto de actividades que se realiza para motivar a los trabajadores de la organización y satisfacer sus necesidades.
- **Procesos de Comunicación:** Son los tipos de comunicación que se utiliza dentro de la empresa, es decir, todas las maneras en la que los trabajadores se expresan.
- **Procesos de Influencia:** Se refiere al intercambio de opiniones para cumplir las metas u objetivos de la organización.
- **Procesos de Toma de Decisiones:** Es el estudio previo que se realiza para tomar las mejores decisiones que beneficiarán directamente a la organización, así como la designación de roles y responsabilidades.

- **Procesos de Planificación:** Es la manera en la que se establece las actividades para cumplir con los objetivos planteados.
- **Procesos de Control:** Se refiere a la distribución del control hacia las distintas áreas de la organización.
- **Objetos de Rendimiento y de Perfeccionamiento:** Es realizar una planificación teniendo en cuenta los objetivos o metas que se desea alcanzar.

1.3.2.2 Dimensiones del Clima Organizacional de Litwin y Stringer

- **Estructura:** Se refiere a la cantidad de reglas, trámites y otros requerimientos en los que el trabajador debe enfrentar diariamente.
- **Responsabilidad (empowerment):** Es la manera en la que el trabajador toma decisiones que tengan que ver con su trabajo y su rol que está desempeñando en la empresa y lo realiza a tiempo.
- **Recompensa:** Es la forma en la que la empresa premia a sus colaboradores por realizar bien el trabajo en su área.
- **Desafío:** Se refiere a como la organización acepta correr riesgos ante la consecución de un objetivo determinado.
- **Relaciones:** Son las relaciones sociales que se establecen entre compañeros y jefes de la organización los cuales pueden ser gratos o no.
- **Cooperación:** Es el apoyo o ayuda que se da entre compañeros de trabajo para cumplir el trabajo.

- **Estándares:** Hace referencia a las normas de rendimiento que se imponen en la organización para el cumplimiento por parte de los trabajadores.
- **Conflictos:** Los conflictos suelen presentarse cuando existen discrepancias ante una toma de decisiones y es necesario brindar una pronta solución para no incrementar el problema.
- **Identidad:** Es la manera en la que el trabajador se siente parte de la organización y es fundamental para el desarrollo del trabajo, alcanzando los objetivos propuestos.

1.3.2.3 Dimensiones del Clima Organizacional de Justiniano

- **Condición Económica:** Son los salarios que reciben los trabajadores por prestación de sus servicios, muchas veces este salario no suele satisfacer sus necesidades y se empieza a comparar con el salario que otras organizaciones dan a sus trabajadores.
- **Estructura Organizacional:** Es la centralización que se da del poder dentro de la organización, la misma que está relacionado con la asignación de autoridad y la autonomía que tienen los trabajadores.
- **Supervisión:** Se refiere a la evaluación que se realiza hacia los trabajadores para conocer cuál es su desempeño dentro de su área, como es su actitud frente a los problemas y la relación que establece con sus compañeros.

- **Compañeros de Trabajo:** Se refiere a las características que poseen como la forma de vestir, las actitudes que muestran, número de personal masculino y femenino, etc.
- **Comunicación:** La manera en que se comunican entre todos los miembros de la empresa determina si el clima es de armonía o de conflictos.
- **Proceso de Toma de Decisiones:** Se refiere a las estrategias que se utilizarán para conseguir los objetivos organizacionales y las personas que intervendrán en el proceso en base al grado de centralización que se plantee en la Organización.
- **Políticas Administrativas:** Se refiere a la manera en la que se motiva al personal de la empresa ya sea mediante ascensos o incentivos dependiendo de su desempeño laboral. Estos aspectos pueden desencadenar envidia y competencia entre compañeros de trabajo.
- **Técnicas de Manejo de Conflictos:** Se refiere a la manera en la que los directivos o personal encargado resuelve de manera positiva los problemas que se presentan dentro del trabajo.
- **Normas:** Se refiere a todas las normas formales que posee la empresa, al igual que las informales que suelen aparecer con el transcurso del trabajo.

1.3.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert

Likert, (citado en Brunet, 1987) menciona en su teoría de los sistemas, que existen dos tipos de clima organizacional o sistemas, los mismos que poseen dos subdivisiones cada uno. Brunet en su texto manifiesta que no se debe confundir la teoría de los sistemas de Likert con las del liderazgo debido a que este forma parte del clima organizacional y el propósito principal que tiene la teoría de los sistemas es argumentar la naturaleza que posee el clima organizacional y la eficacia que presenta en la organización. Los sistemas que propone Likert son los siguientes:

- **Clima de Tipo Autoritario: Sistema I Autoritarismo Explorador**

Este sistema se caracteriza por la desconfianza que existe en los empleados con respecto a la dirección de la empresa. Normalmente todas las decisiones la toman los miembros superiores y se las van distribuyendo de forma descendente. Los trabajadores que prestan sus servicios bajo este método o este sistema son víctimas del miedo, del castigo, de amenazas y la mayoría de las veces no poseen recompensas de su trabajo y la satisfacción está en niveles de seguridad y psicológicos. En este tipo de clima se genera un ambiente estable y aleatorio debido a que no existe comunicación entre empleador y empleados. A continuación podemos ver el detalle en la tabla 1.2.

Tabla 1.2: Características del Clima Tipo Autoritario. Sistema I: Autoritarismo Explorador

Métodos de Mando	**Objetivos de Resultado y Formación**
Extremadamente autocrático, no existen relaciones de confianza entre trabajadores y jefes.	Los objetivos son solamente de nivel medio sin posibilidades de formación.
Fuerzas Motivacionales	**Métodos de Comunicación**
➢ Se emplea el miedo, temor, poder con dinero y posición ignorando otros aspectos. ➢ Los trabajadores son tratados como esclavos de la empresa con actitudes hostiles y despectivas. ➢ Se genera la desconfianza entre trabajadores, existe poco sentimiento de responsabilidad y ganas de trabajar. ➢ Surge la insatisfacción en niveles muy altos por parte de los trabajadores referente a toda la organización.	Existe un nivel muy bajo de comunicación de forma ascendente, lateral o descendente y se convierte en desconfianza por parte de todos los miembros de la empresa creando distorsión en la comunicación.
Procesos de Influencia	**Proceso de Toma de Decisión**
➢ Carencia de trabajo en equipo y poca influencia entre compañeros. ➢ Existe una influencia muy subestimada de manera descendente.	Las decisiones de la organización son tomadas por los superiores de la misma, teniendo poca información y siendo esta la mayoría del tiempo información inadecuada. Estas son tomadas por un solo hombre sin tener la opinión de los demás trabajadores.
Proceso de Establecimiento de Objetivos	**Proceso de Control**
Las órdenes que se dan son aceptadas de manera parcial ya que intrínsecamente se da una resistencia al cumplimiento de los mismos.	➢ El control de todo está en manos de los miembros más altos de la empresa. ➢ Los elementos que se utilizan pueden ser falsos o inadecuados. ➢ Se desea reducir el control formal y dar paso al informal.

Fuente: Brunet (1987)

➢ Clima de Tipo Autoritario: Sistema II Autoritarismo Paternalista

En este sistema se crea una confianza condescendiente con sus trabajadores, en este sentido la mayoría de las decisiones las toman los niveles superiores de la empresa y de igual manera los mandos inferiores de

esta. Cuando se da una recompensa o un castigo al trabajador son maneras o estrategias para motivar al trabajador. Este tipo de clima la dirección se presta mayor atención a las necesidades sociales del trabajador al igual que el trabajar en un ambiente estable y bien estructurado. A continuación podemos ver el detalle en la tabla 1.3.

Tabla 1.3: Características del Clima Tipo Autoritario. Sistema II: Autoritarismo Paternalista

Método de Mando	**Objetivos de Resultado y Formación**
Este método se caracteriza por la poca relación de confianza que existe entre trabajadores y superiores.	Existe una poca posibilidad de formación para alcanzar los objetivos propuestos.
Fuerzas Motivacionales	**Modos de Comunicación**
➢ Se muestran necesidades de dinero, ego, estatus, buen poder dentro de la empresa y se propaga el miedo. ➢ Se muestran actitudes un poco hostiles, las cuales pueden ser de beneficio para la empresa. ➢ Existe una confianza condescendiente hacia los trabajadores. ➢ Los trabajadores no sienten que han sido partícipes del alcance de los objetivos de la empresa. ➢ Suele existir insatisfacción laboral por parte de los trabajadores de la organización.	➢ Existe muy poca comunicación ascendente, descendente y lateral. ➢ Los superiores poseen una interacción condescendiente con sus trabajadores. ➢ Los trabajadores tienen una interacción muy precavida con sus superiores.
Proceso de Influencia	**Proceso de Toma de Decisiones**
➢ Escaso trabajo en equipo por parte de los trabajadores. ➢ Poca influencia ascendente, a menos que se de en medios informales. ➢ La influencia descendente esta medianamente ubicada.	➢ Generalmente las decisiones sobre políticas u objetivos se toman en instancias superiores, pero al ser ejecutadas se pide opiniones a los niveles inferiores de la empresa. ➢ Las decisiones que se toman son individuales dejando de lado el trabajo en equipo.
Proceso de Establecimiento de Objetivos	**Proceso de Control**
➢ Suelen darse comentarios por ciertas órdenes que deben cumplir los trabajadores. ➢ Se da una resistencia clandestina a la aceptación de los objetivos planteados.	➢ Los mandos superiores tienen en sus manos el control de toda la organización. ➢ Las bases sobre las que se sustentan suelen ser incompletas o inadecuadas. ➢ Se forma una organización informal, pero esta puede ser o no un apoyo para la organización.

Fuente: Brunet (1987)

- **Clima de Tipo Participativo: Sistema III Consultivo**

Las organizaciones que se rigen bajo un clima participativo poseen confianza en el trabajo de sus trabajadores. Todas las decisiones que se toman se las hace en los niveles superiores, pero se permite que los subordinados participen en las mismas para lograr un beneficio mutuo. Se establece una comunicación de forma descendente. Los trabajadores en este clima tienen castigos o recompensas ocasionales, todo esto es para motivar al empleado a hacer mejor las cosas satisfaciendo sus necesidades y dándole una alta autoestima. En este sistema se da un ambiente dinámico de trabajo para alcanzar los objetivos empresariales. A continuación podemos ver el detalle en la tabla 1.4.

Tabla 1.4: Características del Clima Participativo. Sistema III Consultivo

Método de Mando	**Objetivos de Resultado y Formación**
Relaciones de confianza muy estrechas entre empleados y superiores.	Elevadas posibilidades de formación para el logro de los objetivos.
Fuerzas Motivacionales	**Modos de Comunicación**
➢ El castigo y las recompensas son utilizadas como una forma de motivación laboral. ➢ Los empleados se responsabilizan de lo que hacen y tienen una actitud positiva.	➢ Generalmente la comunicación es descendente, algunas veces ascendente y lateral. ➢ Existe un poco de distorsión en la información y filtración.
Proceso de Influencia	**Proceso de Toma de Decisiones**
➢ Nivel de confianza elevado con interacciones entre subordinados y jefes.	➢ Las decisiones la toman los superiores pero permiten a sus trabajadores a participar en las mismas.
Proceso de Establecimiento de Objetivos	**Proceso de Control**
➢ Se determinan los objetivos una vez analizados entre superiores y subordinados, aunque suele existir resistencia.	➢ El control se lo responsabiliza desde los mandos superiores hacia los inferiores.

Fuente: Brunet (1987)

- **Clima de Tipo Participativo: Sistema IV Participación en Grupo**

La empresa tiene una total confianza en sus empleados, las decisiones en este tipo de clima están repartidas a toda la organización a cada una de las áreas que se desee. La comunicación generalmente es lateral en toda la empresa. La motivación principal que se realiza es el involucramiento de todo el personal en el logro de los objetivos de rendimiento en consecuencia de los objetivos. Las relaciones personales entre subordinados y jefes están basadas en la confianza y en la amistad. Todos forman un equipo de trabajo para cumplir con los objetivos propuestos dentro de la organización. A continuación podemos ver el detalle en la tabla 1.5.

Tabla 1.5: Características del Clima Participativo. Sistema IV Participación de Grupo

Método de Mando	**Objetivos de Resultado y Formación**
Elevada confianza entre superiores y subordinados.	Posibilidades de formación muy elevadas y consecución excelente de objetivos.
Fuerzas Motivacionales	**Modos de Comunicación**
➢ Los superiores confían plenamente en sus empleados. ➢ Los empleados se muestran satisfechos y motivados por la participación y por la implicación que tienen para cumplir los objetivos de la empresa, evaluando su rendimiento basados en los objetivos.	➢ La comunicación es lateral, algunos momentos es descendente o ascendente de igual forma. ➢ No existe distorsión o filtración de información.
Proceso de Influencia	**Proceso de Toma de Decisiones**
➢ Se trabaja en equipo con una buena dirección.	➢ Las decisiones son tomadas por todos los miembros de la organización, integrando a todas las áreas de la empresa.
Proceso de Establecimiento de Objetivos	**Proceso de Control**
➢ El cumplimiento de los objetivos se los hace por la participación de todos. ➢ Los empleados aceptan todos los objetivos de la empresa.	➢ Existe una fuerte participación del control en niveles inferiores de la empresa.

Fuente: Brunet (1987)

1.3.4 Efectos del Clima Organizacional

El Clima Organizacional afecta directamente de manera positiva o negativa las interacciones entre compañeros de una misma organización. Este aspecto puede llegar a afectar el grado de seguridad en el trabajo, el respeto entre compañeros y la comunicación entre todos. Se proponen aspectos que con frecuencia suelen aparecer y son (Covey, 1989):

- Ambiente Físico: Corresponde al lugar en donde se trabaja, los equipos de trabajo, colores de pintura, instalaciones, comodidad, etc.
- Características Estructurales: Se refiere al tamaño de la empresa, su forma y características de mando o dirección.
- Ambiente Social: Abarca aspectos como el compañerismo, la comunicación, el apoyo en el trabajo y los conflictos laborales.
- Características Personales: Hace referencia a las actitudes y aptitudes que cada trabajador posee al igual que la motivación que tienen cada uno de ellos.
- Comportamiento Organizacional: Conforma características como el ausentismo laboral, la rotación, desempeño, presión laboral, entre otros.

1.3.5 Clima Organizacional en Instituciones Educativas y su Influencia con el Síndrome de Burnout en los Docentes

El Clima Organizacional dentro de las instituciones educativas son una de las causas para que surja el Síndrome de Burnout en los docentes, es decir, un buen clima dentro de la organización tendrá un nivel muy bajo de estrés o tensión por parte de los docentes.

El desarrollo del Síndrome de Burnout en las instituciones educativas se debe a que los docentes tienen muy poca participación dentro de los procesos institucionales, no sentirse cómodo con su lugar de trabajo, las prohibiciones y el excesivo control al trabajo (Castillo, 2001).

El docente debería tener la capacidad de forjar un buen clima dentro de la institución, pero esto depende de la percepción de su propia autonomía y el control que tenga de su trabajo. Estos factores o la falta de los mismos crearían efectos negativos en el docente como estrés, depresión, insatisfacción laboral y en casos extremos ausentismo laboral.

Autores como Domich y Faivovich (citado en Miño, 2003), mencionan que existen circunstancias negativas que generan el Síndrome de Burnout en las instituciones educativas, entre ellas están la presión laboral, sobrecarga de actividades, dificultades en la comunicación entre jerarquías, falta de motivación o reconocimiento a las labores impartidas, no sentirse cómodo con su trabajo, poco acogimiento a sus opiniones, bajo nivel de compañerismo y un salario no acorde a su esfuerzo y trabajo.

Es necesaria la existencia de apoyo y ayuda mutua entre los compañeros de la institución dejando de lado la envidia o todas las actitudes negativas o competitivas, las mismas que pueden provocar la aparición del Síndrome. En este sentido los conflictos internos entre la organización y el trabajador, la poca organización en el área laboral, la competencia entre compañeros de trabajo y los pocos recursos para realizar su trabajo son un desencadenante para que el Síndrome de Burnout tome el control de los trabajadores (Aranda, Pando & Pérez, 2004).

1.3.6 Cuestionario para la Medición del Clima Organizacional en Instituciones Educativas

Dentro de la medición del Clima Organizacional, existen varios instrumentos que ayudan a la medición del mismo en instituciones educativas para los docentes y autoridades.

Uno de los cuestionarios de mayor relevancia está el Inventario Psicológico De Clima Organizacional (IPCO), cuyo autor es Mg. Aniceto Elías Aguilar Polo.

Este inventario que evalúa el Clima Organizacional, es un instrumento que permite conocer el nivel de comunicación, el liderazgo dentro de su trabajo, la motivación que poseen y el grado de satisfacción laboral.

El puntaje máximo es 188 puntos, se obtiene de la suma de subescalas multiplicada por 4; es decir el test está conformado por 47 ítems.

Las subescalas que evalúa la prueba son:

- **Comunicación (C):** Mide el grado de convivencia y la práctica comunicativa interpersonal o grupal, su estructura formal e informal entre jefes y empleados, relacionados con los espacios de socialización efectiva dentro o fuera, el saber escuchar y las conductas de comunicación en una organización. Abarca 12 ítems del instrumento: 2, 6, 8, 16, 24, 30, 33, 35, 38, 41, 43, 46. El puntaje máximo es de 48 puntos.
- **Liderazgo (L):** Mide el grado de percepción de un conjunto de características estables, la capacidad de influir en un grupo, el nivel de confianza percibido entre el equipo en la toma de decisiones, iniciativas, y promocionar un estilo de administración eficiente con carácter estratégico donde exista un equilibrio organizacional, Abarca 12 ítems de la prueba: 3, 5, 10, 12, 19, 29, 31, 34, 37, 39, 42, 45. El puntaje máximo es de 48 puntos.
- **Motivación (M):** Mide el conjunto de aspectos que el docente valora o cuestiona y que se encuentran relacionados con la naturaleza, contenido del trabajo mismo, el ambiente físico y psicológico. Abarca 12 ítems de la prueba: 4, 9, 13, 15, 18, 21, 23, 25, 27, 28, 32, 47. El máximo puntaje es de 48 puntos.
- **Satisfacción laboral (SL):** Mide el grado actitudes de satisfacción que valora el docente o cuestiona con la relación con sus superiores o compañeros, condiciones físicas en el trabajo, participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y reconocimiento. Abarca 11 ítems

de la prueba: 1, 7, 11, 14, 17, 20, 22, 26, 36, 40, 44. El máximo puntaje es de 44 puntos.

Para considerar un Clima Laboral desfavorable debe obtenerse menos del 50% en el resultado de la prueba del máximo de puntos posibles y así con cada una de las dimensiones.

El test psicológico mide las cuatro dimensiones del clima organizacional docente; en general:

- Si los resultados van entre 95 a 188 puntos; el clima organizacional es favorable; en la comunicación organizacional, el liderazgo es agradable, donde los trabajadores se sienten motivados; intrínseca y extrínsecamente mostrando un alto grado de satisfacción laboral por los diferentes factores alcanzados. El buen desempeño laboral por la alta motivación, la entrega excesiva al trabajo puede hacer que se aleje un poco de su familia, pero de igual forma por el contrario puede ganarse espacios de elogio y enemigos exteriores. En este caso, los trabajadores no han experimentado los efectos psíquicos de Burnout.
- Si los resultados de su escala están entre 48 a 94; el clima organizacional es medianamente favorable, indica que cada una de las dimensiones afectadas debe reforzarse con acciones adecuadas, tomar decisiones correctas, elaborar y aplicar programas de mejora continua. En este aspecto se generar los efectos psíquicos de Burnout en niveles moderados.

- Si los resultados va entre 0 a 47; el clima organizacional es medianamente desfavorable, indica ejecutar acciones adecuadas y positivas. Si no se ejecutan acciones a tiempo los efectos de burnout se visualizan formado por sensaciones de infelicidad, inutilidad, rechazo, falta de ilusión, resentimiento hacia las personas, sensación de depresión, agotamiento emocional y Burnout, caracterizado por fatiga, agotamiento físico, sensación de destrucción y abatimiento. De este modo los efectos psíquicos de Burnout se ha experimentado mucho o extraordinariamente.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Antecedentes

El estudio del Síndrome de Burnout ha tenido su evolución desde hace aproximadamente dos décadas, el mismo que se ha ido evolucionando constantemente, ha sido diagnosticado y es prevenido por especialistas en el campo, llegando a conocer cuáles son las causas y los efectos que este síndrome trae a la vida del ser humano.

Al principio solo se conocía que personas que trabajaban en ámbitos sociales y sanitarios sufrían de esta enfermedad, pero este síndrome cada vez más fue creciendo hasta hoy en día en que la mayoría de las organizaciones posee entre su personal a trabajadores que padecen del Síndrome de Burnout.

En este aspecto el clima organizacional se ha vuelto un punto clave para el desarrollo de este síndrome ya que las relaciones entre compañeros, pares y la presión o el sin número de responsabilidades que posee el trabajador provoca que éste se estrese y se fatigue más rápido que cualquier otro trabajador. El concepto de clima organizacional fue creado por Lewin en 1951 quien mencionó que “El estudio del clima social puede afectar a la productividad del individuo”.

A mediados de la década de los setenta, el clima psicológico es definido como la percepción individual del ambiente de trabajo y el sentido que las personas le atribuyen al mismo (James & Jones, 1974).

Estudios realizados por Mauricio Ramírez Pérez y Sau-Lyn Lee Maturana de la Universidad de Tarapacá en Chile ha demostrado que los hombres que se desempeñan en labores tales como educación, salud, comercio y a la administración tienen más índice de sufrir niveles de Síndrome de Burnout relacionados con la despersonalización, variable medida a través del clima organizacional, el mismo que se basa en sentimientos, actitudes y respuestas negativas o positivas hacia su lugar de trabajo.

En el Ecuador el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional se ha vuelto mucho más común que en ocasiones anteriores, debido a la agitada y acelerada forma de vida de los ecuatorianos, es decir, actualmente el ritmo de trabajo ha ido aumentando ya sea por las altas jornadas de trabajo o por la presión que suele surgir por el mismo, esto provoca que las personas se sientan fatigadas, cansadas y por ende su productividad o desempeño bajará considerablemente.

En el año 2011 el diario La Hora dio a conocer que en la Ciudad de Portoviejo se registró un alto índice de Síndrome de Burnout en los docentes de educación secundaria por la ley de educación en la que se implantó el trabajo de 8 horas dentro de las instituciones, con 6 horas de clase y 2 de investigación, esto provocó el desgaste físico y deterioro de la salud de los profesionales de la educación.

Dentro de lo que es el Clima Organizacional en el Ecuador, este es un tema que se halla aun relegado en la mayoría de instituciones y empresas en el

país. Un estudio realizado por la firma Great Place to Work Institute Ecuador afirma que solo un 15% de las empresas en el Ecuador se preocupa por el ambiente o clima laboral de sus empresas, esto se debe por varios factores ya sea por el desconocimiento del tema o por el hecho de pensar que solo una buena infraestructura o la tecnología mejoraran el trabajo y desempeño de los trabajadores.

En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador se ha conocido que existió un estudio previo del estrés laboral dentro del personal administrativo, al igual que se conoce existe una Tesis de Maestría referente al estudio del Síndrome de Burnout en Docentes en la PUCESA, este estudio es la primera fase para estudios posteriores en este caso el estudio de Clima Organizacional y Síndrome de Burnout que se lo realizó al personal docente de la institución.

2.2 Significado del Problema

La PUCESA cuenta con docentes que ha brindado su servicio durante varios años a la institución, caracterizándose por tener excelente formación académica y buscan siempre actualizar sus conocimientos mediante capacitaciones constantes en temas de suma importancia y de este modo brindar todos sus conocimientos a sus alumnos forjando profesionales de bien.

Anteriormente, dentro de la institución se realizó una evaluación de Estrés con respecto a los Riesgos Psicosociales, el cual es la base para realizar otro tipo de evaluaciones. Nunca se ha realizado un estudio profundo acerca

del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal docente de la PUCESA.

Fue necesario el estudio del Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional dentro de la institución ya que los docentes son los que más carga horaria poseen y muchos de ellos deben brindar sus servicios tanto vespertinamente como diurnamente, lo cual provoca una fatiga o cansancio tanto emocional como laboral.

El significado del problema radicó en la investigación de como el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional afecta a la vida del docente no solamente en su aspecto profesional sino emocional y personal de igual manera, teniendo las dos variables relación entre sí.

2.3 Definición del Problema

- **¿El clima organizacional influye en la conducta y hábitos de los trabajadores?**

El clima organizacional al ser un conjunto de percepciones que los trabajadores poseen de su lugar de trabajo es un influyente para que sus colaboradores posean una buena o mala conducta.

En este caso cabe mencionar a la conducta grupal en la cual los individuos interactúan entre sí, formando grupos de trabajo y de esta forma proveer identidad, seguridad y una estructura sólida de trabajo.

- **¿El Síndrome de Burnout afecta a la salud física y emocional de quienes lo sufren?**

El Síndrome de Burnout es la aparición de signos y síntomas en el trabajador por el alto nivel de estrés que sufre en su lugar de trabajo trayendo este como consecuencia problemas emocionales como depresión, baja autoestima, irritabilidad y dificultad en concentrase en sus obligaciones. Es la salud de trabajador se ve reflejado el Síndrome de Burnout por la aparición de úlceras, taquicardia, pérdida de peso, dolores musculares, entre otros.

El individuo que padezca del Síndrome de Burnout tendrá graves consecuencias en su calidad de vida. En el aspecto laboral las consecuencias serán que su rendimiento será más bajo y tendrá tendencia a cometer errores y en casos extremos darse rotación y ausentismo laboral y esto será una pérdida grave para la empresa. En el aspecto familiar las consecuencias de igual modo serán negativas debido a que el nivel de tolerancia será más bajo y se reaccionará de forma inadecuada ante los hijos, esposa o esposo. Será mucho más complicado ver el lado positivo de las cosas y encontrar una manera de estar feliz y compartir momentos de sano esparcimiento con la familia ya que al alto índice de depresión afectará a su calidad de vida.

- **¿El buen Clima Organizacional previene la aparición del Síndrome de Burnout?**

El clima organizacional al ser un conjunto de percepciones que cada uno de los trabajadores tiene de la misma, ya sea esta grande o pequeña, tiene un impacto positivo o negativo en el comportamiento de los trabajadores y en su rendimiento. Al no tener un control adecuado del clima organizacional y del estrés que este suele provocar, el empleado podrá agotarse tanto física como emocionalmente de forma paulatina, disminuyendo su concentración y desempeño en el trabajo, sintiéndose fatigado y agotado. Es en este momento en donde el Síndrome de Burnout aparece y afecta la vida de los trabajadores por la falta de un control adecuado y a tiempo.

- **¿Qué dimensiones se evalúa en del Clima Organizacional?**

El clima organizacional posee varias dimensiones que son evaluadas al momento de establecer el clima que existe dentro de la organización. Las dimensiones que se postulan son mencionadas por Litwin y Stinger, los cuales proponen 9 y se dividen en: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad. Al establecer la relación entre cada una de las dimensiones la empresa conocerá si el clima de su empresa es negativo o positivo y de este modo implementar mecanismos de prevención o intervención dependiendo la necesidad del mismo.

2.4 Planteamiento del Tema

Se estableció el tema: “Relación del Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional”

2.5 Delimitación del Tema

Contenido:

- **Campo:** Gestión de Talento Humano
- **Área:** Riesgo Psicosocial
- **Aspecto:** Salud Ocupacional

Espacio: La Investigación se realizó en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato ubicada en la Manuelita Sáenz sector el Tropezón.

Tiempo: Período Marzo – Septiembre 2014

Unidades de Observación: Se procedió a realizar el trabajo de investigación en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, tomando como muestra 64 docentes de la institución, la cual se obtuvo al aplicar la formula estadística especial para este tipo de trabajos la misma que se la explica más adelante. Se trabajó con profesores de todas las escuelas de manera aleatoria. Se tomó esta muestra debido al alto número de docentes que trabajan en la institución que en su totalidad son 136.

2.6 Hipótesis

2.6.1 Formulación de la hipótesis

El Clima Organizacional se relaciona con la aparición del Síndrome de Burnout en los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

2.6.2 Variables e indicadores para las hipótesis

- **Variable Dependiente:** Síndrome de Burnout

Indicadores: Datos de enfermedades frecuentes y rotación en los docentes de la PUCESA.

- **Variable Independiente:** Clima Organizacional

Indicadores: Índice de Rotación de Personal y Ausentismo Laboral.

2.7 Objetivos

2.7.1 General

Establecer la relación del Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional

2.7.2 Específicos

- Diagnosticar el Clima Organizacional a través del instrumento Inventario Psicológico de Clima Laboral a los docentes de la PUCESA.
- Evaluar el Síndrome de Burnout a través del instrumento Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes.
- Establecer la correlación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en base al programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 20.
- Diseñar un plan de intervención para mejorar el Clima Organizacional en la PUCESA.

2.8 Justificación

El presente proyecto buscó ser un aporte para el área de Dirección Académica de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, ya que al evaluar el Clima Organizacional dentro de la institución y como éste ha influenciado a que surja el Síndrome de Burnout, se pudo brindar soluciones prácticas para que la institución posea docentes sin ningún tipo de malestar y puedan sentirse satisfechos con su trabajo y seguros en su lugar de trabajo ya que los docentes son el eje fundamental en la educación de los jóvenes que forman parte de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Cabe recalcar que es de vital importancia evaluar el clima organizacional de la institución ya que al conocer cómo se siente el trabajador y como este percibe el liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, satisfacción

laboral y la motivación, podrá determinar si este es positivo o negativo y en el caso de este último, brindar una pronto solución al mismo.

El clima organizacional y el síndrome de burnout son muy necesarios de evaluar ya que los dos tienen una estrecha relación en el ámbito laboral, es decir, si existe un clima laboral negativo podrá ser por un alto índice de Burnout en los docentes lo cual se ve reflejado en su desempeño y en la manera de relacionarse con los demás al igual que en su aspecto físico.

Este trabajo de investigación se consideró factible debido a la necesidad y predisposición de la Dirección Académica de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, a la vez que la investigadora ha podido estar en contacto directo con la institución y los docentes de la misma y podrá recabar información real de fuentes verídicas con mayor exactitud y veracidad posibles.

El trabajo investigativo permitió conocer cómo se encuentra su personal docente y como estos se sienten en su trabajo, debido a que diseñará un plan de intervención al Síndrome de Burnout en la PUCESA y así poderlo controlar y este no se agrave y por ende mejorar el clima organizacional dentro de la misma. En este aspecto la calidad de vida del docente mejorará y su desempeño será de alta calidad trayendo consigo efectos positivos tanto para su vida personal como laboral.

Los principales beneficiados con este trabajo serán los docentes de la institución ya que se podrá dotar de un material óptimo para que el personal encargado pueda impartir la información necesaria con el fin de controlar el Síndrome de Burnout y consecuentemente el docente sentirá que la institución vela por su seguridad y bienestar.

2.9 Modalidad Básica de la Investigación

La presente investigación se contextualizó en la modalidad de campo y bibliográfica.

- En la modalidad de campo se pudo tener acceso a la institución, la misma que muy complacida abrió sus puertas para el proceso de elaboración del proyecto. Mediante la aplicación de test se pudo conocer como es el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout que presentan los docentes universitarios.
- Mediante la modalidad bibliográfica se recurrió a la búsqueda exhaustiva de documentación confiable que permita la elaboración teórica del proyecto, teniendo como base a autores de renombre, los mismos que permitieron de gran manera a incrementar el conocimiento y poder realizar un buen trabajo.

2.10 Nivel o Tipo de Investigación

Se utilizó una investigación de tipo correlacional, la cual se basa en demostrar la relación que poseen las dos variables a investigar. Primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas mediante la utilización del programa estadístico IBM SPSS Statistics Version 20 para determinar la correlación que existe entre variables.

2.11 Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.11.1 Técnicas

La técnica que se utilizó en este proceso de investigación fue:

- Test Psicométricos: La aplicación de test psicométricos al personal docente de la institución permitió conocer el nivel de relación que entre las dos variables tanto Clima Organizacional como Síndrome de Burnout y de este modo conocer más detalladamente el sentir del docente universitario**.**

2.11.2 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para medir cada una de las variables fueron:

- Inventario Psicológico de Clima Laboral: Este instrumento de evaluación permitió identificar como es el Clima Organizacional o Laboral dentro de la institución, como aspectos positivos y negativos del mismo en el cual los docentes se desenvuelven la mayoría de su tiempo. Esta evaluación mide principalmente aspectos como Comunicación, Liderazgo, motivación y Satisfacción Laboral.
- Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes: Este cuestionario mide tres subescalas para determinar el grado de Síndrome de Burnout que poseen los docentes son Agotamiento Emocional, Despersonalización y realización Personal. Estas tres escalas tienen una

gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

2.12 Proceso para alcanzar los objetivos específicos propuestos

- **Diagnosticar el Clima Organizacional a través del instrumento Inventario Psicológico de Clima Laboral a los docentes de la PUCESA.**

Para cumplir con el objetivo fue necesario lo siguiente:

Se procedió a la búsqueda de un instrumento adecuado para la medición del Clima Organizacional para docentes universitarios, el mismo que posea una sencilla aplicación.

Posteriormente se procedió a la aplicación del instrumento a cada uno de los docentes universitarios para así puntualizar y determinar el grado de Clima Organizacional que hay en la institución.

- **Evaluar el Síndrome de Burnout a través del instrumento Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes.**

Para cumplir con el objetivo fue necesario lo siguiente:

Investigar instrumentos válidos y adecuados para la medición del Síndrome de Burnout en docentes universitarios y de esta manera recabar toda la información posible y determinar la existencia del síndrome en los docentes.

La aplicación de este método ayudó de gran manera a la investigación ya que se pudo dar soluciones que sean de beneficio para la colectividad universitaria.

- **Establecer la correlación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en base al programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 20.**

Para cumplir con el objetivo fue necesario:

Primeramente obtener los resultados de los test aplicados a cada uno de los 64 docentes y de estar manera corroborar los resultados y proseguir con la correlación de variables.

Al introducir los datos al sistema estadístico se pudo establecer la correlación de variables y obtener resultados verídicos con respecto a la aplicación de los instrumentos.

- **Diseñar un plan de intervención para mejorar el Clima Organizacional en la PUCESA.**

Para cumplir con el objetivo fue necesario:

Una vez analizada la correlación de variables y al haber determinado los motivos por los cuales se da un mal Clima Organizacional y el surgimiento del Síndrome de Burnout se procedió con el diseño del plan de intervención que ayudará que la institución mejore la calidad de vida de los docentes.

El diseño del plan de intervención para mejorar el Clima Organizacional de la universidad será de gran beneficio ya que permitirá que sus docentes se sientan importantes dentro de la institución al igual que valorados por su trabajo y seguros de que se preocupan por su bienestar no solo profesional sino personal de igual modo.

2.13 Población y Muestra:

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato posee 136 docentes en toda la institución; al ser este un número elevado de docentes se fijó una muestra para realizar las respectivas evaluaciones.

La investigación se realizó con una muestra de 64 docentes, la misma que se obtuvo mediante la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{136\ (0{,}5)^2\ (1.96)^2}{(136\text{-}1)\ (0.09)^2 + (0.5)^2\ (1.96)^2}$$

$$n = \frac{136\ (0.25)\ (3.84)}{135\ (0.008) + (0.25)\ (3.84)}$$

$$n = \frac{130.56}{1.08 + 0.96}$$

$$n = \frac{130.56}{2.04}$$

n= 64

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis e Interpretación de Resultados:

Para el análisis e interpretación de los resultados se tomó como base los datos obtenidos en la aplicación de los dos instrumentos los mismos que se los aplicó al personal docente de la PUCESA, los mismos que fueron:

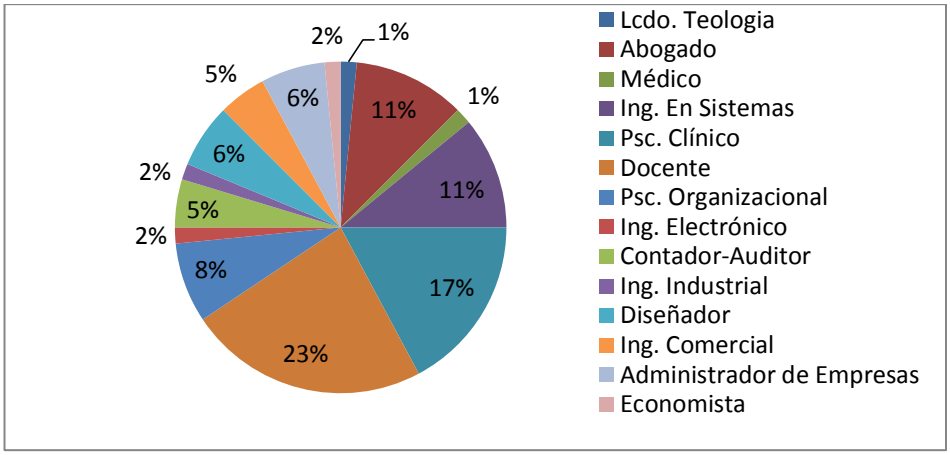
- Ficha Demográfica (Anexo 1)
- Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-ED). (Anexo 2)
- Inventario Psicológico del Clima Organizacional (IPCO). (Anexo 3)

3.1.1 Presentación de Resultados

Los resultados obtenidos de la aplicación de los reactivos han sido los siguientes:

➢ TÍTULO DE TERCER NIVEL DEL DOCENTE:

Gráfico 3.1: Profesiones de los Docentes



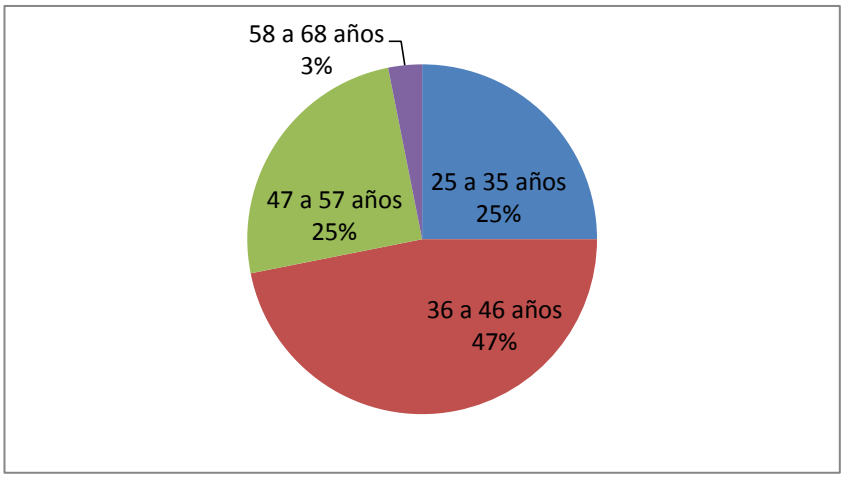
Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

En base a los resultados obtenidos al aplicar los dos instrumentos a los 64 docentes se pudo conocer que el 1% es Lcdo. En Teología de profesión, el 11% son Abogados, el 1% es Médico, el 11% son Ing. En Sistemas, el 17% son Psicólogos Clínicos, el 23% son Docentes, el 8% son Psicólogos Organizacionales, el 2% son Ing. Electrónicos, el 5% son Contadores-Auditores, el 2% son Ing. Industriales, el 6% son Diseñadores, el 5% son Ing. Comerciales, el 6% son Administradores de Empresas y el 1% son Economistas.

➢ EDAD DE LOS DOCENTES

Gráfico 3.2: Edades de Docentes



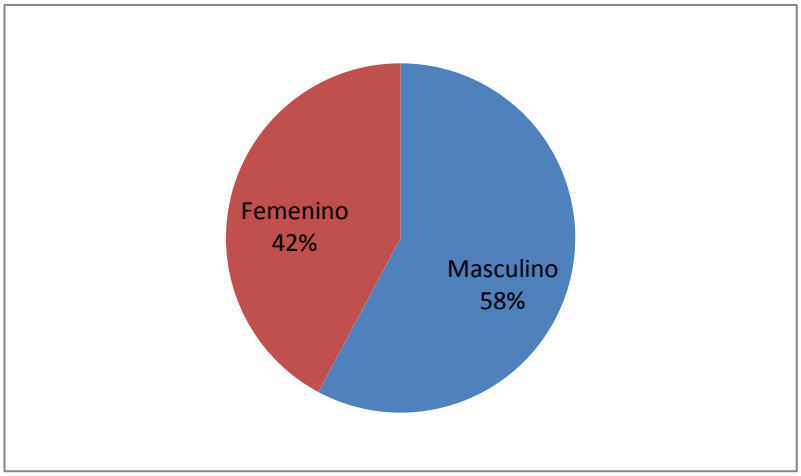
Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Se pudo conocer que el 25% de los docentes tienen entre 25 y 35 años de edad, el 47% tiene de 36 a 46 años, el 25% de 47 a 57 años y el 3% de 58 a 68 años.

➢ GÉNERO DEL PERSONAL DOCENTE

Gráfico 3.3: Género del Personal Docente



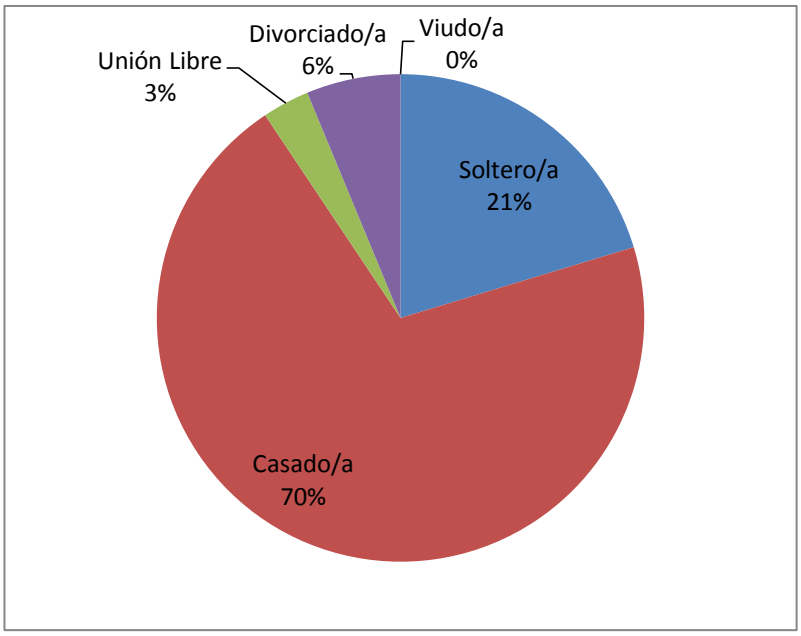
Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojaron que dentro de los 64 docentes evaluados un 58% de ellos son masculinos y un 42% son femeninos.

➢ ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DOCENTE

Gráfico 3.4: Estado Civil del Personal Docente



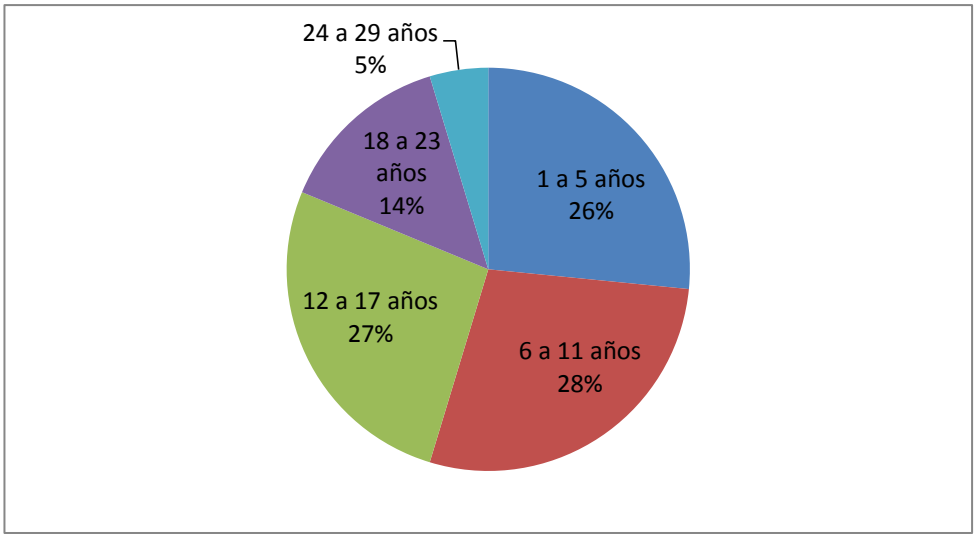
Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Los resultados nos dan a conocer que el 21% de los docentes son solteros, el 70% de ellos son casados, el 3% tienen unión libre, el 6% son divorciados y el 0% son viudos.

➢ AÑOS DE TRABAJO DOCENTE

Gráfico 3.5: Años de Docencia Universitaria



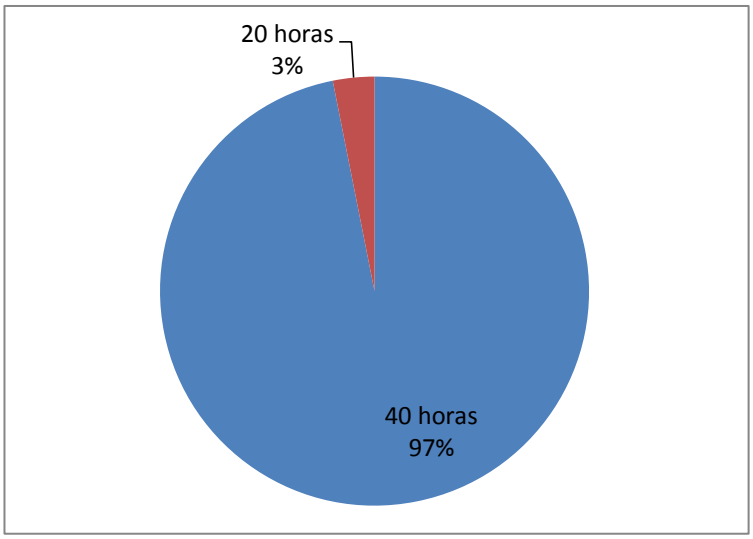
Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Se pudo conocer que el 26% de los docentes posee 1 a 5 años de docencia, de 6 a 11 años un 28%, de 12 a 17 años un 27%, de 18 a 23 años un 14% y de 24 a 29 años de docencia un 5%.

➢ HORAS DE TRABAJO A LA SEMANA

Gráfico 3.6: Horas de Trabajo a la Semana



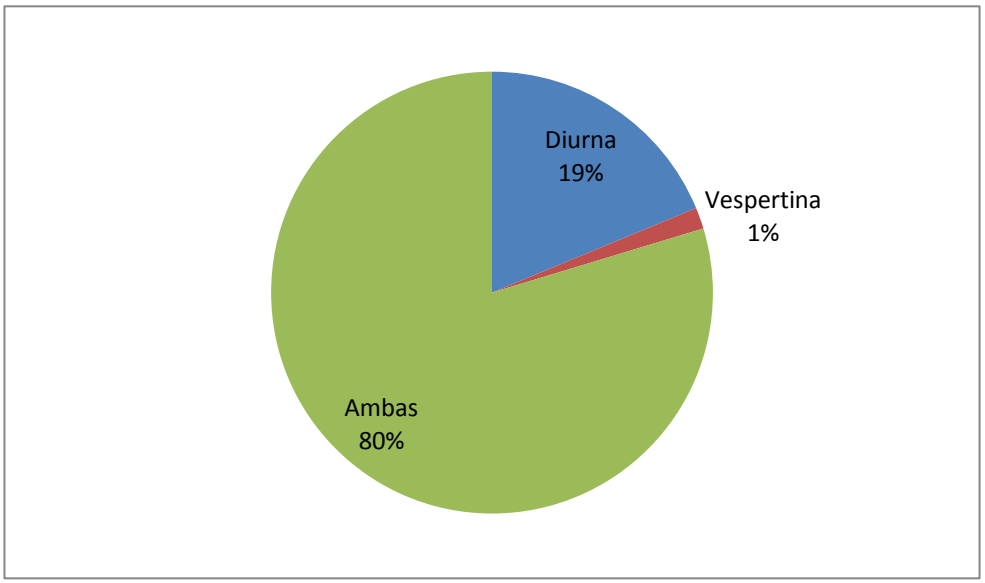
Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Mediante los resultados obtenidos se conoce que un 97% de los docentes trabajan 40 horas a la semana mientras que un 3% trabaja 20 horas a la semana.

➢ TIPO DE JORNADA LABORAL

Gráfico 3.7: Tipo de Jornada Laboral



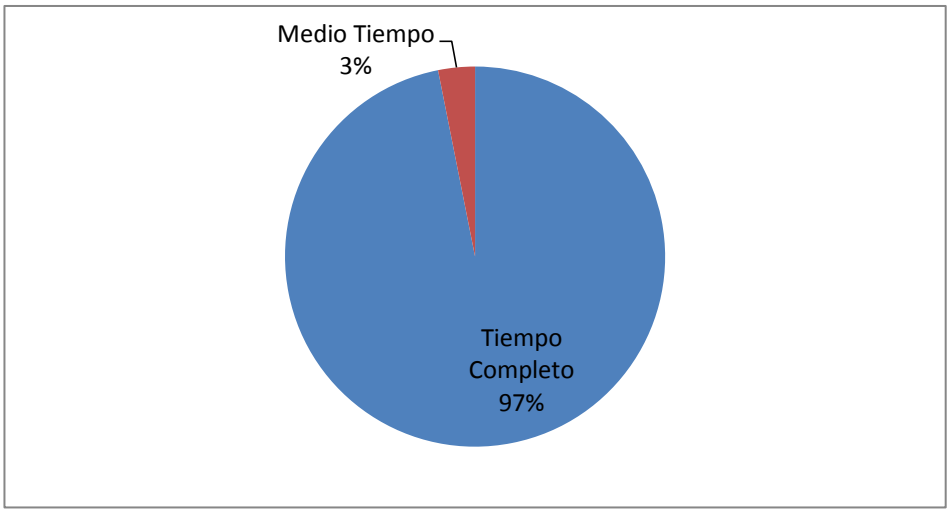
Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Los resultados hacen referencia a que el 19% de los docentes tienen una jornada diurna, el 1% jornada vespertina y el 80% ambas jornadas siendo este mayor carga laboral.

➢ SITUACIÓN LABORAL DEL DOCENTE

Gráfico 3.8: Situación Laboral del Docente



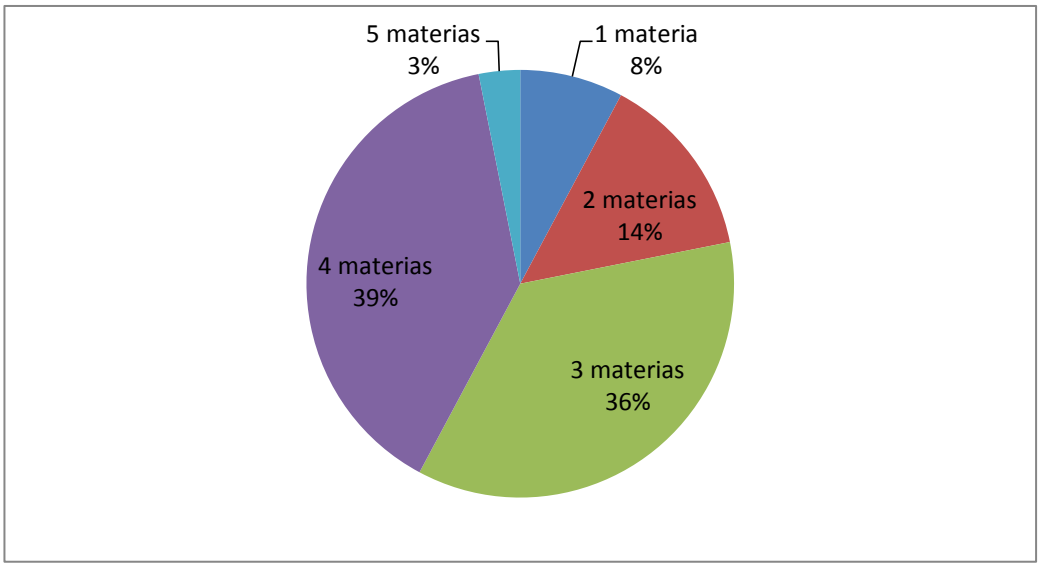
Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

La situación laboral del docente, mediante los resultados obtenidos refleja que el 97% de ellos trabaja a tiempo completo y el 3% a medio tiempo.

➢ NÚMERO DE MATERIAS IMPARTIDAS POR DOCENTE

Gráfico 3.9: Materias por Docente



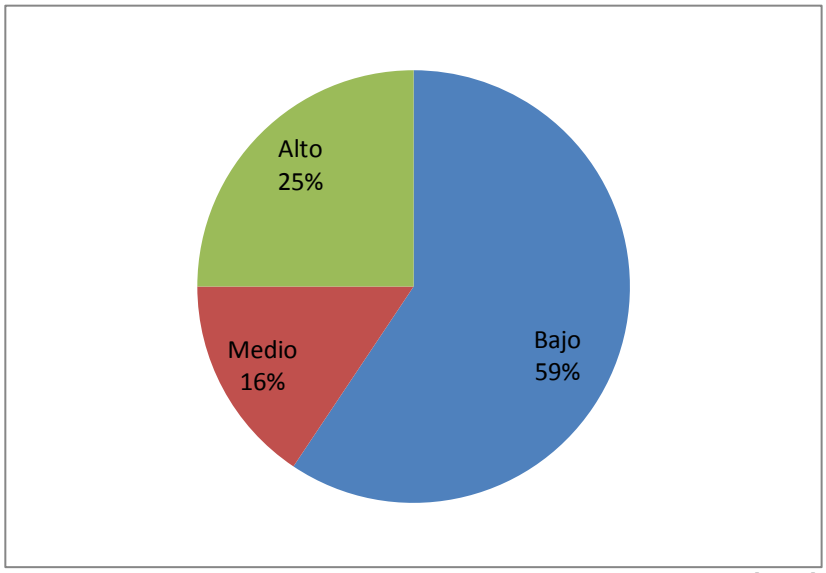
Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Se constató que el 8% de docentes tienen una materia que impartir, el 14% tienen 2 materias, el 36% tienen 3 materias, el 39% tienen 4 materias y el 3% tienen 5 materias que impartir a sus alumnos.

- **NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES UNIVERSITARIOS**

Grafico 3.10: Nivel de Agotamiento Emocional

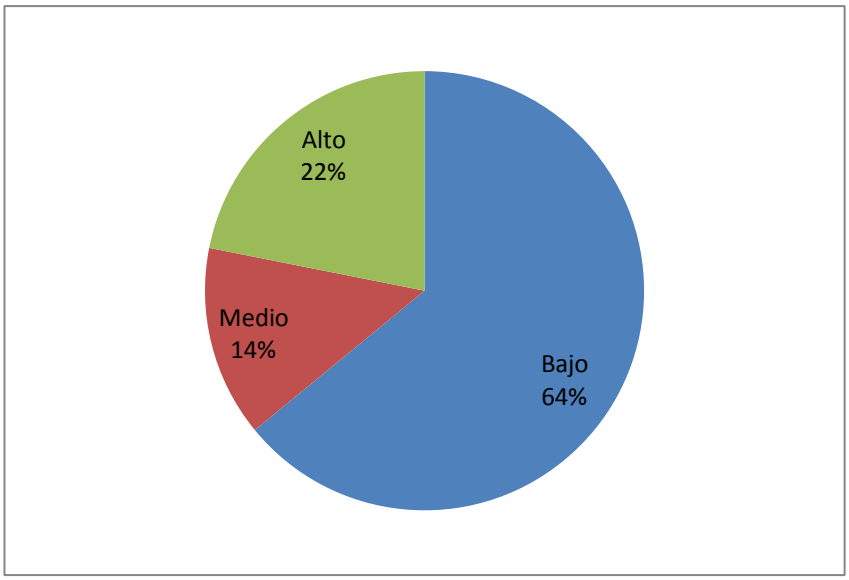


Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

En el grafico 3.10 se observa que en un 59% los docentes poseen un bajo nivel de agotamiento emocional, un 16% poseen medio nivel de agotamiento emociona y un 25% un alto nivel de agotamiento emocional.

Gráfico 3.11: Nivel de Despersonalización

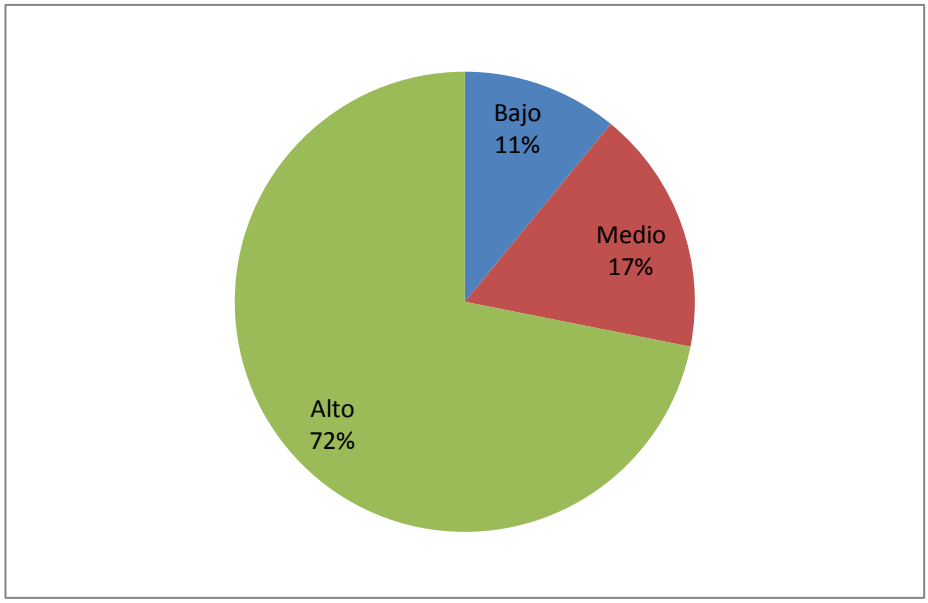


Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico 3.11 se observa que el nivel de despersonalización en los docentes es de un 64% de bajo nivel, un 14% de medio nivel y un 22% de alto nivel.

Gráfico 3.12: Nivel de Realización Personal

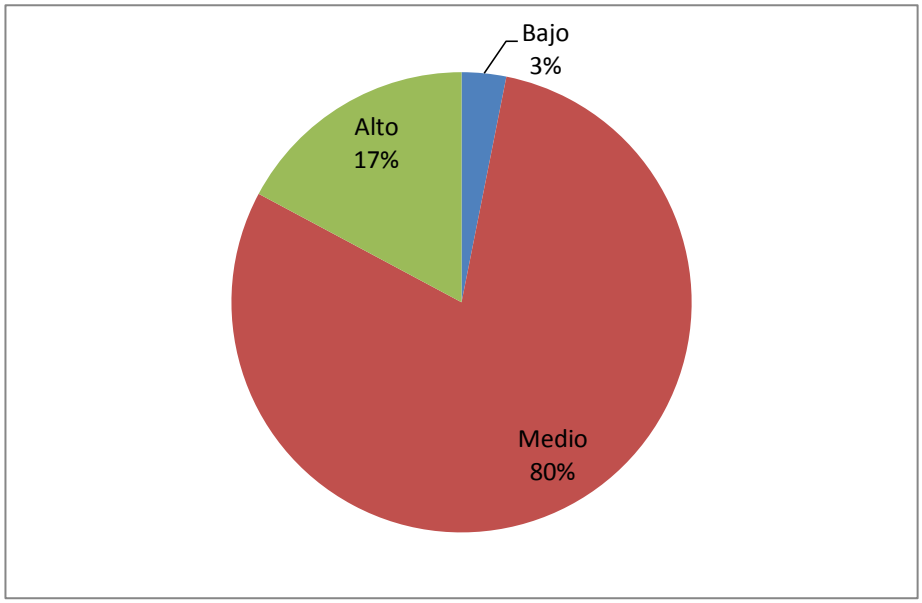


Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico 3.12 se puede observar que dentro del personal docente de la institución existe un alto porcentaje de realización personal siendo este del 72%, un medio porcentaje del 17% y un bajo porcentaje del 11%.

Gráfico 3.13: Nivel de Síndrome de Burnout



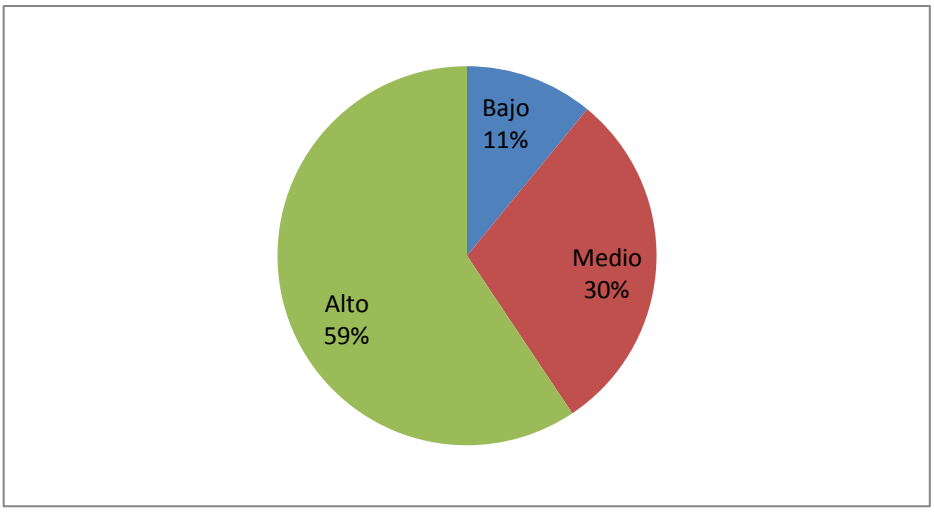
Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico 3.13 se observa que en el área de los docentes existe en su mayoría un medio nivel de Síndrome de Burnout, siendo este en un 80%.

- **NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES UNIVERSITARIOS.**

Gráfico 3.14: Nivel de Comunicación

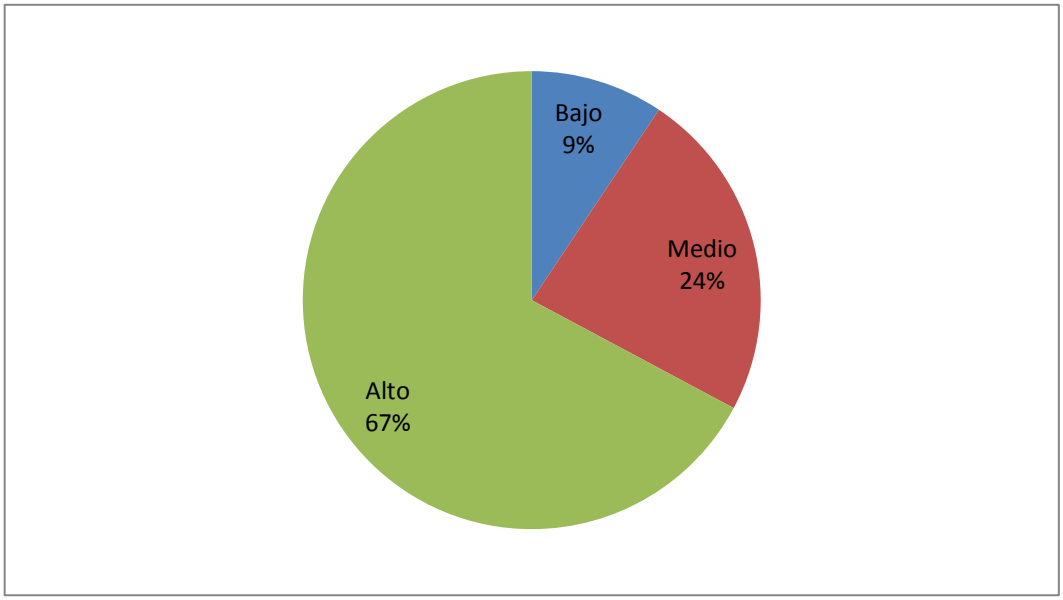


Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

El estilo de comunicación que maneja el personal docente de la institución es bajo en un 11%, medianamente en un 30% y alto en un 59%.

Gráfico 3.15: Nivel de Liderazgo

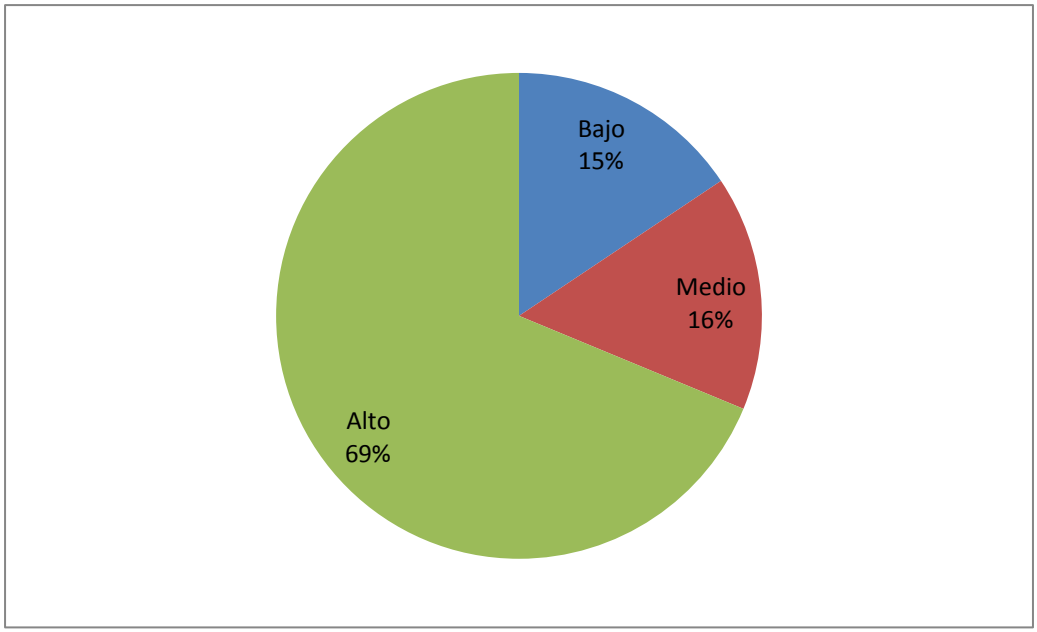


Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en el gráfico, que el 9% de los docentes manifiestan un mal manejo del liderazgo, un 24% un mediano manejo del liderazgo y un 67% un buen manejo de liderazgo.

Gráfico 3.16: Nivel de Motivación

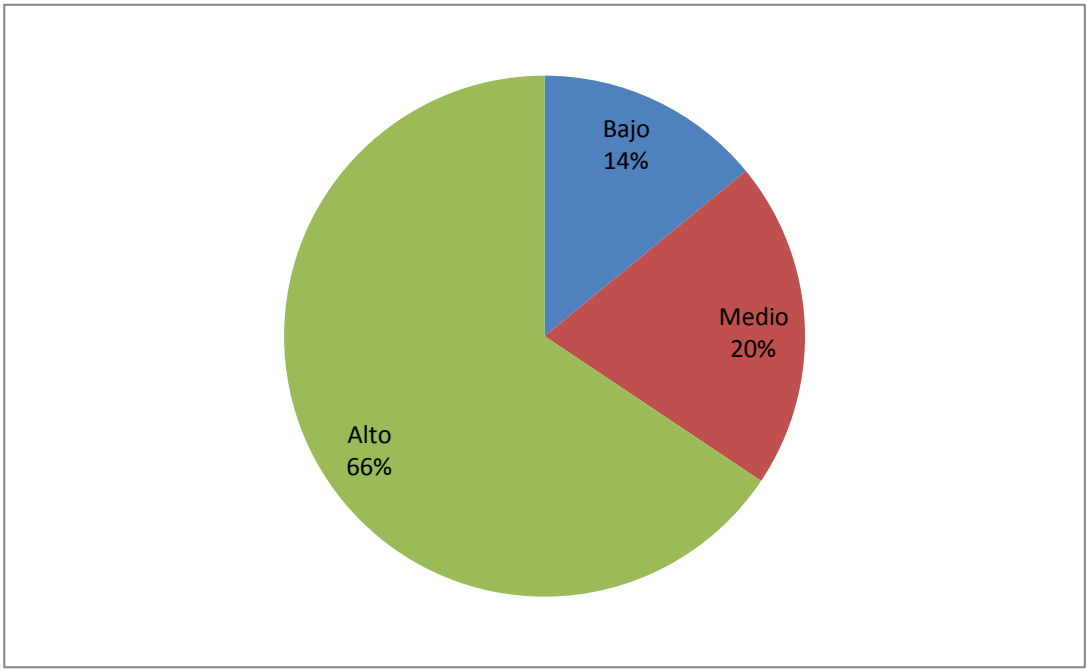


Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar que dentro del nivel de motivación en un 15% manifiestan los docentes tener una mala motivación, un 16% tienen medianamente motivación y un 69% tienen una buena motivación.

Gráfico 3.17: Nivel de Satisfacción Laboral

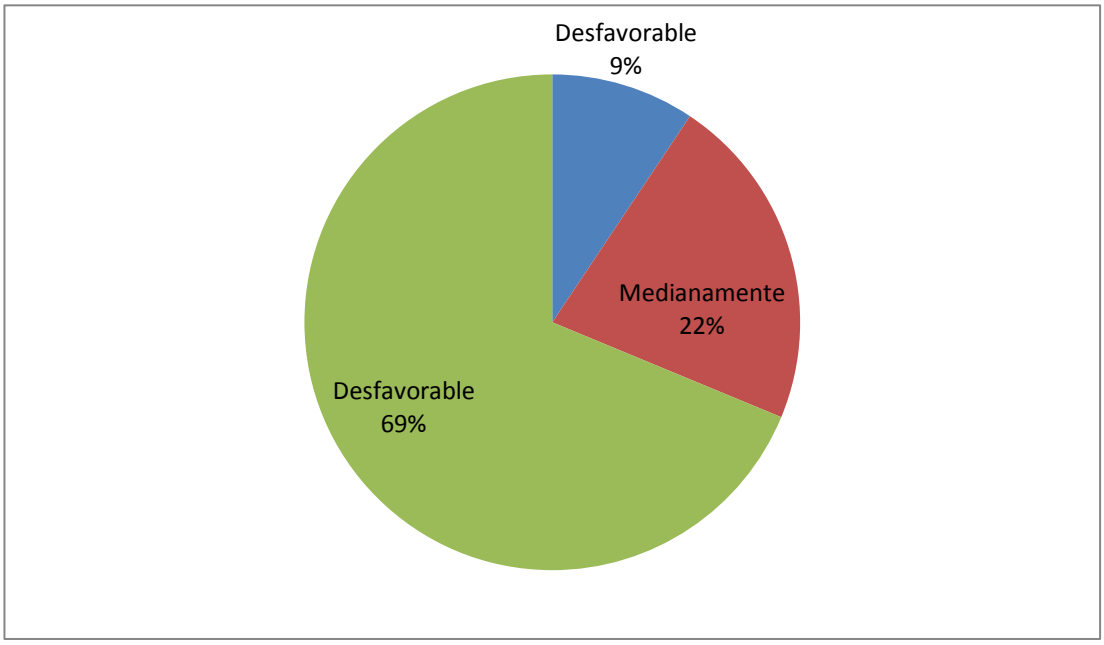


Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar que en un 14% de los docentes manifiestan tener un bajo nivel de satisfacción laboral, un 20% un medio nivel de satisfacción laboral y un 66% manifiestan tener un alto nivel de satisfacción laboral.

Gráfico 3.18: Nivel de Clima Organizacional



Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar que dentro del Clima Organizacional el personal docente manifiesta que el 9% es desfavorable, 22% medianamente y 69% un Clima Organizacional favorable.

➢ RESULTADOS OBTENIDOS MEDIANTE SPSS

Tabla 3.1: Dimensiones de Burnout

Dimensiones del Burnout	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Std.
Agotamiento Emocional	64	0	52	19,59	14,641
Despersonalización	64	0	29	6,45	9,061
Realización Personal	64	20	48	40,98	7,267
Total Burnout	64	39	123	67,03	20,964

Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Las dimensiones presentadas dan a conocer que los niveles de Síndrome de Burnout en docentes oscilan entre un mínimo de 39 y un máximo de 123 puntos, con una media de 67,03 y una desviación estándar de 20,964, lo cual significa que el nivel de Síndrome de Burnout es alto en docentes. Situación parecida ocurre con cada una de las dimensiones del presente Síndrome.

Tabla 3.2: Dimensiones del clima laboral

Dimensiones del Clima Laboral	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Clima Comunicación	64	5	44	26,09	9,960
Clima Liderazgo	64	7	46	27,73	10,624
Clima Motivación	64	8	48	29,16	11,176
Clima Satisfacción Laboral	64	7	43	25,39	9,797
Total Clima Organizacional	64	27	177	108,41	40,447

Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Las dimensiones de Clima Laboral dan a conocer que el nivel de este oscila de un mínimo de 27 y un máximo de 177, con una media de 108,41 al igual que una desviación estándar de 40,447, lo mismo que significa que el Clima Laboral en la institución es favorable y medianamente favorable.

Tabla 3.3: Coeficiente de correlación

		Clima_Comunicación	Clima_Liderazgo	Clima_Motivación
Burnout_Agotamiento_Emocional	Correlación de Pearson	-,580	-,604**	-,600**
	N	64	64	64
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
Burnout_Despersonalización	Correlación de Pearson	-,536**	-,588	-,666*
	N	64	64	64
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
Burnout_Realización_Personal	Correlación de Pearson	,302**	,335*	,331
	N	64	64	64
	Sig. (bilateral)	,015	,007	,008

Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

- El estilo de Liderazgo y Motivación que se maneja, posee una relación de significancia con el Agotamiento Emocional de los docentes.
- La Comunicación y la Motivación posee una relación de significancia con la Despersonalización del docente.
- La Comunicación y el Liderazgo poseen una relación de significancia con la Realización Personal del docente.

Tabla 3.4: Correlación de Pearson entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout

		Total Clima Organizacional
Total Burnout	Pearson	-,587**
	Sig.	,000
	N	64

Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

INTERPRETACIÓN:

Al realizar el cálculo del coeficiente de Pearson, se observó que existe una relación de significancia en el Clima Organizacional y la aparición o surgimiento del Síndrome de Burnout en los docentes universitarios.

3.2 Conclusiones y Recomendaciones de la Investigación de Campo

3.2.1 Conclusiones:

- Se pudo conocer la existencia del Síndrome de Burnout en docentes de la PUCESA con 39 y un máximo de 123 puntos, al igual que un nivel medio de satisfacción con el Clima Organizacional con mínimo de 27 y un máximo de 177 puntos.
- Los resultados obtenidos de las evaluaciones al personal docente pueden verse influenciados por los años de docencia que estos tienen en la institución o al igual que por aspectos personales.
- La PUCESA cuenta con un ambiente físico óptimo para el desarrollo laboral pero existen algunas falencias que son imprescindibles de mejorarlas para que los docentes y demás trabajadores puedan desempeñarse de mejor manera dentro del mismo.
- No se evalúa de manera periódica el índice de Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en la PUCESA, afectando así al desarrollo y crecimiento del profesional.
- La propuesta que se sugiere en el trabajo de investigación ayudará a que el Clima Organizacional basado en la satisfacción, en la PUCESA sea aún más favorable y de este modo intervenir en todas las falencias o aspectos negativos que existen en la misma.

3.2.2 Recomendaciones:

- Es importante que el área de Talento Humano de la PUCESA se preocupe más por el personal docente y realizar actividades relajantes ya que de este modo se ayudará a eliminar y controlar a la fatiga laboral y así prevenir el surgimiento de problemas graves de salud.
- Tomar en cuenta las opiniones del docente en el área laboral ya que ellos al estar inmersos en el proceso de enseñanza saben cómo realizar sus actividades o dar sugerencia para mejorar el sistema de educación, lo cual sería de gran beneficio ya que se sentirían escuchados y valorados en su trabajo.
- Es importante especificar al docente o trabajador de manera detallada las actividades que debe realizar a lo largo del semestre y brindarle la asesoría o ayuda necesaria cuando lo requiera.
- Evaluar cada semestre el nivel de fatiga laboral y de igual manera el clima organizacional de la misma y de esta manera conocer alternativas que ayuden al trabajador en su vida personal y profesional.
- Aplicar las actividades que se detallan en la propuesta del trabajo de investigación ya que serán de gran ayuda no solo para el docente sino también para la institución ya que se observaran cambios positivos en el ambiente laboral.

3.3 Comprobación de la Hipótesis

La hipótesis del trabajo de investigación fue: El Clima Organizacional se relaciona en la aparición del Síndrome de Burnout en los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Los resultados obtenidos de la aplicación de los reactivos psicológicos a los docentes de la PUCESA, determinaron que existe una correlación entre las dos variables, es decir, entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional, demostrados de la siguiente manera:

Tabla 3.5: Comprobación de la Hipótesis

		Total Clima Organizacional
Total Burnout	Pearson	-,587**
	Sig.	,000
	N	64

Fuente Primaria: PUCESA
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

La Correlación de Pearson entre las variables del Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional muestra la presencia de una relación de significancia entre ambas variables, en el cual el Clima Organizacional se asocia en la aparición del Síndrome de Burnout.

3.4 Discusión, Análisis y Validación de los Resultados

El presente proyecto es fiable de aplicarlo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, por el cual se anexa un certificado con la rúbrica del Director Académico como responsable del bienestar docente de la Universidad.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1 Antecedentes

Para realizar la presente propuesta se tomó en cuenta los resultados obtenidos de las evaluaciones tanto del Síndrome de Burnout y del Clima Organizacional aplicados al personal docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato en el período Marzo – Septiembre del 2014 en donde se obtuvieron resultados muy beneficiosos para el desarrollo del presente documento.

4.1.1 Objetivos

4.1.1.1 Objetivo General

Diseñar un plan de intervención para mejorar el Clima Organizacional en la PUCESA.

4.1.1.2 Objetivos Específicos

- Diseñar el proceso de mejoramiento del Clima Organizacional.
- Crear talleres para el mejoramiento del Clima Organizacional fortaleciendo la satisfacción laboral del docente.

4.1.2 Desarrollo de la Propuesta

El desarrollo de una propuesta efectiva y que ayude al desarrollo del Clima Organizacional de la Institución, debe basarse en aspectos claves que permitan el éxito y apoyo de la misma.

Para el desarrollo de la propuesta se tomó como base fundamental las teorías de postuladas por Herzberg (NTP 394 de la Satisfacción Laboral), quien menciona la existencia de dos tipos de teorías que son grupo de factores extrínsecos y otros factores intrínsecos. Los primeros hacen referencia a las condiciones de trabajo, es decir, al salario, a las normas o políticas de la empresa y la seguridad que este le brinda al momento de trabajar, de otro modo los factores intrínsecos se refieren a la responsabilidad y al logro que el trabajo le brinda.

El modelo que expone Herzberg hace hincapié que la satisfacción laboral solamente se la encuentra en lo que son los factores intrínsecos o llamados también factores motivacionales, por otro lado se menciona que la insatisfacción laboral provienen de los factores extrínsecos o factores higiénicos.

Entre los factores de higiene tenemos a los siguientes:

- Sueldo y Beneficios
- Políticas de la empresa
- Relaciones entre compañeros de trabajo
- Ambiente Físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad en el trabajo
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación
- Áreas de trabajo

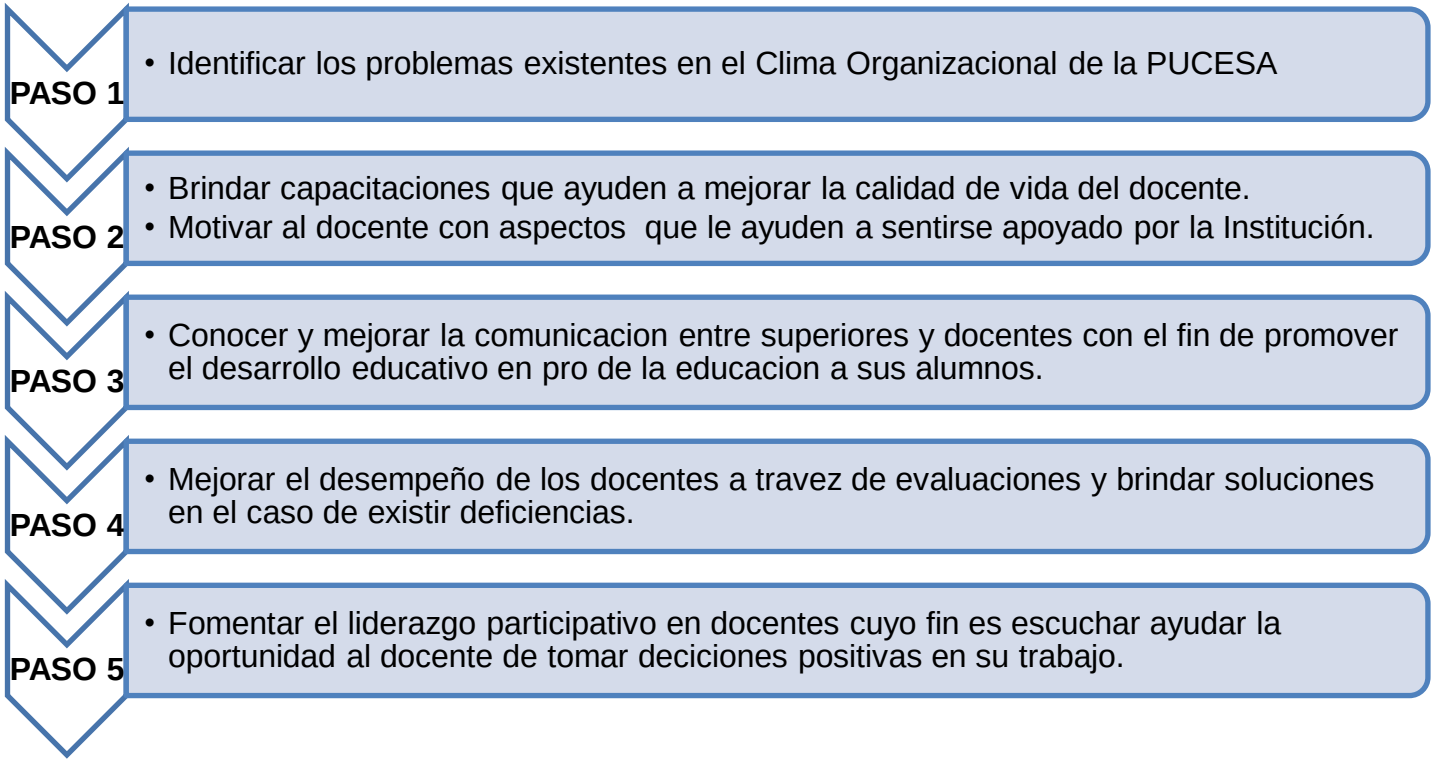
Entre los factores intrínsecos de motivación están:

- Logro
- Reconocimiento
- Independencia Laboral
- Responsabilidad
- Promoción

A continuación se detalla el desarrollo de la propuesta la cual posee una serie de talleres para el fortalecimiento del Clima Organizacional tomando como base lo expuesto en la teoría de Herzberg.

4.1.2.1 Proceso de mejoramiento del Clima Organizacional

Gráfico 4.1: Proceso de Mejoramiento del Clima Organizacional



Fuente Primaria: INVESTIGACIÓN
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

4.1.2.2 Propuesta De Talleres De Clima Organizacional para Fortalecer la Satisfacción Laboral

Tabla 4.1: Talleres de Clima Organizacional

FACTORES DE LA TEORIA DE HERZBERG	TALLER	OBJETIVO	DIRIGIDO	ACTIVIDADES	TIEMPO	MÉTODO
➢ Crecimiento ➢ Madurez ➢ Seguridad en el trabajo ➢ Logro	**Sea el Mejor**	Ayudar en el mejoramiento de la comunicación oral y escrita de los docentes, en la cual elaboren presentaciones adecuadas y de este modo mejorar el desempeño en su trabajo.	Docentes de la PUCESA	Métodos de relajación. Mejoramiento de la comunicación escrita y oral. Capacitaciones en como dirigirse a sus superiores sin perder el respeto.	Sesiones de 2 horas, recomendable 1 sesión cada dos meses.	Relajación Música relajante Aromaterapia Intercambio de roles
➢ Ambiente físico ➢ Áreas de trabajo	**Técnicas de relajación en el trabajo**	Difundir la utilización de técnicas de relajación al personal docente para optimizar el rendimiento y evitar la fatiga laboral.	Docentes de la PUCESA	Evaluar las posiciones corporales de los docentes en sus cubículos. Asesorar a los docentes acerca	Todos los días de trabajo	Música relajante CD Audio con métodos de ejercicios Relajación

				de las buenas posiciones corporales. Realizar un programa de audio en el cual los docentes puedan conocer el momento en que deben realizar ejercicios corporales o salir a caminar unos 5 minutos.		
➢ Ambiente físico ➢ Relaciones entre compañeros de trabajo. ➢ Supervisión	**Control del nivel de fatiga laboral y la ansiedad**	Aprender la manera de cómo manejar la fatiga que el trabajo de docente produce y de esta manera controlar la ansiedad y tener una mejor calidad de vida en el trabajo.	Docentes de la PUCESA	Ejercicios de relajación. Evaluar los niveles de fatiga laboral y ansiedad de los docentes. Identificar cuáles son las razones o las causas que generan altos niveles de ansiedad o fatiga en los docentes.	Realizar 1 vez cada dos meses las evaluaciones y los ejercicios realizarlos diariamente.	Ejercicios de relajación corporal. Ambiente sano de esparcimiento. Áreas verdes. Música relajante.

				Enseñar cómo manejar los niveles de fatiga y ansiedad laboral.		
➢ Crecimiento ➢ Relaciones entre compañeros de trabajo ➢ Reconocimiento	**Relájate y disfruta**	Brindar un espacio de relajación en áreas verdes y libres del ruido y contaminación cuyo objetivo es controlar y disminuir los niveles de estrés que genera el trabajo.	Docentes de la PUCESA	Trabajo en Equipo	Una vez a la semana	Recreación fuera del lugar de trabajo en conjunto con los compañeros de trabajo
➢ Responsabilidad ➢ Independencia laboral ➢ Madurez ➢ Crecimiento ➢ Status	**Quererse a sí mismo**	Enseñar a los docentes técnicas para incrementar y fortalecer la autoestima que tienen ellos mismos y que puedan confiar en sí mismos y en sus capacidades, mejorando así en la motivación de la persona y de este modo podrá alcanzar nuevos logros.	Docentes de la PUCESA	Talleres de la teoría del espejo. Autoevaluaciones de: cuanto me quiero? Conocer e identificar ideas negativas y positivas que interfieren en la vida laboral y personal del docente.	Realizarlo una vez cada dos meses.	Relajación muscular y corporal. Intercambio de roles. Música relajante.

				Técnicas de mejoramiento de la autoestima. Cambiar una idea destructiva en una idea positiva.		
➢ Relaciones entre compañeros de trabajo ➢ Políticas de la empresa ➢ Sueldo y beneficios ➢ Promoción	**Talleres de fortalecimiento del liderazgo**	Incrementar el liderazgo que cada uno de los docentes posee con el fin de mejorar sus relaciones con los estudiantes y poder conducir de manera correcta su trabajo y sus relaciones con compañeros de trabajo, fortaleciendo y conociendo las políticas de la empresa y de todo en sí que lo rodea.	Docentes de la PUCESA	Capacitaciones acerca de la importancia de llevar un liderazgo positivo	Una capacitación al inicio de cada semestre.	Discusiones grupales. Videos de liderazgo.
➢ Madurez ➢ Consolidación	**Taller de inteligencia**	Facilitar técnicas de control de emociones al momento de ejercer su	Docentes de la PUCESA	Actividades y técnicas de manejo,	Tres veces en el semestre.	Ejercicios de relajación muscular.

➢ Logro	**emocional en el trabajo**	rol de docentes con sus alumnos y de este modo no interferir en su trabajo siendo más asertivos, mejorando la madurez y saber separar lo laboral de lo personal.		reconocimiento y control de las emociones.		Aromaterapia. Ambiente relajante.
➢ Relación entre compañeros de trabajo ➢ Crecimiento ➢ Ambiente físico	**Aprendiendo a entender a los jefes, familia y compañeros de trabajo**	Dar espacios de reflexión y meditación individual con el fin de mejorar las relaciones interpersonales en todas las áreas de relaciones, motivando al buen trato respetuoso e integrarse como compañeros de trabajo.	Docentes de la PUCESA	Evaluar las relaciones interpersonales al inicio y al acabar el semestre. Identificar los aspectos o áreas de mejoramiento. Herramientas para mejorar las relaciones interpersonales.	Realizarlo dos veces en el semestre al inicio y al acabar el mismo.	Formación y discusión en grupos. Intercambio de roles. Técnicas de relajación muscular.

Fuente Primaria: INVESTIGACIÓN
Elaborado por: VILLACÍS, Sylvia (2014)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El estudio del Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en el ámbito estudiantil es de gran ayuda y aporte para conocer cuáles podrían ser los principales factores que desencadenan un ambiente negativo y de esta manera evitar a su propagación, existe información muy extensa del tema que permite al investigador incrementar su conocimiento y de esta manera plantear soluciones prácticas acorde a la realidad en la que se vive en el momento.
- La mayoría del personal docente de la PUCESA se mostró afable y muy colaborador al momento de la aplicación de los instrumentos de evaluación. Se considera que pudo haber existido un grado de temor por miedo a posibles repercusiones, ya que algunos de los docentes por el contrario no accedieron a la aplicación de la evaluación.
- La PUCESA permitió el desarrollo de esta investigación en sus instalaciones brindando accesibilidad y un trato respetuoso en el proceso de investigación.

- La propuesta elaborada se la hizo en base a los resultados que se obtuvo al aplicar los instrumentos de evaluación tanto del Síndrome de Burnout como del Clima Organizacional a los docentes, tomando como base a la teoría de Herzberg, con lo cual se espera disminuir la presencia del Síndrome de Burnout, siendo este una enfermedad que afecta no solamente a la parte emocional sino de igual manera a la salud del docente.
- Los talleres que se exponen en el trabajo de investigación son un método de intervención para el docente que es propenso a padecer del Síndrome de Burnout debido a la sobrecarga laboral que posee, permitiéndole incrementar su autoestima, disminuir sus niveles de estrés, confiar más en sí mismo y establecer mejores relaciones con sus compañeros de trabajo y consigo mismo, siendo estas actividades de fácil aplicación al igual que no requiere de un gasto económico considerado ni de mucho tiempo en su ejecución.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar este tipo de estudios o investigaciones de manera periódica para de esta manera conocer nuevos métodos que permitan a la PUCESA mejorar el nivel de vida de sus colaboradores.
- Sería importante motivar a los estudiantes a realizar investigaciones referentes a este tema, ya que es muy interesante conocer los motivos que conllevan a una persona a agotarse en su lugar de trabajo y poder investigar otros motivos que intervienen a su aparición.
- Es importante que el personal docente y administrativo conozcan a profundidad de esta temática, debido que en la aplicación de los instrumentos algunos docentes desconocían del tema.
- Se recomienda realizar un estudio más profundo del Clima Organizacional en la PUCESA, ya que los resultados arrojados son propensos a ser negativos, es decir, manifestarse un mal Clima Organizacional.
- Para la ejecución de los talleres se recomienda la duración de máximo una hora en los cuales se podrá exponer el pensamiento del docente y se sugiere que se lo realice una vez a la semana o máximo una vez cada quince días fuera del horario laboral, motivando al docente a ser partícipe del mismo.
- Es recomendable hacer las actividades e grupos pequeños con el fin de escuchar a todos por igual y hacerlos participes de los talleres, considerando sus fortalezas y debilidades.

- Al evaluar al inicio y finalización del semestre se puede comprobar los resultados obtenidos y conocer si los niveles de Burnout y Clima Organizacional han disminuido o aumentado.

Bibliografía

Aranda, C., Pando, M. & Pérez, M. (2004). *Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o Burnout: Una revisión*. Ed. Psicología y Salud.

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

Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en docentes universitarios*. Universidad de Chile.

Caramés, R. (2003). *Precarización y Burnout del puesto de trabajo del personal docente e investigar de universidades*. Revista Praxis.

Castillo, S. (2001). *El Síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento profesional*. Costa Rica.

Covey, S. (1989*). Los siete hábitos de la gente altamente efectiva.* Barcelona: Paidós.

Díaz, R., Lartigue, T. & Acosta, M. (2001). *Síndrome de Burnout. Desgaste emocional en cirujanos dentistas.* Revista ADM.

Fidalgo, M. (2 de Julio del 2014). *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención.* Recuperado de: http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf.

Garcés, E. (28 de Junio del 2014). *Instrumentos de medida del Burnout y aspectos metodológicos asociados*. Recuperado de http://www.abacolombia.org.co/bv/organizaciones/Burnout1.pdf.

Gil-Monte, P. (2000). *Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout.* Monográfico de revista del trabajo y las organizaciones.

Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Ed. Pirámide.

Gil-Monte, P. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de burnout.* Ed. Pirámide.

Gil-Monte, P. (30 de Junio del 2014). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendación para la intervención.* Recuperado de: http://www.pycolegio.com/artículos/ar.pgrl.htm.

Guerrero, E. & Rubio, J. (2005). *Estrategias de prevención e intervención del Burnout en el ámbito educativo*. Salud Mental.

Huertas, M. (2005). *Aproximación a la dinámica riesgos-autocuidado en equipos de operadores sociales que trabajan con desplazados en Pasto-Colombia*. Ed. Psykhe.

Maslach, C. (6 de Julio del 2014). *Job Burnout Annual Review of Psychology*. Recuperado de: http://www.findarticles.com/.

Maslach, C., Jackson, S. (1997). *Manual del MBI: "Inventario Burnout de Maslach": síndrome del quemado por estrés asistencial*. Madrid: Ed. TEA.

Miño, A., (2003). *Clima Organizacional y estrés Laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional.* Universidad de Chile.

Morales, J. (2008). *Clima laboral y Burnout en profesores universitarios.* Universidad de Chile.

Morales, G., Pérez, J & Menares, M. (2003). *Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano.* Revista de psicología de la Universidad de Chile.

Moriana, J. & Herruzo, J. (2004). *Estrés y Burnout en profesores.* International journal of clinical and health psychology.

Pérez, J. (18 de Septiembre del 2014). *NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción*. Recuperado de: www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf.

Quintana, C. (2005). *El síndrome de Burnout en operadores y equipos de trabajo en maltrato infantil grave*. Ed. Psykhe.

Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional.*

Vinaccia, S., Alvaran, L. (2004). *El síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: Un estudio exploratorio*.

Wikipedia. (19 de Septiembre del 2014). *Teoría de los dos factores* Recuperado de: www.es.wikipedia.org/wiki/Teoria_de_los_dos_factores.

Glosario Técnico

Absentismo: Falta de asistencia a su área de trabajo de manera habitual.

Agotamiento: Cansancio o consumo extremo de alguna situación.

Aislamiento: Separación de la sociedad, falta de comunicación o evitar estar en contacto con alguna persona.

Ambigüedad: Es una manera de incertidumbre o de no saber lo que va a pasar o que se va a hacer.

Burnout: Fatiga laboral en el área organizacional.

Cíclica: Que se repite constantemente.

Criticismo: Herramienta de investigación la cual se basa de la indagación científica de las posibilidades, fuentes y límites del conocimiento.

Desahogo: Tener o sentir alivio acerca de algo que fue negativo.

Despersonalización: Quitar a una persona sus características distintivas e individuales.

Empatía: Es el sentimiento que una persona experimenta al ponerse en el lugar de otra persona.

Erosión: Se refiere a la disminución de prestigio que una persona o una institución sufre por alguna consecuencia negativa.

Fatiga: Es el cansancio físico o emocional que una persona padece por haber realizado alguna actividad.

Hostil: Hace referencia a una persona negativa o a algún enemigo.

Incertidumbre: Se refiere a duda o inseguridad.

Inmiscuir: Es entremeterse en algún asunto.

Intervención: Es formar parte de alguna acción.

Liderazgo: Es la superioridad que ejerce una persona o una empresa en el mercado.

Monotonía: Es la falta de variedad.

Nocivas: Es algo dañino o perjudicial.

Pasotismo: Es la actitud o manera de ser de una persona que siente solo desinterés o indiferencia por solucionar algún conflicto.

Paulatina: Que actúa de manera gradual.

Prevención: Es prepararse y evitar que suceda un accidente.

Riesgo: Proximidad de ocurrir un daño o un peligro.

Sarcástico: Es la persona que se burla o hace ironía de manera humillante.

Síndrome: Es el conjunto de síntomas que caracterizan a una enfermedad.

Somático: Es la transformación de un síntoma psíquico en una enfermedad física.

Tensión: Estado anímico de excitación, impaciencia producido por alguna actividad o situación de alto nivel de estrés.

Tolerancia: Se refiere al respeto por las opiniones de los demás.

Valorización: Reconocer o apreciar el esfuerzo de una persona.

Vulnerable: Es una manera en la que una persona es muy fácil de herir o lastimar ya sea física o moralmente.

Anexos

Anexo 1: Ficha Demográfica

FICHA DE CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS

A continuación se solicitarán algunos datos de índole personal como profesional, completando los datos y marcando con una **X** si corresponde:

Profesión……..

Edad……. Sexo……. Estado Civil…….

Años de docencia……. Horas de trabajo a la semana…….

Tipo de jornada que ejerce en la docencia: Diurna ( ) Vespertina ( ) Ambas ( )

Situación Laboral: Tiempo Completo ( ) Medio Tiempo ( )

Cuantas materias tiene Ud. a su cargo…….

Anexo 2: Cuestionario de Burnout de Maslach Para Docentes (MBI-ED)

CUESTIONARIO DE BURNOUT DE MASLACH PARA DOCENTES (MBI-Ed)

Objetivo: El Objetivo de este cuestionario es conocer si Ud. padece del Síndrome de Burnout o fatiga laboral en su trabajo como docente.

Instrucciones: A continuación se presentarán una serie de preguntas, por favor indique la respuesta que mejor describe su situación actual como docente. Las respuestas son confidenciales y el cuestionario es anónimo, por lo que se solicita sinceridad y honestidad al momento de llenarlo.

PREGUNTAS			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentar a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5	D	Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con alumnos todos los días es una							

		tensión para mí.							
7	**PA**	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8	**EE**	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	**PA**	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	**D**	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	**D**	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	**PA**	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	**EE**	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	**EE**	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	**D**	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos.							
16	**EE**	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17	**PA**	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases.							
18	**PA**	Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.							
19	**PA**	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							

20	**EE**	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	**PA**	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	**D**	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 3: Inventario Psicológico De Clima Organizacional (IPCO)

INVENTARIO PSICOLOGICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL (IPCO)

Objetivo: Este cuestionario hace referencia a diferentes formas de comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción labora que caracteriza a las organizaciones o instituciones educativas.

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Responda a cada una de las frases rodeando con un círculo la respuesta.

No hay límite de tiempo para contestar al cuestionario. No le ocupará más de 15 minutos. No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que sea sincero en sus respuestas.

DESCRIBE MEJOR LO QUE PIENSA HABITUALMENTE, lo que mejor caracteriza su forma de pensar. Elija el puntaje de 0 a 4 que mejor lo(a) describa según la siguiente escala de valoración:

N	RV	AV	CF	S
Nunca	**Rara Vez**	**Algunas Veces**	**Con Frecuencia**	**Siempre**

N°	ENUNCIADOS	ESCALA				
1	Alcanzó premios y reconocimientos de las autoridades institucionales	N	RV	AV	CF	S
2	El estilo de dirección facilita la participación de las partes interesadas y la ciudadanía para ejercer el control social.	N	RV	AV	CF	S
3	El estilo de dirección facilita la resolución de conflictos internos y externos.	N	RV	AV	CF	S
4	Existe un ambiente de confianza entre compañeros.	N	RV	AV	CF	S
5	En la institución existe una comunicación interpersonal eficiente y agradable.	N	RV	AV	CF	S
6	En el trabajo se escuchan unos a otros.	N	RV	AV	CF	S
7	El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	N	RV	AV	CF	S
8	El/la responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	N	RV	AV	CF	S
9	El/la responsable de mi institución delega eficazmente funciones de responsabilidad.	N	RV	AV	CF	S

10	El trabajo en mi institución educativa está bien organizado.	N	RV	AV	CF	S
11	Existe el disfrute de buenas ideas en la institución.	N	RV	AV	CF	S
12	Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos.	N	RV	AV	CF	S
13	Entre los trabajadores tiene interés por crear, mantener y establecer relaciones personales entre trabajadores.	N	RV	AV	CF	S
14	En nuestro organización, hay un ambiente alegre de trabajo	N	RV	AV	CF	S
15	En mi institución se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad educativa	N	RV	AV	CF	S
16	En la institución se habla con los trabajadores acerca de una información delicada.	N	RV	AV	CF	S
17	El personal jerárquico le incentivan a realizar un buen trabajo	N	RV	AV	CF	S
18	Cuando la institución implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., facilita formación específica	N	RV	AV	CF	S
19	Los directivos tienen los conocimientos y destrezas para dirigir las áreas bajo su responsabilidad.	N	RV	AV	CF	S
20	Le atrae el trabajo que realizan sus compañeros y los jefes	N	RV	AV	CF	S
21	Le agrada el trabajo a presión por parte del personal jerárquico.	N	RV	AV	CF	S
22	Las instalaciones de la institución (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios	N	RV	AV	CF	S
23	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo	N	RV	AV	CF	S
24	La alta dirección facilita la comunicación y retroalimentación entre los niveles de la organización.	N	RV	AV	CF	S
25	Existen tratos entre colegas con dignidad y respeto.	N	RV	AV	CF	S
26	Existe un ambiente de tranquilidad entre nosotros	N	RV	AV	CF	S
27	Las condiciones ambientales de la institución (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria	N	RV	AV	CF	S
28	La remuneración que percibe, le motivan a trabajar más.	N	RV	AV	CF	S
29	La institución celebra logros cuando se ha alcanzado una etapa importante del proyecto.	N	RV	AV	CF	S
30	Los trabajadores son consecuentes en la práctica de los valores que se estipulan en la organización.	N	RV	AV	CF	S
31	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	N	RV	AV	CF	S
32	Mi jefe inmediato estimula el cambio y mejora continúa	N	RV	AV	CF	S
33	Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo	N	RV	AV	CF	S
34	Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas	N	RV	AV	CF	S
35	Las relaciones de amistad con los jefes generalmente se transforman en favoritismos o privilegios en el trabajo	N	RV	AV	CF	S
36	Tiene libertad para realizar su trabajo en la institución	N	RV	AV	CF	S
37	Puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo	N	RV	AV	CF	S

38	Se toma en cuenta las opiniones de los empleados en el trabajo	N	RV	AV	CF	S
39	Recibe recompensa por los logros durante su trabajo	N	RV	AV	CF	S
40	Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente por los subordinados.	N	RV	AV	CF	S
41	Se le permite a los empleados dar propuestas para mejorar el trabajo	N	RV	AV	CF	S
42	Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logro de objetivos	N	RV	AV	CF	S
43	Se dispone de información necesaria en calidad y cantidad para desempeñarse en su trabajo	N	RV	AV	CF	S
44	Se busca formas innovadoras que puede mejorar el trabajo que hacemos en la organización.	N	RV	AV	CF	S
45	Mis compañeros suelen hablar positivamente del departamento.	N	RV	AV	CF	S
46	Se busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones humanas.	N	RV	AV	CF	S
47	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	N	RV	AV	CF	S

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 4: Certificado de la PUCESA

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director Académico de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Ambato, Certifico que la Srta. SYLVIA TAMARA VILLACÍS MOSCOSO con C.I. N° 171294280-2, ha realizado su trabajo de Disertación de Grado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Ambato con el tema "RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL" aplicado al personal docente de la Institución durante el período mayo – septiembre 2014. El trabajo investigativo es válido y aplicable en la PUCESA.

Ambato septiembre 18, 2014

P. Lic. MSc. Fabricio Dávila Espinoza
DIRECTOR ACADÉMICO

DIRECCION ACADEMICA

DIRECCIÓN ACADÉMICA
Av. Manuelita Sáenz s/n
sector El Tropezón
Telf.: 593 3 2586 198
ext. 113 - 114
www.pucesa.edu.ec