



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



**INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT
EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE
DEL LICEO BOLIVARIANO PALMARITO, PALMARITO ESTADO LARA**

AUTORA:

Licda. Ismar C. Colombo T.

TUTORA:

Dra. Iliana Rodríguez

Guanare, Marzo de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



**INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT
EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE
DEL LICEO BOLIVARIANO PALMARITO, PALMARITO ESTADO LARA**

AUTORA:

Licda. Ismar C. Colombo T.

Trabajo presentado ante la Dirección de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo para optar al Título de Magíster en Investigación Educativa

Guanare, Marzo de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo de grado
TITULADO: **INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL CLIMA
LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DEL LICEO BOLIVARIANO
PALMARITO, PALMARITO ESTADO LARA**. Presentado por el ciudadano (a)
ISMAR CAROLINA COLONMBO TORREALBA, Titular de la cedula de Identidad
N° **V- 20.317.332**, para optar al título de **MAESTRIA EN INVESTIGACION
EDUCATIVA**, estimamos que reúne los requisitos para ser considerado como:

_____.

NOMBRE	APELLIDO	CEDULA	FIRMA
Vilma	Gomez		
Nagib	Yassir		
Luz	Amer		

BÁRBULA, 03 DE ABRIL DE 2017

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso... por su infinito amor y bondad, quien siempre bajo su tiempo como reloj y su voluntad como camino me ha aportado la sabiduría para alcanzar cada uno de los logros de mi vida, brindándome las mejores oportunidades y logros del universo a los que me permite sonreír como resultado de su ayuda. “Él da esfuerzo al cansado, y multiplica las fuerzas al que no tiene ningunas. Los muchachos se fatigan y se cansan, los jóvenes flaquean y caen; pero los que esperan a Dios tendrán nuevas fuerzas, levantarán las alas como las águilas; correrán, y no se cansarán; caminarán, y no se fatigarán” (Isaías 40: 29-31).

A mis padres, Israel y María... por su incondicional apoyo en cada meta trazada, por ser mi norte y roca fuerte en cada instante difícil de mi vida, por su paciencia y consejo indicado en tiempo y momento, por ser mi fuente de alegrías y grandes momentos. Los amo DEMASIADO.

AGRADECIMIENTOS

La vida es un millón de momentos, llenos de luz o de oscuridad, cada uno marcado siempre con un sentimiento en particular, es por ello, que en este momento y bajo la situación tan especial que me llena, quiero agradecer a cada una de las personas o instituciones que de una manera u otra contribuyeron al feliz término de este Trabajo de Grado, Gracias...

A Dios, quien me ha brindado salud, sabiduría, entendimiento y mucha fortaleza para alcanzar esta meta, este sueño tan especial... por ser el pilar de mi vida y llevarme siempre agarradita de su mano, mostrándome tropiezos pero también levantándome y enseñándome que cada reto a su lado trae consigo los mejores aprendizajes. Gracias mi buen Dios, todo bajo tu tiempo y tu voluntad ha sido maravilloso.

A la Universidad de Carabobo, por abrir sus puertas y darme la oportunidad de ser parte y aprender tanto de ella.

A la Dra. Iliana Rodríguez, mi tutora, quien bajo sus orientaciones tan valiosas y oportunas supo dirigir y guiar mis pasos hacia la meta. Gracias por cada corrección y cada uno de sus aportes, usted forma parte importante de este logro por ser luz en aquellos momentos de dificultad.

A todos los profesores, quienes con sus grandes aportes tanto académicos como vivenciales han contribuido a que seamos mejores profesionales y mejores personas. En especial a la Dra. Misaela Montes y MsC. Johnny Morillo, quienes estuvieron siempre al pie del logro de esta gran meta.

A todos los docentes del Liceo Bolivariano Palmarito, por su valiosa colaboración en la consecución de los resultados de esta investigación.

A mi familia: Mamá, Papá, Tías, primos, novio... quienes con su valioso amor me apoyaron e hicieron más fácil sobrellevar los momentos difíciles y con un abrazo me hicieron sentir muy afortunada de tenerlos como fuente de apoyo. Gracias, los amo.

A mis compañeros de clase y amigos, porque a su lado aprendí de sus experiencias y sus conocimientos, además, con quienes compartí risas, alegrías, bromas pero también difíciles momentos. Me siento muy orgullosa por sus logros también.

A todos aquellos que no menciono pero que de alguna manera marcaron pauta en la realización de esta meta.

A todos ustedes infinitas GRACIAS...

ÍNDICE GENERAL

	p.p
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
LISTA DE CUADROS.....	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
1. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema.....	14
1.2. Objetivos de la Investigación.....	22
1.3. Justificación de la Investigación.....	23
2. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	25
2.2. Bases Teóricas.....	29
2.3. Teorías que fundamental el estudio.....	35
2.4. Bases Legales.....	48
2.5. Operacionalización de las variables.....	51
3. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Naturaleza, diseño y nivel de Investigación.....	53
3.2. Población y Muestra.....	53
3.3. Técnicas de Recolección de Datos.....	54
3.4. Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	57
3.5. Técnica de Análisis de Datos.....	59
4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1. Resultados.....	61
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.....	75

5.2 Recomendaciones.....	76
REFERENCIAS.....	77
ANEXOS.....	82

LISTA DE CUADROS

	p.p
Cuadro	
01 Operacionalización de la Variable Clima Laboral.....	51
02 Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout.....	52
03 Datos Normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de Burnout.....	56
04 Significado de los valores del Coeficiente.....	59
05 Confiabilidad del Instrumento Cuestionario Dicotómico bajo el coeficiente Kuder Richardson.....	59
06 Resultados Obtenidos en frecuencia y porcentaje para la Dimensión: Prevalencia del Síndrome de Burnout.....	62
07 Resultados correspondientes al Puntaje total del Instrumento de Burnout ideado por Maslach y Jackson (1986).....	64
08 Resultados obtenidos en porcentaje para la dimensión: Sintomatología del Estrés.....	65
09 Resultados Obtenidos en Frecuencia y Porcentaje para la dimensión: Componentes del Clima Laboral.....	67
10 Resultados Obtenidos en Frecuencia y Porcentaje para la dimensión: Factores del Clima Laboral.....	68
11 Resultados Obtenidos en Frecuencia y Porcentaje para la dimensión: Propiedades de la Organización.....	70

LISTA DE GRÁFICOS

p.p

Gráfico

01 Resultados Obtenidos porcentaje para la Dimensión: Prevalencia del Síndrome de Burnout.....	62
02 Resultados correspondientes al Puntaje total del Instrumento de Burnout ideado por Maslach y Jackson (1986).....	64
03 Resultados obtenidos en porcentaje para la dimensión: Sintomatología del Estrés.....	65
04 Resultados Obtenidos en Porcentaje para la dimensión: Componentes del Clima Laboral.....	67
05 Resultados Obtenidos en Porcentaje para la dimensión: Factores del Clima Laboral.....	69
06 Resultados Obtenidos en Porcentaje para la dimensión: Propiedades de la Organización.....	70



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



**INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT
EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE
DEL LICEO BOLIVARIANO PALMARITO, PALMARITO ESTADO LARA**

Autora: Licda. Ismar C. Colombo T.

Tutora: Dra. Iliana Y. Rodríguez

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito analizar la incidencia del síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara, basándose en la teoría clínica de Freudenberger y la perspectiva psicosocial según Maslach y Jackson, la teoría del estrés laboral de Selye, la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow y la teoría de los factores motivacionales de Herzberg. La investigación se enmarcó en un estudio de campo de modalidad descriptiva, la cual fue determinada a través de la aplicación de tres instrumentos: Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS), Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE) y un cuestionario dicotómico para el Clima Laboral. La confiabilidad fue obtenida a través de una prueba piloto y la técnica de Kuder Richardson, la cual obtuvo un valor de 0,80. Por último, los resultados evidenciados permiten afirmar la incidencia del Síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente, para lo cual en la institución solo dos características del clima laboral se encuentran de forma adecuada y otras como la comunicación, resolución de conflictos y relaciones personales, entre otras, están de forma inadecuada o ausentes en la organización laboral. La sintomatología del estrés se encuentra en un nivel alto en sus tres dimensiones (físico, social y psíquico) aportando datos que permiten establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout en 32 docentes de la institución, con niveles altos en las tres dimensiones del Síndrome (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal). Se recomienda la continuidad del tema y realización de talleres informativos sobre este Síndrome, entre otros aspectos.

Descriptor: Estrés Laboral, Síndrome de Burnout, Clima Laboral, Personal docente.

Línea de Investigación: Investigación en Educación.

Temática: Formación Profesional.

Subtemática: Competencia Laboral.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



**IMPACT OF BURNOUT SYNDROME
IN THE LABOR CLIMATE OF TEACHERS
PALMARITO Bolivarian High School, LARA STATE PALMARITO**

Author: Licda. Ismar Colombo

Tutor: Dra. Iliana Y. Rodríguez

ABSTRACT

This research aims to analyze the incidence of Burnout syndrome in the working environment of teachers Bolivarian High School Palmarito, Palmarito Lara State, based on the clinical theory Freudenberg and psychosocial perspective according to Maslach and Jackson, the theory of work stress Selye, the theory of hierarchy of needs Maslow's theory and motivational factors Herzberg. The research was part of a field study descriptive mode, which was determined through the application of three instruments: Inventory Maslach Burnout (MBI-GS), Inventory of Symptoms of Stress (ISE) and a dichotomous questionnaire the Workclimate. Reliability was obtained through a pilot and Kuder Richardson technique, which obtained a value of 0.80 test. Finally, the evidenced results confirm the incidence of burnout in the working environment of teachers, for which the institution only two characteristics the working environment are adequately and others such as communication, conflict resolution and relationships personal, among others, they are inadequate or absent form work organization. The symptoms of stress is at a high level in its three dimensions (physical, social and mental) providing data that establish the prevalence of burnout syndrome among 32 teachers of the institution, with high levels in the three dimensions of the syndrome (Exhaustion emotional, depersonalization and personal accomplishment). the continuity of the subject and conducting informational workshops on this syndrome, among other things recommended.

Descriptors: Occupational Stress, Burnout Syndrome, working environment, staff.

Research Line: Research in Education.

Theme: Professional Training.

Sub-theme: Labor Competition.

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, el ritmo de vida del ser humano ha sufrido grandes cambios que han traído graves efectos sobre la sociedad actual, entre los cuales se puede mencionar la desmotivación considerada por una persona por múltiples factores que lo agobian, la remuneración económica insuficiente, el exceso de trabajo, pocas horas de esparcimiento, entre otros. En consecuencia se obtienen serias afecciones para la salud del personal el cual es afectado por dichos factores. Por lo tanto, en esta investigación se presenta la descripción de la incidencia del síndrome de Burnout o estrés laboral en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito.

Para tal efecto, la presente investigación está estructurada en cinco (5) capítulos organizados de la siguiente forma: El capítulo I comprende el planteamiento del problema, objetivo general, específico y Justificación de la investigación, el cual pretende abordar el problema de una manera detallada, especificando las interrogantes y acciones a emprender en la investigación.

En cuanto al Capítulo II incluye estudios previos relacionados con la investigación y las bases teóricas, lo que concreta la información teórica que otorga base referencial para la investigación.

El Capítulo III corresponde a la metodología de la investigación desarrollada, atendiendo a la naturaleza de la investigación, población y muestra a estudiar, sistema de hipótesis y de variables, procedimiento de la Investigación, lo que comprende toda la parte operativa de la investigación y cada uno de los métodos y técnicas a emplear para dar respuesta a las interrogantes establecidas.

Seguidamente, el capítulo IV presenta lo correspondiente al análisis e interpretación de los resultados, establecidos bajo una distribución de frecuencias y porcentajes en cuadros y gráficos.

Por último, el capítulo V, plantea lo concerniente a las conclusiones y recomendaciones establecidas una vez mostrados y analizados los resultados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento y Formulación del Problema

Desde la antigüedad, el trabajo ha sido conceptualizado como una actividad capaz de generar diversos beneficios a las personas que lo realizan y a la economía de la nación en la que se desarrolla, pues todos los países necesitan recursos humanos capaces de operar la actividad financiera, sin embargo, tras la industrialización y el surgimiento de nuevos estilos de vida, la actividad laboral ha traído grandes consecuencias en el personal, tales como insatisfacción laboral, desmotivación, estrés, ansiedad, fatiga, cansancio, entre otros. Según Oramas, Almirall y Fernández (2007):

El trabajo, para todos, debe satisfacer la necesidad de sentirse útil. Cuando se desempeñan tareas valiosas, reconocidas y altamente valoradas por la sociedad, se fortalece la autoestima del trabajador. Debe existir una armonía entre las expectativas del sujeto, su ideal profesional internalizado y la realidad de lo que hace, la cual le llega por sus propias valoraciones cognitivas y el reconocimiento social. Cuando se rompe la armonía por una alteración de cualquiera de estos factores, las expectativas no se cumplen, el ideal no se alcanza, se vulnera la autoestima y los sentimientos de frustración manchan el resultado. (Pág. 2).

A estos elementos presentados por los autores citados, como la frustración y desmotivación, se le suman otras consecuencias las cuales conllevan sustancialmente al deterioro del clima laboral que se presenta en una institución pública o privada, pues un trabajador desmotivado produce un

incumplimiento a cabalidad del trabajo asignado, causando el mal desenvolvimiento de dicha institución.

En este sentido, las emociones juegan un papel trascendental en el trabajo docente, dada la influencia de las mismas en la motivación y en el desarrollo del clima laboral, obteniendo resultados positivos o negativos, según sea el caso, puesto que tras emociones positivas, el docente estará entusiasta y lleno de optimismo, desarrollando sus capacidades al máximo.

Ahora bien, es común, observar en docentes ciertas características emocionales de cansancio, estrés, desmotivación que fundamentan un hecho bastante preocupante dada la importancia de las labores y actividades realizadas por los mismos, pues un educador incentivado realizará su trabajo con la pasión pertinente, enseñará a sus estudiantes con excelentes valores, haciendo de éstos un ciudadano modelo, sin embargo, en la mayoría de las instituciones educativas no concurre un clima laboral y organizacional del todo agradable, a lo que se le suma entre otros aspectos, el bajo salario, tiempo de trabajo excesivo, los directivos y supervisores que asumen un rol fiscalizador y perseguidor en lugar de orientar y guiar lo que ocasiona progresivamente el desgaste emocional del docente, incidiendo de este modo en factores estresores.

En este orden, Forehand y Gilmer (citado en García 2009), define el clima laboral “como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman” (pág. 46). Dicha definición se caracteriza por ser objetiva, pues engloban las variables desarrolladas en la mayoría de las instituciones. Por el contrario, según el enfoque subjetivo de Halpin y Crofts (citado por García, ob. cit.) se plantea el clima laboral como “la opinión que el empleado se forma de la organización o institución en la que desempeña su labor”. (pág. 46).

Al respecto, es importante mencionar que el empleado, en este caso, el docente crea la concepción de sus propias necesidades y, de cierto modo, sí

éstas se satisfacen, de no ser así aparece una sensación de frustración la cual inicialmente puede compensarse pero al final conducen al deterioro de la salud mental y la salida de la profesión ya sea por decisión propia del docente debido a un agotamiento intenso, ante lo que manifiesta una sensación de no soportar más presiones o bajo prescripción facultativa de un médico especialista.

De acuerdo a un estudio realizado por Gallardo y Henríquez (2008) donde se revisaron los posibles casos de Burnout en docentes de la facultad de relaciones industriales de la Universidad de Carabobo, se detectó que la repitencia de Burnout fue mayor en las mujeres que en los hombres, además, entre los trastornos encontrados con mayor frecuencia porcentual estuvo la despersonalización y desgaste emocional. Además, Weber, Weltle y Lederer (2005), revisaron todos los casos de jubilación temprana en 408 docentes, detectándose el 45% de las causas eran trastornos psicosomáticos, psiquiátricos, entre otros.

Igualmente, en una institución educativa, el clima laboral debe incluir un estado armonioso donde el docente pueda sentirse valorado por su trabajo y obteniendo todas las herramientas necesarias para su desempeño ideal, generando un resultado óptimo en los escolares que forman a diario. Sin embargo, según la Consejería de educación, cultura y deporte de Valencia, España (2010):

En algunas investigaciones se muestra que los conflictos con el alumnado, los conflictos con otros docentes, el cansancio por la profesión... son los principales factores percibidos como asociados causalmente a los procesos adaptativos ansioso depresivos. En otras se resalta la ratio de alumnos, la inestabilidad en el empleo, las carencias en recursos materiales. La falta de prestigio social, la escasa capacidad de decisión, la sobrecarga de tareas burocráticas con escaso tiempo para realizarlas, son otros factores asociados al estrés laboral. (pág. 1)

En adición a lo expresado por el autor, las actividades académicas aburridas y que merecen o necesitan cambios de estrategias también

son factores que incurren en la desmotivación del docente, lo que causa monotonía y por ende los conflictos y mal comportamiento por parte del alumnado.

Es común entre los docentes caracterizar su profesión como estresante, la cual se basa en opiniones de especialistas de la salud, donde las patologías más frecuentes son las circulatorias, del aparato fonológico y los trastornos de la salud mental, donde destacan la ansiedad y la depresión. (Oramas, Amirall y Fernández, ob. cit.). A lo que se refieren los autores es al gran desarrollo de graves síntomas que conllevan a las consecuencias del estrés laboral, dadas las características del trabajo que realizan, donde están inmersas un sinnúmero de factores tales como: la supervisión constante por los directivos, la entrega de recaudos de planificación y evaluación, la conducta de los estudiantes, atención a los representantes, la corrección de pruebas en horas fuera del horario laboral, entre otros.

Freudenberger (1974), describe el Burnout como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. (p. 160) De acuerdo con el autor este síndrome ocasiona adicción al trabajo, pues los involucrados en un intento por realizar su trabajo y cumplir con todas las obligaciones y responsabilidades del mismo se sumergen sin darse cuenta en los factores causantes del estrés.

Por su parte, Edelwich y Brodsky (1980); Pines, y Aronson (1981) y (Maslach, 1982) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, al contrario otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican en un estado de desgaste emocional y físico o en su definición comúnmente conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización, disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo con diversas personas.

De acuerdo con Maslach y Jackson (1981) el síndrome de Burnout es:

Una respuesta al estrés laboral que padecen exclusivamente los trabajadores que desempeñan una labor de servicio a los demás y que desarrollan sus funciones bajo circunstancias de una fuerte demanda social (docentes, voluntarios, personal sanitario, entre otros). Este síndrome queda configurado mediante tres dimensiones: cansancio emocional, baja realización y despersonalización. (p.5).

Si se le suma a los factores definidos por los autores, el traslado al lugar del trabajo, la situación económica circunstancial y las emociones a las que está expuesto el docente son constituyentes causantes del denominado Síndrome de Burnout, caracterizado por el agotamiento emocional y físico crónico, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, el cual es una patología que se produce en respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

Es de resaltar que, el estudio del síndrome de Burnout ha tenido un amplio desarrollo en los últimos años, pues la salud mental se ha convertido recientemente en una preocupación mayor a nivel internacional y un elemento íntimamente relacionado con la condición emocional de las personas en relación con su trabajo y formación académica, pues la mayoría de los individuos invierten gran cantidad de tiempo en estas actividades, mientras los docentes dentro de su rutina diaria deben sobrellevar múltiples tareas, entre ellas reuniones de padres, las situaciones individuales de cada estudiante, evaluaciones, preparación de clases (trabajo fuera de horario), alto nivel de exigencia por parte de sus superiores, entre otras.

Diversos estudios han demostrado la existencia de tal problemática. Entre ellos se encuentran los realizados por especialistas de psicología clínica en República Dominicana, en el cual se puede mencionar a Dore (2015), la cual realiza un análisis de la relación entre género y el cansancio matutino vinculados al Burnout en docentes y éste reflejó que el 42% padece dicho síndrome, siendo las mujeres, las más agotadas emocionalmente,

generalmente por la carga asociada a las labores del hogar. Además, se evidencia el 52, 6% de los profesores que padecen el síndrome, son aquellos que presentan edad avanzada.

Además, en un estudio realizado por Rodríguez, Oramas, y Rodríguez (2007), con maestros de escuelas públicas de Guanajuato, México, se constató que el 88% de los encuestados perciben presiones asociados al estrés laboral.

En otro estudio realizado por Ramírez; D'Aubeterre, y Álvarez (2008), en la cual se aplicó un instrumento a 295 docentes de Caracas. Los resultados reportan altos niveles de estrés sobre factores como el salario, los beneficios, la inseguridad en la escuela, la politización de las relaciones laborales, el discurso presidencial sobre educación, el nuevo diseño curricular y la ideologización de la educación.

Es allí entonces donde prevalece la importancia de este estudio, en virtud de que permite mostrar una problemática de interés nacional y poco conocida, pues de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística (2012) existen 531.672 docentes en la población del país, sumado a esto el sector infantil y adolescente se encuentra en manos de dichos profesionales, surgiendo así la necesidad de mantener a los educadores en un clima motivacional, vocacional e incluso satisfactorio, permitiendo que los niños y adolescentes formados por dichos maestros sean de un modo u otro educados con las mejores herramientas, traduciéndose a notables mejoras.

En este sentido, en Venezuela los docentes se quejan a diario de su salario y contrataciones colectivas insuficientes, agregando por otro lado, la mala infraestructura presentada en la mayoría de las instituciones, la falta de recursos para llevar a cabo las estrategias necesarias en sus actividades escolares, por la cual el mismo docente saca de su bolsillo para cubrir estos gastos, además de un factor trascendental marcado por la desvaloración de la educación venezolana, tras la creación de políticas educativas centradas en el estudiante, dando oportunidad al mismo en diversos períodos,

aprobando sus grados académicos, y de una manera u otra quitando cierta autonomía a la labor docente. Sin contar, las fuertes presiones desde el punto de vista económico a las que se ve sometida la colectividad en general, entre ellos el personal docente.

Ahora bien, desde el punto de vista local la comunidad de Palmarito, localizada específicamente en el kilómetro 82 de la carretera Lara- Zulia, la mayoría de los docentes adscritos a la institución de educación media general son foráneos, y los mismos deben viajar algunos cuarenta minutos o una hora para llegar a su sitio de trabajo, a través de favores pedidos a los camioneros de la zona o pagando su respectivo pasaje en rutas de transporte, ocasionando levantarse mucho más temprano de lo normal para cumplir responsablemente con las actividades académicas todo el día, en aulas donde hay constante calor, donde no hay agua potable, entre otras. Es indudable que el personal docente se ve afectado de una u otra manera por las condiciones de la zona, del salario, del transporte, del desabastecimiento de alimentos, de la economía gravemente afectada en el país, la politización e ideología bastante marcada en el área educativa, entre otras, haciendo sumatorio a factores estresores que incrementan el síndrome en docentes y dejando la posibilidad de su incidencia en el clima laboral del personal.

Es notable, que una persona afectada por estrés laboral, con características de cansancio y agotamiento, desmotivado no muestra en su personalidad el compañerismo, cooperación y apoyo, por el contrario, es causante de conflictos e ideas destructoras, generando retraso en la propia institución, tanto laboral como gerencialmente.

Cabe mencionar que si los síntomas depresivos no se tratan, se tiende a la cronicidad, incrementándose el riesgo de generar en los docentes del Liceo Bolivariano Palmarito una actitud negativa de crítica, pérdida del interés por la profesión docente, depresión, incremento de conductas adictivas, de trastornos psicológicos y de salud tales como ansiedad, tensión, irritabilidad, fatiga, trastornos del sueño, entre otros, originando factores

estresores contribuyentes al síndrome de Burnout.

Adicionalmente, el no atender a la problemática descrita conllevará al deterioro en la formación de los estudiantes por cuanto al desgaste profesional del docente, así mismo, el rendimiento de la institución y el prestigio de la misma se verán afectados. Por último, la influencia negativa de estos docentes en las futuras generaciones será más evidente, tomando en cuenta que actualmente el síndrome de Burnout se encuentra reconocido ante la ley del trabajo venezolana como una patología clínica, mostrando en esta investigación la situación en la educación rural, de cierta forma, aun mas desatendida por los entes educativos del país.

Por consiguiente, ser docente en Venezuela implica muchas responsabilidades, pues el trabajo diario sometido a muchos tipos de presiones psicológicas, sociales y pedagógicas influye directamente en el equilibrio emocional del docente. Además, la situación actual de país en lugar de permitir la erradicación de factores estresores causando es más ansiedad, preocupaciones y problemas capaces de contribuir al avance de la patología. Entonces, ante lo expuesto, surgen las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cómo incide el síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara? Para ello, es necesario indagar sobre:

¿Cómo es el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara?

¿Qué sintomatologías de estrés presenta el personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara?

¿Cómo es la prevalencia del Síndrome de Burnout y de algunos síntomas iniciales de deficiencia de la salud en los docentes del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizarla incidencia del síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar las características del clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara.
- Describir la sintomatología de estrés que presenta el personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara.
- Establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara.

Justificación de la Investigación

El trabajo docente es una tarea trascendental en el desarrollo de cualquier nación, pues la educación forma parte del posible progreso o avance de un país, teniendo más significancia al hablar de la formación de estudiantes de educación media general, pues son adolescentes que en un futuro van a ser los médicos, contadores, abogados, administradores y hasta gobernantes de ese mismo Estado o nación.

Sin embargo, el docente debe sobrellevar la alta conflictividad por múltiples tareas y la desvalorización de su trabajo, a esto se une, frecuentemente, la inseguridad, la ambivalencia entre lo deseado y lo que puede hacer, la atención a las diferencias individuales ante una matrícula numerosa, las exigencias de la escuela, la necesidad de autopreparación para dar respuesta a intereses de estudiantes con mayor acceso a fuentes informativas originando más preparación en los mismos.

Por otra parte, el estudio plantea rasgos de novedad al conocimiento en virtud de mostrar desde la visión científica las dimensiones e incidencias del síndrome de Burnout, poco conocido entre la población a pesar de tener jurisprudencia en las leyes venezolanas actuales, destacando el aporte del estudio dirigido a los docentes en general y haciendo un marcado énfasis en los docentes rurales, quienes sobrellevan la situación aun con mayores dificultades debido al abandono de las autoridades a estas zonas de difícil acceso.

Por consiguiente, con esta investigación se intenta hacer un llamado a la conciencia de cada uno de los docentes del país en cuanto al manejo adecuado del estrés y a su importancia en la educación de los estudiantes, pilares del país del mañana, pues lo sembrado hoy en cada uno de los pequeños es lo cosechado años más tarde. Además, es un llamado a la reflexión de cada una de las personas asociadas al entorno docente (padre, madre y representante de cada estudiante) pues a veces se exige, se

reclama y se contraria al docente sin saber o preguntar en última instancia las circunstancias de convivencia de cada uno.

Desde allí surge la importancia social e institucional, pues un docente motivado, con un buen clima laboral realizará su labor con dedicación, por lo tanto, formará a los estudiantes con las herramientas necesarias para el desarrollo ideal del país, en este sentido, la institución educativa cumplirá con sus labores de una manera trascendental, pues un personal con sentido de responsabilidad, al cien por ciento de la salud física, emocional y mental dará lo mejor de sí en su trabajo, por lo cual los hallazgos de este estudio beneficiará a toda la población docente bien sea de forma preventiva o correctiva, otorgando un estudio reciente dirigido a docentes de educación rural.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Una revisión exhaustiva del material bibliográfico vinculado con el estudio, ha puesto de manifiesto una gran preocupación por parte de algunos investigadores, especialmente, en la relación entre el estrés laboral o síndrome de Burnout y el clima laboral u organizacional de diferentes instituciones educativas a nivel internacional y nacional.

Entre los diferentes trabajos de investigación que se han presentado recientemente, se pueden mencionar los siguientes (Borges, Ruiz, Rangel y González, 2012; Torres, 2012; Arias y Jiménez, 2013; Sandoval, Magaña y Surdez, 2013 y Cárdenas; Méndez y González, 2014).

Como primera referencia, Borges, Ruiz, Rangel y González en el año 2012, plasmaron un estudio titulado *Síndrome de Burnout en docentes de una Universidad Pública Venezolana*, Se realizó un estudio de corte transversal y un diseño de campo. La población estudiada fue de 145 docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad pública venezolana. El propósito de este estudio fue determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout, (BO) así como la identificación de los riesgos laborales y su asociación con las diferentes áreas del BO. Como principal resultado se encontró el agotamiento emocional (AE) como el área de mayor afectación en 69% de los docentes. Asimismo se encontró que el hecho de trabajar en otro sitio diferente al recinto universitario (trabajo clínico público y privado), se

comportó como un factor protector para el AE en los docentes: [OR = 0,46 (IC 95% = 0,21-1,02; $p < 0.05$)], pese a que la asociación no alcanzó significancia estadística. La prevalencia del BO fue de 21%; mala infraestructura y condiciones de trabajo; bajos salarios y burocracia administrativa, fueron identificadas como principales problemas que afectan la labor docente.

El aporte de dicho estudio a la presente investigación viene dado por el basamento de cifras significativas en cuanto al síndrome de Burnout en docentes y el reflejo de dichas cifras en causas esenciales abordadas en dicha investigación.

Por otra parte, Torres en el año 2012, realiza un estudio que tiene como título *Clima organizacional como factor para el logro de la satisfacción laboral del docente caso: escuela Bolivariana batalla de Vigirima del municipio Guácara del Estado Carabobo*. La presente investigación tuvo como propósito analizar el Clima Organizacional como Factor para el logro de la Satisfacción Laboral del personal Docente caso: Escuela Bolivariana Batalla de Vigirima. Dicha investigación es de naturaleza descriptiva con diseño de campo. Los resultados permitieron concluir de acuerdo a la percepción de los docentes, que el clima organizacional ejerce una influencia significativa sobre la satisfacción laboral. En base se recomienda para mejorar el clima organizacional de esta institución la asistencia técnica pedagógica continua y permanente que garantice el mejoramiento de la calidad profesional para garantizar la calidad de la Educación.

Los aportes de dicha investigación al presente estudio, vienen dados por el basamento teórico abordado en cuanto al clima organizacional o laboral de una institución educativa.

Por otra parte, a nivel internacional, los autores Arias y Jiménez (2013), realizaron una investigación titulada *Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa*, la misma tiene como propósito analizar la incidencia del síndrome de Burnout en docentes de educación

básica regular de Arequipa, siendo un estudio metodológicamente descriptivo, en la cual expresan los resultados del estudio de la incidencia del síndrome de Burnout en una muestra de 233 profesores (127 varones y 106 mujeres) con un rango de edad de 20 a 65 años que laboran en instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Arequipa.

En el estudio, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach para profesores y se encontró que el 93,7% de los profesores tiene un nivel moderado de Burnout y el 6,3% tienen un nivel severo, mientras que el 91,5% de las docentes tiene un nivel moderado y el 7,5% tiene un nivel severo de síndrome de Burnout. Un mayor porcentaje de varones que de mujeres obtiene puntuaciones más elevadas en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Además, se hallaron relaciones significativas ($p < ,000$) entre el tipo de gestión educativa y la despersonalización y la baja realización personal. Las recomendaciones abordadas por el autor en el estudio se hacen sobre la base de revertir los diversos riesgos psicosociales, hace falta investigar en mayor medida otras variables como los estilos de afrontamiento, la sobrecarga laboral, etcétera; pero también se deben implementar medidas organizacionales para capacitar a los docentes y fomentar formas de trabajo y relaciones laborales más saludables.

Dicha investigación se relaciona con el estudio, en cuanto al aporte de cifras significativas sobre el síndrome de Burnout en docentes, abordadas desde el punto de vista internacional y que generan basamento importante en la descripción de la problemática y en las bases teóricas de ésta investigación.

Por su parte, en el año 2013, los autores Sandoval, Magaña y Surdez, realiza una investigación titulada *Clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior*, El objetivo de esta investigación fue determinar la percepción del clima organizacional en el personal docente investigador perteneciente a los cuerpos académicos. El

estudio se realizó en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. La investigación es cuantitativa descriptiva y correlacional, el diseño es no experimental transeccional. Los resultados reportan que el 24% de la población percibe un clima organizacional altamente favorable y el 27% no favorable. Se concluye de manera general que las dimensiones que reportan los valores más bajos son la de interés por la investigación y el estudio y la presión laboral. Sin embargo, la percepción del clima organizacional no es igual en todas las Divisiones Académicas de la Universidad.

En cuanto a la vinculación de esta investigación con el presente estudio, se encuentra en los aportes teóricos en relación al clima laboral u organizacional de una institución educativa, así como basamentos fuertes en la descripción de la problemática.

Por último, Cárdenas, Méndez y González (2014), en su investigación, centrada en *la Evaluación del desempeño docente, estrés y Burnout en profesores universitarios*, en la cual presentan un estudio correlacional con diseño ex post facto, cuyo propósito es examinar la relación entre los puntajes obtenidos por docentes universitarios en la evaluación de su desempeño con el grado de estrés percibido y con la presencia de indicadores del síndrome de Burnout. En dicho estudio, se examinaron los resultados de la evaluación del desempeño docente administrada a los alumnos en dos períodos inmediatos anteriores. La mayoría de las correlaciones entre el desempeño docente con estrés y Burnout resultaron débiles y no significativas; solamente resultó significativa la correlación entre falta de realización y cambio en el desempeño docente, que fue una correlación negativa ($r=-.446$; $p=.003$). La correlación entre los dos aspectos de desorganización institucional, supervisión y condiciones organizacionales, con cambio en desempeño docente, indicaron que, a medida que se percibe más desorganización institucional, el desempeño docente empeora ($r=-.361$, $p=.019$ y $r=.308$, $p=.047$; respectivamente). En síntesis, los resultados indican que la falta de realización y la desorganización pueden estar

relacionadas con el decremento del desempeño docente. Las recomendaciones de los autores vienen dadas por la continuidad del estudio a fin de dar cabida al estudio del tema.

Este estudio es valioso para esta investigación, en cuanto al aporte de datos significativos para las bases teóricas del mismo, además, de generar ideas importantes en la presentación de los datos abordados desde el instrumento aplicado por los autores.

Bases Teóricas

En la actualidad, se ha suscitado una importante inquietud por lograr una mejora educacional lo que ha propiciado importantes cambios en todos los niveles que han estado marcados tanto en estudiantes como en docentes, pues un docente motivado en la realización de sus actividades de trabajo, proporcionará y reflejará un gran potencial en la labor educativa, destacando entonces grandes mejorías en la calidad de la enseñanza. En este sentido, se presentan los diferentes referentes conceptuales y las teorías relacionadas con el síndrome de Burnout, abordadas desde el punto de vista clínico por Freudenberger y la perspectiva psicosocial según Maslach y Jackson. Así como también, los postulados de la teoría del estrés laboral presentada por Selye, la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, la teoría de los factores motivacionales de Herzberg y la teoría de los eventos afectivos propuesta por Weiss y Cropanzano, en la cual son los principales defensores de las variables planteadas en este estudio.

Clima Laboral

El Clima Laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización, así como lo expresa Martínez (2001), al decir “Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones.” (p.4). Por consiguiente, el clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el

medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización.

El clima organizacional de acuerdo con Méndez (2006), ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

Características del Clima Laboral

Litwin y Stinger (1978), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- Estructura. Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- Responsabilidad. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

- Desafíos. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
- Conflictos. Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
 - Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

Otros aspectos que también se pretenden evaluar, según Rubio (2003), es la siguiente:

- Remuneraciones. El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento.

Componentes fundamentales del clima laboral

De acuerdo a Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009), definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de

la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

- a. Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- b. Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, entre otros.
- c. Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- d. Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- e. Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Factores del Clima laboral desde la psicología organizacional

Los factores fundamentales del clima laboral son aquellos agentes que inciden en el ambiente de trabajo de una institución educativa. Según, Martínez (2003), “el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.” (p. 70). En este contexto, el clima organizacional depende en cierto modo, del estilo de liderazgo utilizado por el director, de las políticas y los valores existentes, estructura organizacional de la institución educativa, características de los docentes, entre otros.

Todo ello, va a depender del estilo de trabajo que adopte el director y de su relación con el personal docente. Así que, si el clima organizacional es sano, los docentes trabajarán con entusiasmo, pero si por el contrario es desfavorable, el ambiente se tornará turbio y desagradable, lo que conlleva a trabajar, casi exclusivamente por las compensaciones salariales.

Partiendo de estas generalidades, se exponen seguidamente los factores que inciden en el clima organizacional los cuales son:

- a. Liderazgo Directivo. El liderazgo es el poder o influencia que puede ejercer un directivo en el personal docentes. De allí que, Fiedler, (citado por Koontz y Wehrich 2007), estableció dos estilos principales de liderazgo “uno está orientado en las tareas...el otro está orientado al establecimiento de buenas relaciones con las personas y a conseguir una posición de prominencia personal” (p. 322). En este caso, el director puede optar por un estilo o por otro, todo va a depender de la situación y de las necesidades de la institución.
- b. Comunicación. Es la transmisión de mensajes entre el directivo y los docentes. En este orden de ideas se puede citar a, Lussier y Achua (2004), que expresan que la comunicación es “el proceso que consiste en transmitir información y significado” (p. 174). Por lo tanto, uno de los aspectos o factores básicos en cualquier ambiente de trabajo indiscutiblemente es la comunicación que sus miembros sostengan.

De acuerdo con lo expuesto por el autor, es importante la comunicación en las instituciones educativas, que ésta sea efectiva, bajo un ambiente de mutuo entendimiento. Es por eso que tanto los directivos como los docentes deben estrechar sus lazos y fomentar un sistema de comunicación en el que fluya la información en todos los sentidos, empleando las estrategias acordes a lo que se pretende informar y lo que se espera hacer.

- c. Relaciones Interpersonales. Son las interrelaciones que se establecen a fin de complementar información, estrechar vínculos amistosos en el trabajo, entre otros aspectos.

Para lograr excelentes relaciones interpersonales, Valls (2006), recomienda “buscar un trato persona a persona, encontrar lo que se tiene en común, librarse de prejuicios, valorar la integridad de otras personas, ponerse en la piel de los demás, ante una agresión, procurar aclarar las cosas y evitar discusiones”. (p. 70).

Estrés Laboral

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del Burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante (Cheniss, 1980). En este proceso se distinguen tres fases:

- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

En este sentido, Edelwich y Brodsky (ob. cit), definen el síndrome de Burnout como “una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo”. Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout:

- a. Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
- b. Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.
- c. Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales. Ésta fase sería el núcleo central del síndrome.

- d. Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

Teorías que fundamentan el estudio

Las teorías entre su amplio rango aportan a la investigación valores que están destinados al fortalecimiento de las hipótesis creadas. A continuación, se presentan las diversas teorías que sustentan este estudio:

Perspectiva Clínica del Síndrome de Burnout según Freudenberger (1974)

El síndrome de Burnout desde la perspectiva clínica, basa su interés en la descripción de los síntomas que se manifiestan cuando una persona experimenta la patología. En este aspecto, el síndrome se conceptualiza como un estado representado por una serie de sentimientos y conductas que hacen mención a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que siente el sujeto como consecuencia del estrés laboral y el contacto directo y continuo con el mismo.

En relación, Freudenberger, (ob. cit) expresa: "Identifica el síndrome con síntomas a nivel físico (dolores de cabeza), a nivel conductual (uso de drogas), a nivel cognitivo (cinismo) y síntomas motivacionales (desmoralización)... Esta perspectiva enfatiza la importancia de los factores del individuo para entender el síndrome". (Pág. 2)

El síndrome de Burnout, desde esta perspectiva, se entiende como un estado mental al que el sujeto llega como consecuencia del estrés laboral crónico. Por lo que esta apariencia, es útil para efectos prácticos de diagnósticos, pero no para la comprensión del fenómeno, ni para su tratamiento o prevención.

Entonces, entendiendo el Burnout como se ha definido se puede comprender como un estado emocional, físico y mental que viene arrastrando sobre la implicación laboral de las demandas emocionales de

trabajo, se puede entender como un drenaje al estrés laboral crónico que sobrelleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, con manifestaciones de desesperanza y desánimo a nivel emocional, actitudes negativas hacia el entorno trayendo como consecuencia una disminución de la realización personal.

Manifestaciones clínicas del Síndrome de Burnout

Según los principales investigadores de este síndrome, entre los cuales se destacan (Maslach y Pines, 1977; Cheniss, 1980 y Maslach, 1982) refieren que las primeras y trascendentales manifestaciones clínicas se pueden concentrar en cuatro áreas sintomatológicas:

a. Síntomas Psicosomáticos. Destacan los dolores de cabeza, fatiga crónica, úlceras o desordenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión y en las mujeres, pérdidas de ciclos menstruales.

b. Síntomas Conductuales. Engloba síntomas tales como ausentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad de relajarse, etc.

c. Síntomas Emocionales. El distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende, la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad, forman parte de las manifestaciones emocionales que conforman el tercer grupo sintomatológico, además, es frecuente la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciendo un bajo rendimiento laboral.

d. Síntomas Defensivos. Éstos se aluden a la negación emocional. Se trata de un mecanismo que utiliza el profesional para poder aceptar sus sentimientos. Entre las características más habituales se encuentran: negación de las emociones, ironía, atención selectiva, entre otras. (Álvarez y Fernández, 1991).

Perspectiva Psicosocial del Síndrome de Burnout según Maslach y Jackson (1981)

En 1981, Maslach y Jackson definieron el Burnout como “un síndrome caracterizado por tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas” (p. 5). La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral dado al interés de las organizaciones por la calidad de vida laboral de sus empleados, pues ésta tiene repercusiones importantes sobre la organización (ausencias, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.). Asimismo, dado que la mayor incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo se da en profesionales de servicios que prestan una función asistencial o social, el deterioro de su calidad de vida laboral tiene repercusiones sobre la sociedad en general. Otra circunstancia relevante que justifica el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo es el creciente auge de las organizaciones de servicios, tanto en el sector público como privado, en las que la calidad de la atención al usuario o al cliente es una variable crítica para el éxito de la organización. (Gil Monte y Peiró, 1999)

En este sentido, el Síndrome de Burnout según lo define Maslach (1982), se valora de la siguiente manera: “una puntuación alta en Cansancio Emocional y despersonalización, unida a una puntuación baja en Realización Personal, todas unidas reflejan un alto grado de Burnout. Se considera que hay un Burnout moderado cuando las puntuaciones son medias en las tres sub-escalas. La presencia de bajas puntuaciones en Cansancio Emocional y Despersonalización, y alta en Realización Personal es indicativa de un bajo grado de Burnout. Ahora bien, definiendo las sub-escalas pertenecientes al MBI, se tiene que:

1. Cansancio Emocional. Es concebido como la situación la cual, los trabajadores no son capaces de involucrarse emocionalmente con las

personas de su ámbito laboral, puesto que sus energías a nivel efectivo o sus capacidades en ese ámbito han sufrido un menoscabo importante.

2. **Despersonalización.** Es conceptualizado como el desarrollo y la manifestación de actitudes, sentimientos, pensamientos y/o conductas negativa, incluso despreciativas hacia las personas con las que comparten responsabilidades en el área de trabajo, reflejando actitudes indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor que se le puede conocer a este. Está integrado por una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo manifestándose en forma de pérdida de interés laboral del entusiasmo y congestiónamiento de la valía de la labor que se realiza.
3. **Eficacia Profesional.** Son las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña y se expresa en las creencias del sujeto sobre capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización y el haber realizado cosas que realmente valen la pena en ella.

Por consiguiente, al unirse los rasgos emocionales y conductuales se manifiestan los rasgos psicosomáticos, generado por un trastorno y expresado por una enfermedad, que se caracteriza por un cuadro de estrés con expresiones variadas donde se relacionan problemas musculares, endocrinos, nerviosos, circulatorios y otros cuadros psicosomáticos, específicamente cefaleas, dolores osteomusculares, insomnio, problemas gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, hipertensión arterial, alteraciones menstruales, entre otras.

Factores desencadenantes Síndrome de Burnout

De acuerdo a Gill- Monte (2005), los principales factores desencadenantes del Síndrome de Burnout son los siguientes:

1. **Relaciones Interpersonales.** Las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, tienden a aumentar la posibilidad de

padecer del síndrome. Así como también, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y directivos de la organización

2. Antigüedad Laboral. Hay unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a este, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada. (Barría, 2002).
3. El sexo. Se deduce que el género más vulnerable al síndrome está constituido principalmente por las mujeres, donde probablemente la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de la mujer. (Barría, ob. cit.).
4. El estado civil. Las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas que se encuentran casadas o conviven con parejas estables. Asimismo, la existencia de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome debido a la tendencia encontrada en los padres y el apoyo familiar hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales. (Barría, ob. cit.).
5. Jornada laboral y el horario laboral. Este factor puede conllevar para algunos autores la presencia del síndrome aunque tampoco existe unanimidad en este criterio. (Barría, ob. cit.)

Teoría del Síndrome del estrés según Selye

Selye (1926), en el segundo año de sus estudios de medicina, empezó a desarrollar su famosa teoría acerca de la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrenarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. Descubrió que pacientes con variedad de

dolencias manifestaban muchos síntomas similares, los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. Él llamó a esta colección de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General (GAS).

El Síndrome de Adaptación General de Selye, aplicado al tema en estudio, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas:

- Fase de alarma. Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, entre otros.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante.

- Fase de resistencia. Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a *negociar* la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta no está exenta de costos, por ejemplo, disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático.

- Fase de agotamiento. Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles.

Ahora bien, en una investigación realizada por Benevides, Moreno, Garrosa y Gonzáles (2002), donde estudian la sintomatología del estrés a través de la elaboración de un instrumento que permita evaluar dicha variable, el cual denominaron Inventario de Síntomas de Estrés (ISE), en base a tres categorías principales:

1. Síntomas Físicos. El estrés laboral, puede generar una serie de reacciones en el cuerpo alterando el sistema digestivo, respiratorio o cardiovascular. Entre los síntomas físicos más presentadas se pueden encontrar los siguientes: dificultades para conciliar el sueño, erupciones en la piel, pequeñas infecciones, problemas gastrointestinales, problemas alérgicos, resfriados y gripes, problemas con la voz, entre otros.

2. Síntomas Sociales. El estrés puede manifestarse generalmente, a través de síntomas sociales o de interacción en medios de este tipo, entre los cuales se incluyen la siguiente sintomatología: Escasas ganas de comunicarse, falta de flexibilidad adaptativa, dificultades sexuales, sentimientos de baja autoestima, necesidad de aislarse, pérdida del sentido del humor, pérdida del deseo sexual y escasa satisfacción en las relaciones sociales.

3. Síntomas Psíquicos. Además, de las manifestaciones sociales, estrés también suele relacionarse a factores psíquicos o mentales, tales como: Dolores de espalda o cuello, irritabilidad fácil, pérdida o exceso de apetito, sentirse sin ganas de comenzar nada. Sentimientos de cansancio mental, tiempo mínimo para uno mismo, fatiga generalizada, aumento de bebida, tabaco u otras sustancias, dificultad de memoria y concentración, estado de apresuramiento continuo, dificultad de controlar agresividad y cansancio rápido de las cosas.

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow es probablemente una de las más conocidas, en esta teoría se afirma que en el ser humano existe una jerarquía de 5 necesidades: Fisiológicas: Hambre, sed, refugio, sexo, y otras necesidades físicas. Seguridad: Incluye la seguridad y la protección del daño físico y emocional. Sociales: Se refiere a las necesidades de afecto, la pertinencia, la aceptación y la amistad. Estima: Incluye factores internos como la autoestima, la autonomía y el logro y

necesidades externas como el estatus, el reconocimiento y la atención. Autorrealización: Es la necesidad de crecer y lograr el desarrollo de nuestro potencial. Un trabajador solo tendrá las necesidades que se mencionan en la parte alta de la jerarquía cuando ya haya logrado satisfacer las necesidades de la parte baja. (Aguilar, 2011).

Además, para poder explicar el comportamiento organizacional, la teoría del comportamiento se fundamenta en la conducta individual de las personas y para explicar la conducta de las personas, es necesario que se estudie la teoría de la motivación humana. El hombre es un ser dotado de necesidades complejas pero claramente identificables y diferenciables que son las que orientan y dinamizan los comportamientos humanos, hacia objetivos, satisfaciéndose así cíclicamente los procesos humanos, que se repiten, hasta su muerte.

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía siendo estas necesidades las que se busca satisfacer. La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía y coloca el ejemplo que “un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer” (Mora, 2009).

Por su parte, Aguilar (ob. cit.) también refiere importancia para el clima laboral de la teoría de los factores motivacionales de Herzberg al expresar:

La teoría de los factores motivacionales de Herzberg propone dos niveles de necesidades. Los factores de higiene, que evitan la falta de satisfacción pero no motivan entre los cuáles se incluye: la administración y las normas de una compañía, la supervisión, los salarios, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

El segundo tipo de factores se llaman motivacionales que incluyen la realización, el reconocimiento, las responsabilidades, los ascensos y el trabajo mismo.

Además, la Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- Factores higiénicos. Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados. Algunos de los principales factores higiénicos vienen siendo: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.

Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que los trabajadores se desempeñen mejor y de forma más eficiente, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir, se incentiva a la persona a llevar a cabo un cambio en el trabajo. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son

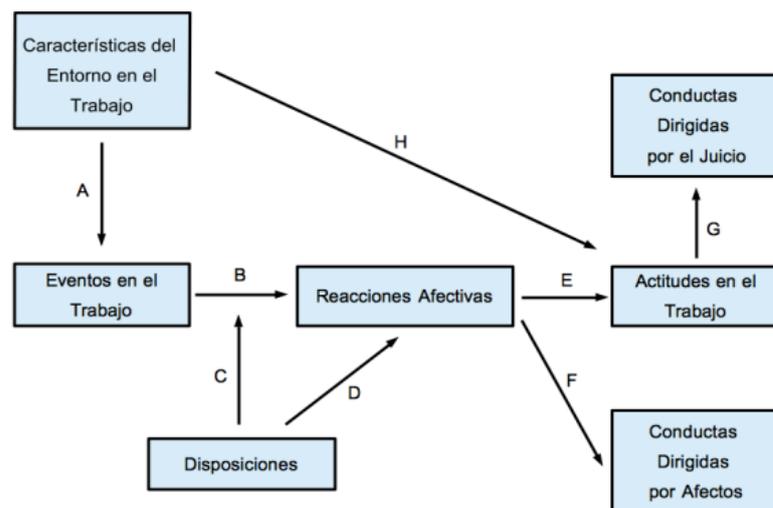
pésimos provocan insatisfacción. Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

- Factores motivacionales. Son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña. Los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y de beneficio económico; sin embargo, deben atender también a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento integro. Por otro lado, una organización que no vela por las necesidades del empleado, conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción” (De Andrade, Torres, Ocampo y Alcalá; 2012)

Teoría de los Eventos Afectivos de Weiss y Cropanzano

Aunque no era realmente su intención inicial, en 1996 Weiss y Cropanzano redactaron lo que a día de hoy muchos autores consideran uno de los textos de mayor influencia para el entendimiento del papel que juegan las experiencias afectivas en las organizaciones (Ashton-James & Ashkanasy,

2005). Se trata de la Teoría de los Eventos Afectivos (Affective Events Theory: AET). La idea original de los autores era escribir un artículo crítico sobre satisfacción laboral (SL) dirigido a replantear el paradigma tradicional que guiaba la investigación sobre el tema ya que, según ellos, el componente subjetivo y fluctuante de las experiencias afectivas no estaba recibiendo la atención necesaria. Sin embargo, el resultado final fue la presentación de un profuso marco de trabajo para el estudio del afecto en la vida laboral, una guía para orientar la investigación mediante la integración de los estudios y teorías de aquel momento y la identificación de los puntos clave y directrices para la comprensión y análisis de los estados afectivos en el trabajo (Weiss & Beal, 2005).



Fuente: Weiss y Cropanzano, citado por Velasco (2015)

Uno de los elementos más concretos que se desprenden de la AET es un modelo que resume los elementos, la estructura y los procesos implicados en la teoría. Este modelo, apreciable en la figura, tiene la utilidad de una herramienta para comprender organizadamente el desglose de aportaciones teóricas, ideas y estudios empíricos que progresivamente van dando forma y contenido a la AET.

En el corazón del modelo se ubican todos aquellos elementos y procesos afectivos que surgen a consecuencia de algún acontecimiento específico dentro del contexto del trabajo. No se trata entonces de cualquier tipo de afecto sino en concreto de aquellos estados más o menos intensos, específicos y duraderos que se originan como reacción a uno o más eventos laborales. La AET organiza conceptualmente estas reacciones distinguiendo dos formas esenciales; las emociones (emotions) y los estados de ánimo (moods). Ambas comparten cualidades suficientes como para inscribirse dentro del mismo espacio dentro del modelo, pero a la vez poseen características diferenciadas que se deben tener en cuenta a la hora de ser estudiadas.

Una de las mayores dificultades para encontrar una definición radica en que las emociones no están compuestas de una sola y simple reacción, sino más bien de una compleja constelación de reacciones vinculadas entre sí. Frente a ello y como una primera aproximación la AET propone enfatizar sobre cuatro puntos de enlace tomados de Frijda (1993), que más allá de conseguir una definición unívoca y final sugieren una guía para la correcta comprensión del fenómeno; 1- componente experiencial, 2- evaluación del evento elicitante, 3- cambios corporales y 4- disposición para la acción. Para la AET, en la aceptación e integración conceptual de esta estructuración teórica estarían implícitas las ideas de que las emociones surgen como una respuesta ante un evento por lo que este tipo de afecto no puede entenderse como un rasgo estable y por ello lo fundamental es la experiencia.

La AET aborda los estados de ánimo (EA) desde la comparación con las emociones, es decir enumerando y describiendo sus características funcionales y estructurales siempre en relación a aquellos puntos de cruce entre estas dos formas de experiencia afectiva. Basándose en los trabajos de Frijda (1993) y Morris (1989), la AET destaca la comparación más común entre EA y emociones que suele hacerse en base a tres características: intensidad, duración y especificidad en relación a un objeto. En este sentido

los EA, si se comparan con las emociones, suelen ser más duraderos, menos intensos y más bien difusos respecto a un objeto en particular. No obstante, si bien es cierto que por lo general es posible percibir estas diferencias comparativas, en estricto rigor las dos primeras características son poco generalizables y a menudo pueden ser de cuestionada utilidad ya que se ha visto que los EA, en algunos casos, varían considerablemente en cuanto a su duración así como en intensidad. No es infrecuente observar casos en contextos experimentales de manipulación de los EA en donde éstos son intencionada y controladamente provocados, alcanzando mayor intensidad de lo normal a la vez que una duración de tan sólo unos pocos minutos y aun así tener los efectos atribuidos a la experiencia real de un EA. Esta última observación, nos deja sólo una característica que realmente permite diferenciar EA de emociones; especificidad.

Por último, un interesante matiz a considerar en relación a esta diferenciación entre emociones y EA es que dicha falta de especificidad no figura sólo como antecedente del proceso sino que además existe en términos de las respuestas elicítadas de modo que los EA, más que las emociones, influyen una gran variedad de respuestas cognitivas y comportamentales que no estarían conectadas con la fuente original de dicho EA. Sin embargo, este detalle en la comparación entre ambas experiencias afectivas desde el grado de conexión con el objeto causal no debe llevarse al extremo ya que en determinados casos las emociones también pueden presentar efectos conductuales menos específicos que pueden estar mediados por los niveles de activación. Para la comprensión de la estructura de los EA en el ámbito de las organizaciones, la AET repasa dos conocidas propuestas, ambas organizadas en torno a dos dimensiones. La primera estructuración, muy frecuentemente adoptada en las ciencias organizacionales, conceptualiza los EA en términos de afectividad positiva (AP) como una de las dimensiones y afectividad negativa (AN) como la otra y no sólo comprende el EA como estado sino que también como rasgo (Watson

& Clark, 1984). La segunda propuesta revisada por los autores comprende un modelo alternativo en el que una dimensión es el tono hedónico, con AP y AN como polos de un mismo continuo y la otra dimensión es la intensidad (Larsen & Deiner, 1992; Rusell, 1979 citado en Weiss & Cropanzano, 1996).

Bases Legales

En esta sección se presentan las leyes principales que fundamentan el basamento de este estudio, el cual inicia con la constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999; Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (L.O.P.C.Y.M.A.T. 2005) y el convenio 187 de la Organización internacional del Trabajo en el 2006).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (pág. 14).

En este artículo la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela hace referencia sobre los derechos en materia de seguridad y salud laboral, lo que obviamente vendría a incluir cualquier trabajador o trabajadora que ejecute una labor específica y, guarda relación con el estudio ya que el trabajo en profesión docente entra en este renglón, haciendo énfasis en las

medidas adoptadas por el estado venezolano para la protección del derecho laboral, destacando los casos por enfermedades labores como estrés laboral.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (L.O.P.C.Y.M.A.T.2005)

Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo

Artículo 59. A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.

Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.

Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.

Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.

Impida cualquier tipo de discriminación.

Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionada o enfermo.

Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

En estos artículos la ley orgánica desprevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo , se hace referencia sobre los derechos y salud laboral, regulando específicamente aquellos ambientes y enfermedades dadas por condiciones laborales que violen los derechos expresados en la ley , guarda relación con el estudio ya que en el mismo se busca la determinación de la incidencia de una patología ampliamente reconocida por la legislación laboral

y que puede ser diagnosticada si no se toman parte de las previsiones expuestas en esta ley.

Convenio 187 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006)

Artículo 3.

1. Todo Miembro deberá promover un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante la elaboración de una política nacional.

2. Todo Miembro deberá promover e impulsar, en todos los niveles pertinentes, el derecho de los trabajadores a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable.

3. Al elaborar su política nacional, todo Miembro deberá promover, de acuerdo con las condiciones y práctica nacionales y en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y trabajadores, principios básicos tales como: evaluar los riesgos o peligros del trabajo; combatir en su origen los riesgos o peligros del trabajo; y desarrollar una cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud que incluya información, consultas y formación.

Cuadro 1.*Operacionalización de la Variable Clima Laboral*

Objetivo General: Analizar la incidencia del síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara.

VARIABLE O ASPECTOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Laboral	Conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones.” (Martínez, 2001, p.4)	Componentes	Ambiente Físico Características Estructurales Ambiente Social Características Personales Comportamiento Organizacional
		Factores	Liderazgo Directivo Comunicación Relaciones Interpersonales
		Propiedades de la organización	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad

Fuente: Elaboración propia de la investigadora (2016)

Cuadro 2.*Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout*

Objetivo General: Analizar la incidencia del síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara.			
VARIABLE O ASPECTOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Síndrome de Burnout	Respuesta al estrés laboral que padecen exclusivamente los trabajadores que desempeñan una labor de servicio a los demás y que desarrollan sus funciones bajo circunstancias de una fuerte demanda social (docentes, voluntarios, personal sanitario, entre otros). (Maslach y Jackson, 1981, p.5).	Sintomatología del Estrés	<u>Síntomas:</u> Sociales Físicos Psíquicos
		Factores	Relaciones Interpersonales Antigüedad Laboral Género o Sexo Estado Civil Jornada Laboral
		Prevalencia	Nivel de agotamiento Nivel de despersonalización Nivel de Eficacia Profesional

Fuente: Elaboración propia de la investigadora (2016)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

El presente trabajo está enmarcado bajo el paradigma de Investigación Cuantitativa, así como lo afirma Palella y Martins (2006), al decir “requiere el uso de instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos.” (p. 48).

Diseño de Investigación

El diseño de investigación es de campo No Experimental, definido por Palella y Martins (Ob. cit.) como aquella que “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables”. (pág. 97).

Nivel de Investigación

El nivel de investigación para este estudio es descriptivo. Según Arias (2006), este tipo de nivel de investigación “Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p. 24).

Población y Muestra

La población tal y como lo define Arias (Ob. Cit.) “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81). Por consiguiente, la población a

investigada en este estudio estuvo conformado por sesenta y uno (61) docentes del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara.

Asimismo, en cuanto a la muestra, Arias (Ob. cit.) la puntualiza: “como un subgrupo representativo y finito que se extrae de la población representativa” (p. 83). Para seleccionar la muestra se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico intencional. Este mecanismo consistió en “establecer previamente los criterios para la seleccionar las unidades de análisis”. (Palella y Martins, Ob. cit., p.124). Por consiguiente, en el criterio de selección de los docentes se tienen: *Criterios de Inclusión*: Hombres y mujeres, con lo más cercano a seis (6) meses de trabajo continuo y su aceptación a participar en el estudio. Luego, como *criterio de exclusión*: *docentes suplentes* y ausentes por incapacidad. Por lo cual se obtiene un total de 47 docentes.

Técnica de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos, Palella y Martins (Ob. cit.) la definen como “las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 136) Por ello, para el acopio de los datos se utiliza la técnica de la *encuesta* definida por Arias (Ob. cit.) como una “técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema particular” (pág. 73)

Instrumento de Recolección de Datos

Según Palella y Martins (Ob. cit.), “Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso del cual puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información” (p.137) Por ello, para recoger la información necesaria que permite lograr los objetivos de este estudio se utilizaron tres instrumentos los cuales se señalan a continuación:

1. Cuestionario de escala Dicotómica o de preguntas cerradas

Este instrumento según Arias (Ob. cit.), “son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Estas se clasifican en dicotómicas: cuando se ofrecen solo dos opciones de respuesta” (p.74). Por lo tanto, está conformado por diecisiete (17) ítems a los que cada docente responde en función del grado de frecuencias con que ocurren dichas afirmaciones de manera dicotómica (Sí/No). Asimismo, este cuestionario permitió diagnosticar las características del clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara. Las características correspondientes a la variable son las siguientes: estructura, cooperación, resolución de conflictos, identidad, liderazgo directivo, organización, recompensa, comunicación relaciones interpersonales, ambiente físico y ambiente social.

2. Inventario de Burnout de Maslach, Encuesta General (MBI-GS) en versión española

Este instrumento establece condiciones a evaluar dentro de la determinación del síndrome de Burnout a profesionales diferentes del área de la salud, haciendo énfasis a subescalas y denotan el síndrome de Burnout, como una dificultad en la relación propia con trabajo más no con las personas dentro de las organizaciones

Los elementos que constituyen este instrumento están redactados en forma directa para expresar los sentimientos y actitudes personales, el mismo está constituido por veintidós (22) ítems con escala tipo Likert en forma de afirmaciones referidas a las actitudes, emociones y sentimientos que un profesional muestra hacia el trabajo. Dicho instrumento da los puntajes para establecer los índices en los cuales se presentan los tres factores básicos del síndrome de Burnout, además, evalúa tres subescalas, cada una de ellas conformadas por varios

ítems: Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems), y Realización Personal (8 ítems). Las opciones de respuesta de la escala son las siguientes: Nunca / Alguna vez al año o menos / Una vez al mes o menos / Algunas veces al mes/ Una vez por semana / Varias veces a la semana y a diario.

Es de resaltar que el Inventario de Burnout de Maslach permite determinar los factores del síndrome de Burnout presentes en el clima laboral del personal del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara. Asimismo, establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout en los docentes de dicha institución.

En adición, para la determinación de los niveles en que se encuentran cada uno de los factores característicos del Síndrome de Burnout en los docentes pertenecientes a la muestra de este estudio se toma en cuenta los datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas:

Cuadro 3.

Datos Normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de Burnout

NIVEL	%	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PROFESIONAL
Bajo	1-33	Menor a 19	Menor a 6	0 – 30
Medio	34-66	19- 26	6 - 9	34 – 39
Alto	67-99	27 o mas	Mayor a 10	Mayor a 40

Fuente: Maslash y Jackson (ob. Cit).

2. Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE) propuesto por Benevides, Garrosa y González y Moreno, (2002)

Este cuestionario evalúa los síntomas que generalmente manifiestan las personas cuando padecen estrés y Burnout. Dichos síntomas han sido señalados por diferentes autores como el resultado de estos procesos (Garrosa, 2003; Gallardo y Henríquez, ob. Cit; Arias y Jiménez, Ob. Cit).

El cuestionario consta de 30 ítems los cuales evalúan tres factores denominados por los autores: sintomatología física, sintomatología psíquica con $\alpha = 0.84$ y sintomatología social. Dicho instrumento permite conocer la frecuencia con que la persona ha sentido los síntomas y viene dada por una escala tipo Likert que tiene cinco (5) opciones de respuestas: Nunca, Raras Veces, Moderadamente, Frecuentemente, Aisladamente o Siempre.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validez de un instrumento según Palella y Martins (Ob. Cit) se refiere a “la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (pág. 172).

Asimismo, la confiabilidad de un instrumento, de acuerdo a Palella y Martins, (Ob. cit.) “la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos” (pág. 172). Sin embargo, es necesario destacar que en la presente investigación, el Inventario de Burnout de Maslach y el Inventario de la sintomatología del Estrés, son instrumentos ya utilizados y estandarizadas a nivel internacional, por lo cual, no es necesario pasar por este tipo de evaluación para determinar la validez, además de la confiabilidad durante el curso de la investigación.

Ahora bien, para garantizar la validez del primer cuestionario se empleó en esta investigación la validez *de constructo* y *la técnica del juicio de experto*, donde el primero, según Palella y Martins, (Ob. cit.) “implica que los distintos indicadores para elaborar un instrumento son el producto de una buena operacionalización, es decir, cuando reflejan la definición teórica de la variable que se pretende medir” (p.172) en cuanto a la segunda, consiste en entregarles a tres (3) expertos en el área educativa los instrumentos con su respectiva matriz de respuestas acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar el instrumento. Los expertos revisaron el contenido, la redacción, la pertinencia,

así como la coherencia de cada afirmación, determinando que el instrumento puede ser aplicado bajo las correcciones establecidas por los mismos.

Por ello, antes de iniciar el estudio se aplicó el instrumento a diez (10) docentes, denominados grupo piloto, con características similares a la muestra. Con la intención de verificar la correspondencia de las afirmaciones y determinar la confiabilidad del instrumento. El coeficiente a utilizar para la correlación es el *Kuder Richardson*, pues según Palella y Martins (Ob. Cit.) “se divide el instrumento en tantas partes como ítems tenga... lo que permite examinar cómo ha sido respondido cada ítem en relación con los restantes” (pág. 180)

La ecuación para calcular el coeficiente de Kuder Richardson es la

$$KR - 20 = \left(\frac{k}{k-1}\right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{Vt}\right)$$

siguiente:

Dónde:

KR-20 = Coeficiente de Confiabilidad (Kuder Richardson)

k = Número de ítems que contiene el instrumento.

Vt: Varianza total de la prueba.

Sp.q = Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

p = TRC / N; Total respuesta correcta entre número de sujetos

q = 1 – p

El valor del coeficiente obtenido al sustituir los datos en la ecuación, demuestra si el instrumento tiene una confiabilidad de consistencia interna “muy alta” o “alta” de acuerdo con la tabla siguiente:

Cuadro 4.*Significado de los valores del Coeficiente*

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins, (Ob. Cit, p.181)

Por lo tanto, una vez aplicados y obtenidos los datos de la prueba piloto, se confirma el valor de 0,80 obtenido para el instrumento, lo que permite concluir que de ser aplicado el instrumento en otros grupos los resultados son similares porque la confiabilidad sobrepasa el 80% en todos los casos. Así como lo expresa el siguiente cuadro:

Cuadro 5.*Confiabilidad del Instrumento Cuestionario Dicotómico bajo el coeficiente Kuder Richardson*

TRC	18	16	17	14	16	15	16	16	18	17
P	0,9	0,8	0,85	0,7	0,8	0,75	0,8	0,8	0,9	0,85
Q	0,1	0,2	0,15	0,3	0,2	0,25	0,2	0,2	0,1	0,15
P.Q	0,09	0,16	0,13	0,21	0,16	0,19	0,16	0,16	0,09	0,13
SP.Q	1,4725									
VT	6,13									
KR20	0,80									

Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016)

Técnica de Análisis de Datos

La técnica de análisis de datos, la define Sierra (2004) al expresar:

Una vez recolectada la información a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, el investigador en posesión de un cúmulo de información, deberá organizarla, tabularla, codificarla con la finalidad de describir o explicar las posibles tendencias que se pueden reflejar.” (pág. 84).

Una vez recopilado, codificado y organizado los datos, estos son procesados utilizando técnicas estadísticas descriptivas; análisis porcentual simple, distribución de frecuencias, cuadros y gráficos para mostrar las tendencias del fenómeno tal cual ocurrió. Para ello, se utilizó el software estadístico SPSS denominado por Camacho (2014) como “un programa estadístico de uso significativo en las ciencias sociales... también el programa estadístico informático SPSS, ha permitido el procesamiento de grandes cantidades de datos ahorrando tiempo y minimizando la posibilidad de errores humanos” (pág. 141) así como también fue utilizado el programa Microsoft Excel 2010.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de la recolección de la información, a través de las técnicas de la encuesta, apoyada en tres instrumentos tipo cuestionario se procedió a la interpretación y análisis de cada uno de los ítems, para dar cumplimiento al desarrollo de los objetivos diseñados para el estudio.

Al respecto, Balestrini (2003), señala que “se debe considerar que los datos tienen su significado únicamente en función de las interpretaciones que les da el investigador, ya que de nada servirá abundante información si no se somete un adecuado tratamiento analítico” (pág. 73). Por lo tanto, se representa por dimensiones, en forma gráfica, el análisis de frecuencia y porcentual de los resultados obtenidos para lo cual se emplearon diagramas de barras.

En cuanto a los procedimientos matemáticos, se utilizó una distribución de frecuencias y porcentual, pues la misma representa un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de Burnout de Maslach, Encuesta General (MBI-GS), el cual responde a la dimensión Prevalencia del Síndrome de Burnout, para lo cual es importante destacar que dicha dimensión se subdivide en tres indicadores: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Cuadro 6.

Resultados Obtenidos en frecuencia y porcentaje para la Dimensión: Prevalencia del Síndrome de Burnout

	AGOTAMIENTO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	4	8,51%	2	4,25%	24	51,06%
Medio	6	12,76%	11	23,40%	12	25,53%
Alto	37	78,72%	34	72,34%	11	23,40%

Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016).

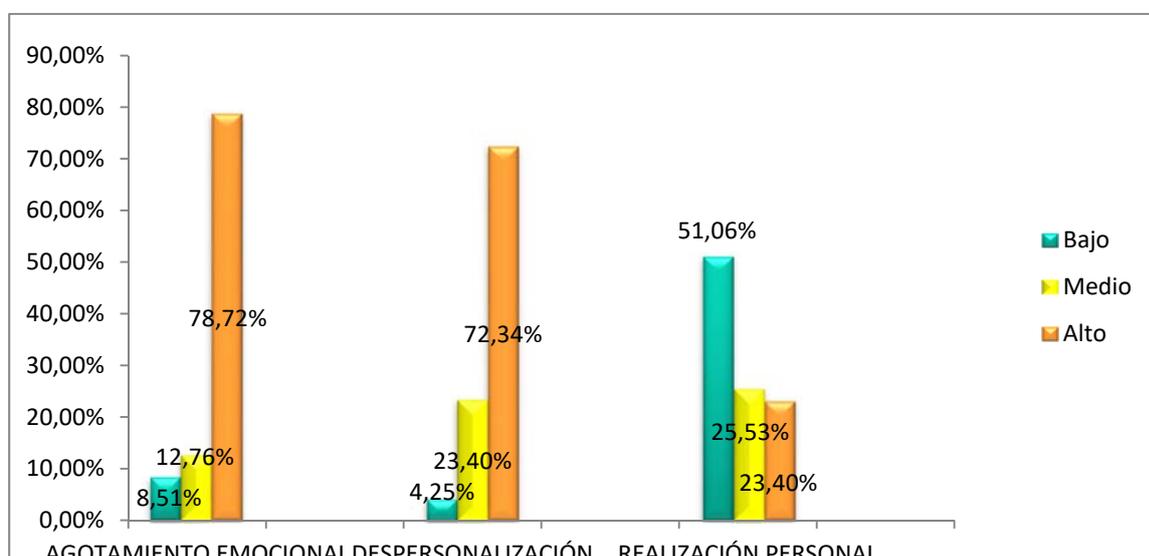


Gráfico 1. Resultados Obtenidos en frecuencia y porcentaje para la Dimensión: Prevalencia del Síndrome de Burnout. Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016).

Interpretación:

En el cuadro 6 y gráfico 1, se puede apreciar que el 78,72% (37 docentes), presenta un nivel Alto de Agotamiento Emocional, siendo esta la mayor frecuencia obtenida, seguida del nivel medio con un 12,76% y el Bajo con un 8,51%, coincidiendo ésta con la menor frecuencia obtenida.

En cuanto a la categoría Despersonalización, la frecuencia más elevada proviene de igualmente del nivel Alto con un 72,34% de los docentes

encuestados, y la menor frecuencia es presentada por el nivel Bajo con un 4,25%.

En la categoría Realización Personal, la mayor frecuencia estuvo representada por el nivel bajo con un 51,06% y la menor frecuencia es denotada por el nivel alto con un 23,40%.

Es importante destacar las puntuaciones descritas por Maslach y Jackson (ob. Cit) para el Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal para lo cual se establecen los niveles:

En la subescala Agotamiento Emocional puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de Burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponden a puntuaciones intermedias, siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de Burnout bajo o muy bajo. En la subescala de Despersonalización puntuaciones superiores a 10m serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal... de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensación de logro. (Pág. 12)

Ahora bien, los resultados obtenidos evidencian la presencia de un Alto grado del síndrome de Burnout en el personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, dada por los niveles altos en las categorías Agotamiento Emocional y Despersonalización, y niveles bajos en Realización personal. Tal y como lo explica Maslach (ob. Cit) al expresar “una puntuación alta en Cansancio Emocional y despersonalización, unida a una puntuación baja en Realización Personal, todas unidas reflejan un alto grado de Burnout”. (pág. 10)

Por otra parte, si se observa el cuadro que se presenta a continuación sobre las puntuaciones totales del instrumento se puede encontrar lo siguiente:

Cuadro 7.

Resultados correspondientes al Puntaje total del Instrumento de Burnout ideado por Maslach y Jackson (ob. Cit)

Frecuencia	PUNTUACION TOTAL		
	BAJO	MEDIO	ALTO
	4	7	36
%	8,51%	14,89%	76,59%

Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016).

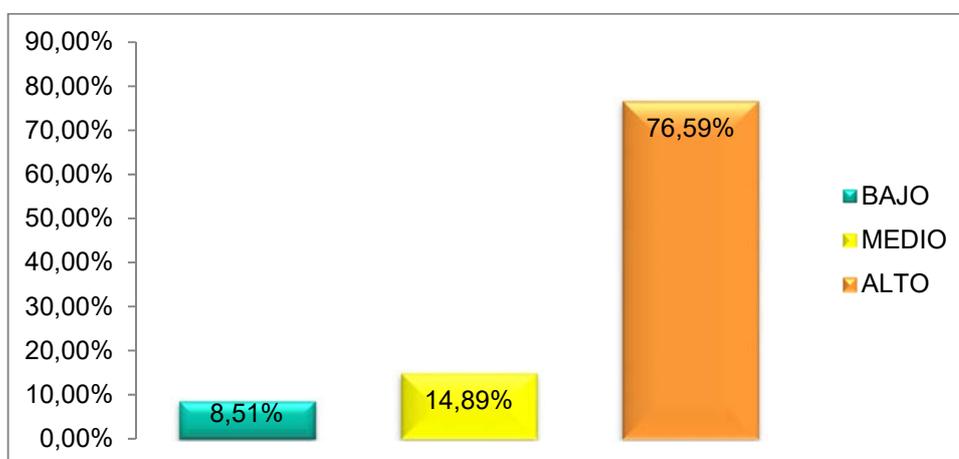


Gráfico 2. Resultados correspondientes al Puntaje total del Instrumento de Burnout ideado por Maslach y Jackson (ob. Cit.). Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016).

Interpretación:

Se puede observar en el cuadro 7 y gráfico 2, que el 76,59% de la frecuencia obtuvo un nivel Alto en la puntuación total y aunque a nivel clínico no se establece un puntaje específico para la presencia o ausencia de Burnout, es importante considerar lo presentado por Maslach y Jackson (ob. Cit) al decir “las puntuaciones son bajas entre 1 y 33, medias entre 34 y 66 y altas entre 67 y 99”. (pág. 12) lo que permite interpretar una puntuación alta para el Síndrome de Burnout en el personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito.

En otro orden de ideas, se presentan los resultados obtenidos del instrumento de Sintomatología del Estrés (ISE) propuesto por Benevides, Garrosa, Gonzáles y Moreno, (Ob. Cit) aplicado a la muestra intencional del estudio con el fin de responder a la dimensión Sintomatología, la cual se subdivide en tres indicadores: Síntomas Físicos, Sociales y Psíquicos, obteniendo lo siguiente:

Cuadro 8.

Resultados obtenidos en porcentaje para la dimensión: Sintomatología del Estrés

	SINTOMAS FISICOS	SINTOMAS SOCIALES	SINTOMAS PSIQUICOS
BAJA	12,76%	5,58%	17,90%
MEDIA	11,53%	5,85%	10,80%
ALTA	74,14%	88,56%	72,97%

Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016).

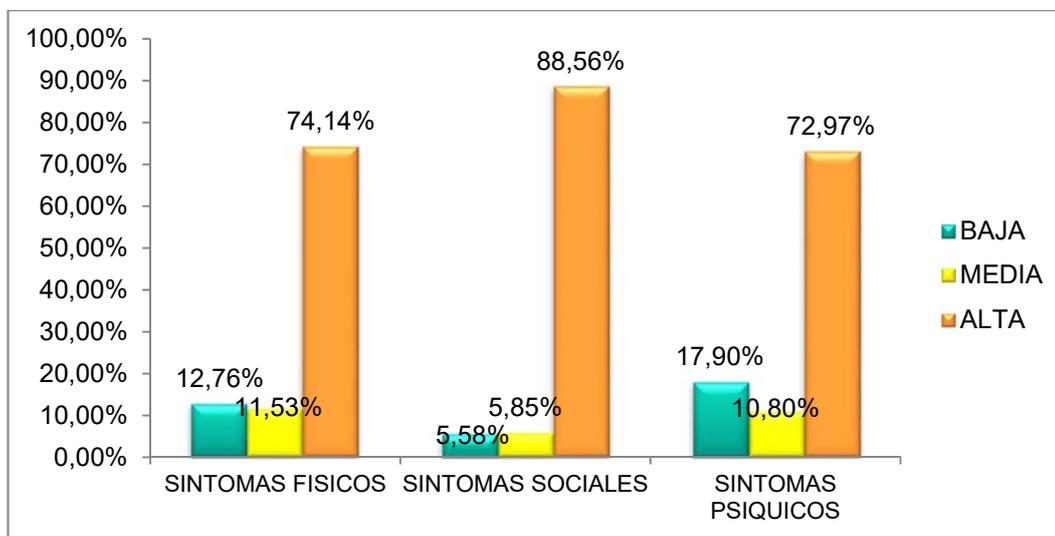


Gráfico 3. Resultados obtenidos en porcentaje para la dimensión: Sintomatología del Estrés. Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016).

Interpretación:

En el cuadro y gráfico presentado anteriormente, se denota que para el indicador Síntomas Físicos se obtuvo un 74,14% del nivel Alto caracterizando éste la mayor frecuencia, mientras que la menor frecuencia está determinada por el nivel medio con un 11,53%.

En cuanto a la categoría Síntomas Sociales, se muestra que el 88,56% representa un nivel alto, siendo ésta la mayor frecuencia, por el contrario, la menor frecuencia es presentada por el nivel bajo con un 5,58%.

Seguidamente, la categoría de Síntomas Psíquicos obtuvo en mayor frecuencia al nivel alto con un 72,97% y la menor frecuencia tiene un 10,80%.

Los resultados obtenidos evidencian la presencia de niveles Altos en la Sintomatología Física, Social y Psíquica, lo que permite inferir niveles Altos de estrés, determinados por el instrumento de síntomas, tal y como lo expresa Selye (1936) al definir el estrés considerando las tres características sintomatológicas:

El estrés es una respuesta adaptativa, medida por las características y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez es consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas, sociales y/o psicológicas (p.1).

De otro modo, se presentan los resultados obtenidos en el instrumento Cuestionario dirigido al estudio de la variable Clima Laboral, dichos resultados son presentados de acuerdo a tres dimensiones: Componentes del Clima Laboral, Factores del Clima Laboral y Propiedades de la Organización, respectivamente.

Cuadro 9.

Resultados Obtenidos en Frecuencia y Porcentaje para la dimensión: Componentes del Clima Laboral

COMPONENTES DEL CLIMA LABORAL	SÍ		NO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
AMBIENTE FISICO	9	19,14%	38	80,85%
CARACTERISTICAS ESTRUCTURALES	9	19,14%	38	80,85%
AMBIENTE SOCIAL	19	40,42%	28	59,57%
CARACTERISTICAS PERSONALES	26	55,31%	11	44,68%
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	13	27,65%	34	72,34%

Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016)

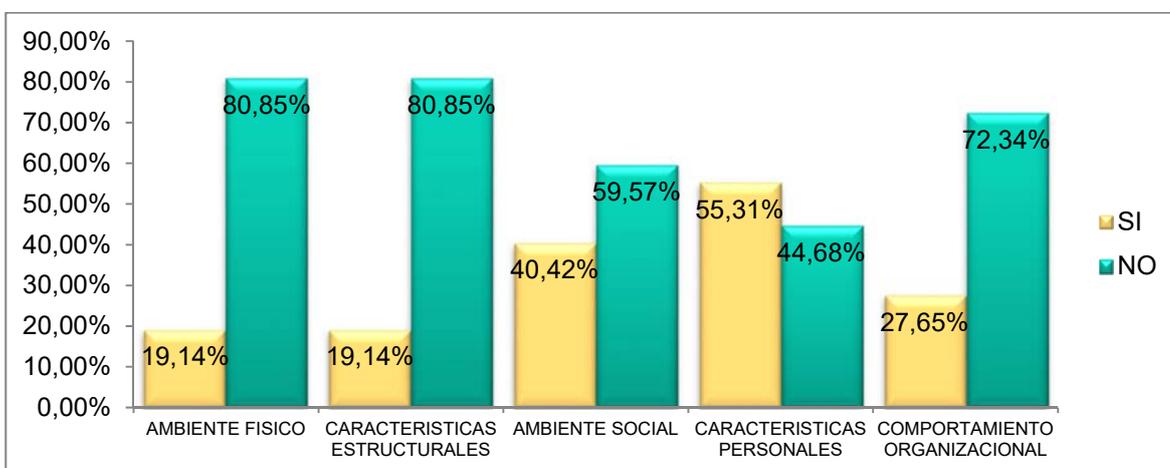


Gráfico 4. Resultados Obtenidos en Porcentaje para la dimensión: Componentes del Clima Laboral. Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016)

Interpretación:

En el presente cuadro y gráfico se especifica que para los indicadores Ambiente Físico y Características Estructurales se obtuvo como mayor frecuencia para el No, con un 80,85%. Mientras que el Sí obtuvo la menor frecuencia determinada por un 19,14%.

En cuanto al indicador Ambiente Social, la mayor frecuencia está representada por el No con un 59,57%. Por el contrario, el Sí obtuvo la menor frecuencia con un 40,42%.

En el caso de las Características Personales, se obtuvo que el Sí mantiene la mayor frecuencia con 55,31% pero para el caso de la menor frecuencia representada por el No, se obtuvo un 44,68%.

Asimismo, el Comportamiento Organizacional obtuvo la mayor frecuencia representada por el Sí con un 72,34% y la menor frecuencia para el No con un 27,65%.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito considera que los componentes del clima laboral presentes de forma adecuada en dicha institución son solo las Características Personales, lo que permite interpretar que el ambiente físico, características estructurales, ambiente social y comportamiento organizacional son inadecuados o se encuentran ausentes en la misma, lo que ocasiona un desenvolvimiento erróneo del clima organizacional de la institución, pues cada uno de los elementos presentados constituyen el mismo. Así lo expresa Salazar (ob. Cit) al decir:

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones... Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización. (Pág. 1).

Cuadro 10.

Resultados Obtenidos en Frecuencia y Porcentaje para la dimensión: Factores del Clima Laboral

FACTORES DEL CLIMA LABORAL	SÍ		NO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
LIDERAZGO DIRECTIVO	15	30,85%	33	69,14%
COMUNICACIÓN	23	48,93%	24	51,06%
RELACIONES PERSONALES	11	23,40%	36	76,59%

Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016)

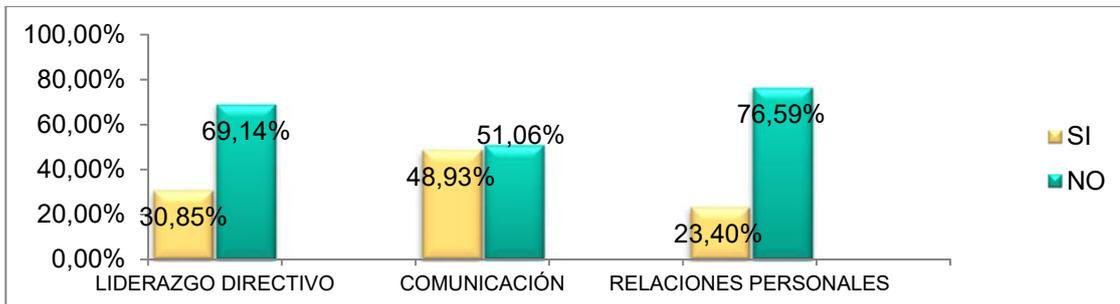


Gráfico 5. Resultados Obtenidos en Frecuencia y Porcentaje para la dimensión: Factores del Clima Laboral. Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016)

Interpretación:

Asimismo, en cuanto al cuadro y gráfico anteriormente presentado, donde se considera como primer indicador el Liderazgo Directivo, se presenta en mayor frecuencia el No con 69,14% mientras que la menor frecuencia es para el Sí con un 30,85%.

En referencia a la Comunicación, la mayor frecuencia estuvo representada por el Sí en un 51,06% mientras que el No obtuvo la menor frecuencia con el 48,93%.

En el caso de las Relaciones Personales, se obtuvo la mayor frecuencia para el No con un 76,59% pero para el Sí se obtuvo la menor frecuencia con un 23,40%

Los resultados obtenidos evidencian que el personal docente considera que los factores del clima laboral como el Liderazgo Directivo, la Comunicación y Relaciones Personales son inadecuadas o ausentes en la institución, lo que afecta e incide considerablemente en el desarrollo de la institución, así como lo expresa Martínez (ob. Cit) al comentar sobre los factores del clima laboral:

Todo ello, va a depender del estilo de trabajo que adopte el director y de su relación con el personal docente. Así que, si el clima organizacional es sano, los docentes trabajarán con entusiasmo, pero si por el contrario es desfavorable, el ambiente se tornará turbio y desagradable, lo que conlleva a trabajar, casi exclusivamente por las compensaciones salariales. (Pág. 70).

Cuadro 11.

Resultados Obtenidos en Frecuencia y Porcentaje para la dimensión: Propiedades de la Organización

PROPIEDADES DE LA ORGANIZACIÓN	SÍ		NO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
ESTRUCTURA	23	48,93%	24	51,06%
RESPONSABILIDAD	2	4,25%	45	95,74%
RECOMPENSA	21	44,68%	26	55,31%
DESAFIOS	42	89,36%	5	10,63%
RELACIONES	5	11,70%	42	88,29%
COOPERACION	15	31,91%	32	68,08%
ESTANDARES	17	36,17%	30	63,82%
IDENTIDAD	4	8,51%	43	91,48%
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	16	34,04%	31	65,95%

Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016)

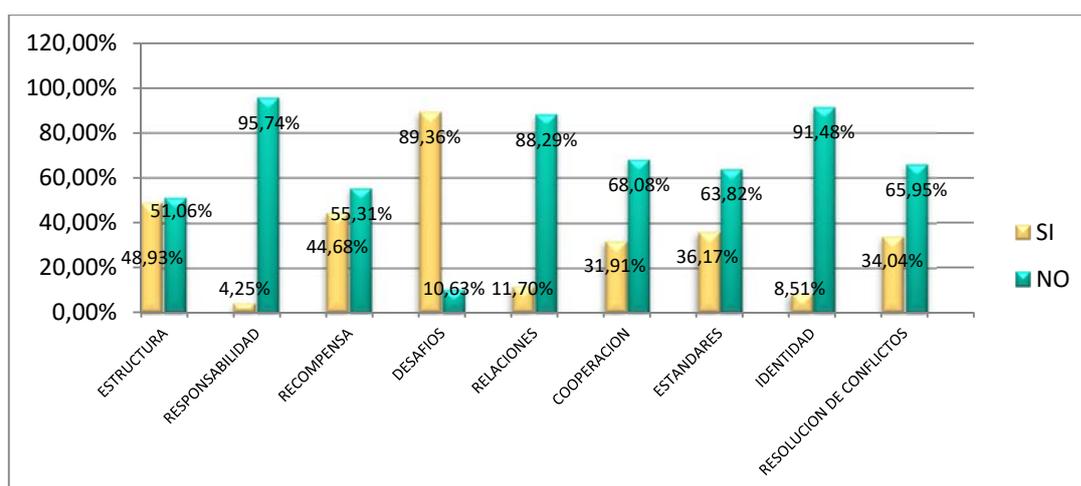


Gráfico 6. Resultados Obtenidos en Frecuencia y Porcentaje para la dimensión: Propiedades de la Organización. Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016)

Interpretación:

El cuadro y gráfico anteriormente presentado, expresa los resultados correspondientes a la dimensión Propiedades de la Organización, en la cual se considera como primer indicador la Estructura Organizacional, se obtuvo como mayor frecuencia para el No con un 51,06%. Mientras que la menor frecuencia obtuvo un 48,93% en la categoría Sí.

En referencia a la Responsabilidad, se obtuvo como mayor frecuencia con un 95,74% para el No, sin embargo, se obtuvo la menor frecuencia para el Sí con un 4,25%.

En el caso del indicador Recompensa, se obtuvo la mayor frecuencia para el No con un 55,31% mientras que la menor frecuencia la obtuvo el Sí con un 44,68%.

Ahora bien, el indicador Desafíos obtuvo en mayor frecuencia para el Sí, un 89,36% por el contrario, para el No se obtuvo la menor frecuencia con un 10,63%.

Igualmente, para el indicador Relaciones se obtuvo la mayor frecuencia para el No con un 88,29% y la menor frecuencia para el Sí con un 11,70%.

En relación al indicador Cooperación, se obtuvo la frecuencia mayor para el No con un 68,08% sin embargo, para el Sí se obtuvo la menor frecuencia con un 31,91%.

Con respecto a los Estándares o Normas, se establece la mayor frecuencia para el No con un 63,82% mientras que para el Sí se obtuvo la menor frecuencia con un 36,17%.

El indicador Identidad, presenta un 91,48% para el No lo que representa la mayor frecuencia mientras que el Sí obtuvo la menor frecuencia con un 8,51%.

En el caso de la resolución de Conflictos, se obtuvo un 65,95% para el No lo que determina la mayor frecuencia mientras que el Sí obtuvo la menor frecuencia con un 34,04%.

En base a los resultados obtenidos se evidencia que para el personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito las propiedades de la organización o institución como Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Relaciones, Cooperación, Estándares de rendimiento laboral, Identidad y resolución de Conflictos se encuentran ausentes o son inadecuadas para el clima organizacional de la institución, no obstante, el personal docente manifiesta presentar desafíos en su labor, atendiendo a estas evidencias se puede

considerar el deterioro del clima laboral, dadas las condiciones presentadas en cuanto a las propiedades de la misma, pues una institución que no presente responsabilidad o no este identificado con su lugar de trabajo responderá ineficazmente al trabajo presentado, es así como lo explica Goncalvez (2002) al decir:

El Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. (Pág. 1)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Posteriormente a la presentación de los Resultados y de acuerdo a los objetivos específicos se especifican las siguientes conclusiones:

Entre las características del clima laboral presentes en el personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito se encuentran los desafíos y Características Personales, pues representan una respuesta satisfactoria en los resultados evidenciados, no obstante, según el personal docente de la institución estudiada las características restantes como el ambiente social, el liderazgo directivo, las relaciones personales, la estructura, la responsabilidad, la recompensa, relaciones, cooperación, estándares o normas, identidad y disposición ante la resolución de conflictos, se encuentran inadecuadas y en algunos casos ausentes en dicha institución lo que ocasiona un deterioro considerable en el clima organizacional de la institución ocasionando el cumplimiento ineficaz de las labores tanto administrativas como de enseñanza, afectando entonces a toda la comunidad educativa.

Seguidamente, el síndrome de Burnout o estrés crónico ocasiona la sintomatología del mismo a nivel físico, psicológico y social. En el instrumento aplicado para considerar la dimensión Sintomatología del estrés presente en el personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, se evidencia un nivel Alto en los tres indicadores (físico, psíquico y social) contemplados en el estudio, atendiendo a estas consideraciones se detalla un 74,14% de docentes que manifiestan síntomas físicos como: dolor de cabeza, dificultades con el sueño, erupciones en la piel, resfriados y gripes,

problemas gastrointestinales, problemas en la voz, entre otros. En cuanto, a los síntomas psíquicos el 88,56% de los docentes afirman presentan síntomas como irritabilidad fácil, sensación de cansancio mental, fatiga generalizada, estado de apresuramiento continuo, tiempo mínimo para sí mismo, dificultad de memoria y concentración, entre otras. Finalmente se encuentran los síntomas relacionados al aspecto social, para el cual el 72,97% de los docentes expone síntomas como escasas ganas de comunicarse, sentimientos de baja autoestima, pérdida del sentido del humor, dificultades sexuales, entre otros. En síntesis, es importante admitir los altos porcentajes obtenidos en las tres categorías, lo cual permite interpretar la manifestación de graves problemas de estrés en el personal docente.

Como resultado de la prevalencia del Síndrome de Burnout en el Liceo Bolivariano Palmarito, obtenidos a través del Cuestionario de Burnout de Maslach aplicado al personal docente del mismo, se establece la presencia del Síndrome en 32 docentes, cifra significativa considerando la muestra intencional constituida por 47 docentes, los cuales manifiestan un 78,72% de alto agotamiento emocional, un nivel alto de 72,34% en Despersonalización y un 51,06% de baja realización personal, además, los docentes restantes se encuentran en niveles medios y bajos, que sumados al nivel medio de Despersonalización se vuelven potencialmente casos de Burnout sino se les presta la debida información y atención, pues esto conlleva al aislamiento e interacción negativa con sus compañeros y directivos, en consecuencia, se consideran datos relevantes para el estudio y es de suma importancia prestar la debida atención a los casos manifestados.

Al comparar las evidencias correspondientes a los objetivos específicos, se constituye el análisis de la incidencia del Síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, estado Lara, lo que permite afirmar tal incidencia, dados los resultados obtenidos en

concordancia a los Altos niveles de síntomas del estrés, síndrome de Burnout y las características del clima laboral de dicha institución.

Recomendaciones

Una vez presentadas las conclusiones pertinentes a este estudio, es de suma importancia mostrar las siguientes recomendaciones:

- Dar continuidad al tema.
- Abordar y promover las herramientas para prevenir el estrés y el síndrome de Burnout en el ámbito educativo.
- Programar charlas y talleres referentes al síndrome de Burnout y su incidencia directa con el Clima Laboral.
- Promover un ambiente de colaboración, cooperación, comunicación y unidad entre docentes y directivos a través de estrategias que mejoren el clima organizacional de la institución.
- Prestar atención especial a los casos detectados con el síndrome.
- Proponer la realización de estudios a fondo sobre el estrés laboral en la educación rural.
- Capacitar al personal docente a través de talleres sobre educación emocional y control de las emociones con el fin de que los mismos obtengan herramientas claras para afrontar el agotamiento emocional.
- Abordar el tema de la Psiconeuroinmunología a través de talleres que generen el mejor control de los casos.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2011). Teorías del Comportamiento Organizacional. [Documento en línea]. Disponible: http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/teoriascomportamiento_organizacional.html [Consulta: 2015, Abril 1].
- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092> [Consulta: 2016, Marzo, 10].
- Arias, F. (2006). El proceso de Investigación. Caracas: Episteme.
- Arias, W. y Jiménez, N. (2013). *Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa* en línea. Disponible: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5056905.pdf. [Consulta: 2016, Enero 05].
- Balestrini, M. (2003). Como se elabora un proyecto de Investigación. Caracas: BL Consultores Asociados.
- Barría, J. (2002). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psiquiatriacom/article/viewFile/376/359/> [Consulta: 2016, Marzo, 12].
- Benevides, Ana; Moreno- Jiménez, Bernardo; Garrosa, Eva. Y González, José Luís (2002). *(ISE) Inventario de Sintomatología de Estrés*. Madrid. España.
- Borges, A; Rangel, M y González, P. (2012). Síndrome de Burnout en docentes de una universidad pública venezolana. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.scielo.org.ve/pdf/cs/v10n1/art02.pdf> [Consulta: 2016, Marzo, 10].
- Cadenas, M; Méndez, L y González M. (2014). Desempeño, estrés, Burnout y variables personales de los docentes universitarios. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38893/3/articulo10.pdf> [Consulta: 2016, Marzo, 10].
- Camacho, I. (2014). La evaluación con rostro humano. Valencia: Ediciones Signos.

- Cherniss, C. (1980). El Burnout o síndrome de estar quemado. Artículo en línea. Disponible: www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf. [Consulta 2016, Enero 05]
- Consejería de educación, cultura y deporte de Valencia (2010). Manual de prevención de riesgos laborales. [Documento en Línea] Disponible: http://www.cece.gva.es/per/docs/rlcoursouni6_es.pdf [Consulta: 2015, Febrero 13].
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela Número 5.453. Decreto por Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Marzo 24, 2000, Caracas.
- De Andrade, S; Torres, B; Ocampo, G y Alcalá, E. (2012). Teoría de la Motivación- higiene de Herzberg. [Documento en Línea]. Disponible: <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf> [Consulta: 2016, Marzo, 29].
- Dore, E. (2015). Burnout docente en República Dominicana: análisis de la relación entre género y el cansancio matutino. EL NUEVO DIARIO. Disponible: <http://elnuevodiario.com.do/app/article.aspx?id=415552>.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). Stages of disillusionment in the helping professions. Nueva York: Human Sciences Press.
- Freudenberg, H.J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues.
- Gallardo, A. y Henríquez, M. (2008) Determinación del síndrome de Burnout en los profesores de la escuela de relaciones industriales de la Universidad de Carabobo. (Trabajo de grado). Universidad de Carabobo: Venezuela. Disponible en la base de datos del Centro Documental DGBC-Universidad de Carabobo.
- Garrosa, E. (2003). Los Procesos Emocionales de Resistencia: Un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual, Cuadernos de Administración. Universidad del Valle: Colombia. [Artículo en Línea]. Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Gil Monte, P. (2005). El síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Editorial Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 1999, vol. 15, nº 2, 261-268. Artículo en línea. Disponible:http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF [Consulta: 2016, Febrero 06].
- Goncálvez, A. (2002). Clima Organizacional. [Artículo en Línea]. Disponible: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html> [Consulta: 2016, Agosto 28].
- Instituto Nacional de Estadística. (2012). Personal docente por dependencia oficial, según entidad federal y título, 2012- 2013. Caracas.
- Koontz, H. y Welrich, H. (2007). Elementos de administración: un enfoque internacional. 7ma edición. México: Mc Graw Hill.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta oficial Número 38.236 del 26 de Julio de 2005. Asamblea Nacional de la república Bolivariana de Venezuela.
- Litwin, G. y Stinger, H. (1978). Clima organizacional. New York: Editorial: Simon&Shuster.
- Lussier, R. y Achua, Ch. (2004). Liderazgo, teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. Australia: Thomson learning.
- Martínez, M. (2001). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima, Perú: Imprenta Universidad del Pacífico.
- Martínez, M. (2003). "La Gestión Empresarial: equilibrando objetivos y valores". Madrid: Díaz de Santos. REDDIN, W (2004). "Gestión del Clima Organizacional en la Mejora de la Efectividad." Cuadernos de Management para una Dirección Eficaz N° 120
- Maslach, C. (1982). Burnout: the cost of caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. y Jackson, S (1981) El Burnout. [En línea]. Disponible: www.salves.com.br/virtua/burnout.htm - 39k -. [Consulta: 2016, Enero, 05]

- Maslach, C. y Pines, Aronson (1977). Burnout. [Artículo en línea]. Disponible: www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf Consulta: 2016, Marzo, 10].
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOL: un método de análisis para su intervención. Colombia: Centro editorial Universidad del Rosario.
- Mora, C. (2009). La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades de Maslow. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.webdelprofesor.ula.ve/economia/mcesar/tema1/maslow.pdf> [Consulta: 2016, Marzo, 28].
- Moreno, B, Garrosa, E. y González, J. (2000). La evaluación del estrés y el Burnout del profesorado: el CBP-R. Revista de Psicología del Trabajo y las organizaciones.
- Organización Internacional del Trabajo, (2006). Marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo. Convenio 187. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.prevenga.org/prevenga/pdf/legislacionoit/convenio187.pdf> [Consulta: 2016, Marzo, 28].
- Oramas, A; Almirall, P y Fernández I (2007). Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. [Documento en Línea]. Disponible: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131501382007000200002&script=sci_arttext [Consulta: 2015, Febrero 13].
- Parella S. y Martins F. (2006). Metodología de la Investigación cuantitativa. Caracas: FEDUPEL.
- Pines, A. y Aronson, E. (1981). Burn out: from tedium to personal growth. Nueva York: Free Press.
- Ramírez, T.; D'Aubeterre, M., y Álvarez, J. (2008). Un estudio sobre el estrés laboral en una muestra de maestros de educación básica del área metropolitana de Caracas. Revista Extramuros, 29 (en imprenta).
- Rodríguez, L. Oramas, A. y Rodríguez, E. (2007) Estrés en docentes de Educación Básica. Estudio de caso en Guanajuato, México. Salud de los Trabajadores.
- Rubio, E. (2003). Reglas de oro de un buen clima laboral. Disponible en <http://www.ualberta.ca/yreshef/fullhome.html>.

- Salazar, J; Guerrero, J; Machado, Y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Disponible: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf> [Consulta: 2016, Marzo, 10].
- Sandoval, M; Magaña, D y Surdez, E. (2013). Clima Organizacional En Profesores Investigadores De Una Institución De Educación Superior. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729878017> [Consulta: 2016, Febrero, 16].
- Selye, H. (1936). El Descubrimiento del Estrés. [Libro en línea]. Disponible: http://www.hypatia.morelos.gob.mx//no4/el_estres.htm.21k [Consulta: 2016, Marzo, 10]
- Selye, H. (1946).El síndrome de adaptación general y las enfermedades de adaptación. Diario de endocrinología de clínica, [Artículo en línea]. Disponible: www.efdeportes.com/efd21/activ1.htm - 29k [Consulta: 2016, Marzo, 10]
- Sierra, C. (2004). Estrategias para la Elaboración de un proyecto de Investigación. Maracay: Insertos médicos de Venezuela C.A
- Torres, H. (2012). Clima organizacional como factor para el logro de la Satisfacción laboral del docente caso: escuela Bolivariana batalla de vigirima del municipio Guacara del Estado Carabobo. (Trabajo de grado). Universidad de Carabobo: Venezuela. Disponible en la base de datos del Centro Documental DGBC-Universidad de Carabobo.
- Valls, A. (2006). Las 12 habilidades directivas claves. España: Gestión 2000.
- Velasco, M. (2015). Teoría de los Eventos Afectivos: Revisión de su impacto y desarrollo en el estudio del afecto en las organizaciones. (Trabajo de Grado). Universidad de Barcelona: España. Disponible: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/68973/1/TFM_Manuel%20Velasco%20.pdf
- Weber, A., Weltle, D. y Lederer, P. (2005). Il health and early retirement among school principals in Bavaria. International Archives of Occupational and Environmental Health.

ANEXOS

Anexo A.

Tabla de Especificaciones u Operacionalización de la Variable: Clima Laboral.

Objetivo General: Analizar la incidencia del síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara.				
VARIABLE O ASPECTOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Clima Laboral	Conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones.” (Martínez., 2001, p.4)	Componentes	Ambiente Físico	1
			Características Estructurales	2
			Ambiente Social	3
			Características Personales	4
			Comportamiento Organizacional	5
		Factores	Liderazgo Directivo	6
			Comunicación	7
			Relaciones Interpersonales	8
		Propiedades de la organización	Estructura	9
			Responsabilidad	10
			Recompensa	11
			Desafío	12
			Relaciones	13
			Cooperación	14
			Estándares	15
			Resolución de Conflictos	16
			Identidad	17

Fuente: Elaboración Propia de la Investigadora (2016)

Anexo B.

Instrumento tipo Cuestionario para el diagnóstico de las características del Clima Laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito estado Lara.

CUESTIONARIO

Datos personales:

- Sexo:
Femenino: Masculino:

Instrucciones:

1. Se presentan algunos enunciados para Diagnosticar las características del clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara.
2. A continuación se les presentan diecisiete (17) ítems, bajo una escala que consta de 2 opciones de respuesta (Si/ No).
3. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con una "X" en el espacio que mejor exprese su opinión.
4. No deje de responder a ningún planteamiento presentado.
5. Cualquier duda consulte al investigador.

N°	ASPECTOS A OBSERVAR	Sí	No
1	Existe un ambiente físico adecuado y agradable en la institución.		
2	Considera ideales las características estructurales de la institución.		
3	Existe un ambiente social (compañerismo, conflictos, comunicación, entre otros) adecuado en la institución.		
4	Las características personales (actitudes, motivaciones, expectativas, entre otras) son adecuadas para la institución.		
5	El comportamiento organizacional (ausentismo, satisfacción laboral, nivel de tensión, entre otros) en la institución es adecuado.		
6	Existe liderazgo directivo orientado a la realización de tareas y al establecimiento de buenas relaciones con el personal.		

N°	ASPECTOS A OBSERVAR	Sí	No
7	Existe una comunicación ideal entre el directivo y los docentes.		
8	Existen relaciones interpersonales adecuadas entre los trabajadores de la institución.		
9	Considera que la estructura u organización institucional es acorde a lo necesario.		
10	Considera que sus compañeros y usted tienen sentido de responsabilidad con la institución.		
11	Obtiene recompensa (reconocimiento) por el trabajo bien realizado.		
12	Presenta ciertos desafíos en su trabajo como docente.		
13	Tiene buenas relaciones con sus compañeros y coordinadores.		
14	Existe cooperación entre sus compañeros y directivos.		
15	Considera Ud. que existen estándares (normas) de rendimiento laboral.		
16	Existe aceptación y disposición ante la resolución de conflictos en la institución.		
17	Se siente identificado y tiene sentido de pertinencia con la institución donde labora.		

Anexo C.1

Validación de Instrumento según la técnica juicio de expertos.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilma Gómez, Titular de la C.I
 N° 3927192 de profesión Lic en Educación,
 ejerciendo actualmente como profesora de Psicología en
 la Institución E.C Facultad de Ciencias de la Educa

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes observaciones:

CRITERIOS A CONSIDERAR	Excelente	Bien	Regular	Deficiente
Congruencia de ítems	X			
Amplitud del contenido		X		
Relación de los ítems	X			
Claridad y precisión		X		
Diseño	X			
Creatividad	X			
Aporte al Proceso Pedagógico	X			

Observaciones:

Validador: Wilma Gómez

Firma [Firma]

Fecha: 20-06-16

Anexo C.2

Validación de Instrumento según la técnica juicio de expertos.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, NESTON MARTINEZ, Titular de la C.I
Nº 7.240.126 de profesión _____,
ejerciendo actualmente como DOCENTE en
la Institución U.C.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes observaciones:

CRITERIOS A CONSIDERAR	Excelente	Bien	Regular	Deficiente
Congruencia de ítems		✓		
Amplitud del contenido	✓			
Relación de los ítems	✓			
Claridad y precisión		✓		
Diseño	✓			
Creatividad	✓			
Aporte al Proceso Pedagógico	✓			

Observaciones:

Validador: NESTON MARTINEZ

Firma Neston Martínez

Fecha: 20-06-2016

Anexo C.3

Validación de Instrumento según la técnica juicio de expertos.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Reina Fernández, Titular de la C.I
Nº 7.766.412 de profesión Msc. Orientación de la Conducta,
ejerciendo actualmente como Docente en
la Institución CIPPSV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes observaciones:

CRITERIOS A CONSIDERAR	Excelente	Bien	Regular	Deficiente
Congruencia de ítems		✓		
Amplitud del contenido		✓		
Relación de los ítems	✓			
Claridad y precisión		✓		
Diseño	✓			
Creatividad	✓			
Aporte al Proceso Pedagógico	✓			

Observaciones:

Validador: Reina Fernández
Firma Reina Fernández
Fecha: 02/06/16

Anexo D.

Resultados Prueba Piloto y Confiabilidad obtenida a través de Microsoft Excel.

Muestra Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTALES
1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	4
2	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	8
3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
4	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9
5	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	7
6	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	7
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
8	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	4
9	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9
10	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
14	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	8
15	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
18	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
TRC	18	16	17	14	16	15	16	16	18	17	
P	0,9	0,8	0,85	0,7	0,8	0,75	0,8	0,8	0,9	0,85	
Q	0,1	0,2	0,15	0,3	0,2	0,25	0,2	0,2	0,1	0,15	
P.Q	0,09	0,16	0,13	0,21	0,16	0,19	0,16	0,16	0,09	0,13	
SP.Q	1,4725										
VT	6,13										
KR20	0,80										

Anexo E.

Resultados obtenidos por Ítem para el cálculo de porcentaje para la Dimensión: Sintomatología del Estrés. Indicador: Síntomas Físicos

N°	ITEM	BAJO		MEDIO	ALTO	
		NUNCA	RARAS VECES	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
9	Dificultades con el sueño	9	1	4	13	20
13	Erupciones en la piel, sarpullidos	1	0	1	30	15
15	Pequeñas infecciones	1	1	5	23	17
19	Problemas gastrointestinales	7	2	6	17	15
21	Problemas alérgicos	3	1	10	20	13
25	Resfriados y gripes	6	2	12	10	17
27	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, entre otros)	7	1	5	16	18
FRECUENCIA		42		38	244	
MEDIA		6		5,4	34,85	
%		12,76%		11,53%	74,14%	

Anexo F.

Resultados obtenidos por Ítem para el cálculo de porcentaje para la Dimensión: Sintomatología del Estrés. Indicador: Síntomas Sociales

N°	ITEM	BAJO		MEDIA	ALTA	
		NUNCA	RARAS VECES	MODERADAMENTE	FRECIENTEMENTE	SIEMPRE
6	Escasas ganas de comunicarse	2	2	4	25	14
8	Falta de flexibilidad adaptativa	1	2	7	27	10
11	Dificultades sexuales	1	1	0	39	6
16	Sentimientos de baja autoestima	2	2	1	27	15
20	Necesidad de aislarse	4	0	2	26	15
24	Pérdida del sentido del humor	0	0	6	27	14
26	Pérdida del deseo sexual	1	1	1	38	6
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales	1	1	1	30	14
FRECUENCIA		21		22	333	
MEDIA		2,625		2,75	41,625	
%		5,58%		5,85%	88,56%	

Anexo G.

Resultados obtenidos por Ítem para el cálculo de porcentaje para la Dimensión: Sintomatología del Estrés. Indicador: Síntomas Psíquicos

N°	ITEM	BAJO		MEDIA	ALTA	
		NUNCA	RARAS VECES	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	Dolores de espalda o cuello	17	4	8	3	15
2	Irritabilidad fácil	5	4	7	15	16
3	Pérdida o exceso de apetito	5	1	4	23	14
4	Sentirse sin ganas de comenzar nada	1	3	3	18	22
10	Sentimiento de cansancio mental	9	1	8	17	12
12	Tiempo mínimo para uno mismo	17	1	8	7	14
14	Fatiga generalizada	4	3	5	15	20
17	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias	0	2	0	44	1
18	Dificultad de memoria y concentración	7	2	6	16	16
22	Estado de apresuramiento continuo	7	1	8	27	15
29	Dificultad de controlar la agresividad	2	0	2	32	10
30	Cansancio rápido de las cosas	3	2	2	16	24
FRECUENCIA		101		61	412	
MEDIA		8,416		5,08	34,3	
%		17,90%		10,80%	72,97%	