

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**



**INFORME DE INVESTIGACIÓN**

**CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES  
UNIVERSITARIOS, HUARAZ, PERÚ, 2018**

*Investigadora Responsable:*

**DRA. ROSARIO MARGARITA YSLADO MENDEZ (FCM-UNASAM)**

ysladowm@yahoo.com.mx

*Investigadores Corresponsables:*

**DR. ROGER PEDRO NORABUENA FIGUEROA (FC-UNASAM)**

nfpedro\_12@hotmail.com

**MG. EDWIN HERNAN RAMIREZ ASIS (FAT – UNASAM)**

heramirez8@gmail.com

**LIC. ADM. MARÍA ELENA GARCÍA FIGUEROA (FAT-UNASAM)**

mgarcia@fatunasam.com

*Colaboradores:*

**DR. JOSE LUIS ARQUERO MONTAÑO**

arquero@us.es

**ING. FRANK NIVIN AGUEDO**

jnivin@gmail.com

Huaraz – Perú

2018

## INDICE

1.	TÍTULO .....	6
2.	RESUMEN.....	7
3.	INTRODUCCIÓN .....	8
	3.1. OBJETIVOS.....	12
	3.2. HIPÓTESIS .....	13
	3.3. VARIABLES DE ESTUDIO .....	13
4.	MARCO TEÓRICO.....	13
	4.1. ANTECEDENTES .....	14
	4.2. BASES TEÓRICAS .....	25
	A. Clima laboral .....	25
	A.1. Aspectos conceptuales .....	25
	A.2. Modelos explicativos del clima laboral .....	27
	A.3. Dimensiones del clima laboral.....	28
	A.4. Supuestos sobre el clima laboral.....	28
	A.5. Clima laboral y Burnout .....	32
	B. Síndrome de Burnout .....	33
	B.1. Definición y dimensiones del síndrome de Burnout .....	33
	B.2. Modelos explicativos del síndrome de Burnout.....	34
	B.3. Etiopatogenia del síndrome de Burnout.....	38
	B.4. Evaluación del síndrome de Burnout .....	39
	B.5. Síndrome de Burnout en profesores universitarios .....	39
	4.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	41
5.	MATERIALES Y MÉTODOS .....	43
	5.1. TIPO DE ESTUDIO .....	43
	5.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
	5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
	5.4. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	46
	5.5. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	64
	5.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	65

5.7. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	66
6. RESULTADOS.....	67
6.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS - LABORALES DE LA MUESTRA DE ESTUDIO .....	67
6.2. RELACIONES FUNCIONALES ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT .....	68
6.3. NIVELES DEL CLIMA LABORAL Y SUS FACTORES.....	71
6.5. NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS DIMENSIONES.....	74
6.6. COMPARAR LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LAS VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS-LABORALES .....	75
6.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	77
7. DISCUSIÓN .....	80
8. CONCLUSIONES .....	87
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
10. ANEXOS.....	1022
10.1. FICHA SOCIODEMOGRÁFICA .....	1033
10.2. ESCALA DE OPINIONES CL-SPC .....	1044
10.3. CUESTIONARIO BURNOUT .....	1067
10.4. CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	1099
10.5. MANUAL DEL ENCUESTADOR.....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población de profesores según facultad de la UNASAM.....	44
Tabla 2	Distribución de la muestra de docentes según facultad de la UNASAM .....	46
Tabla 3	Validez de contenido de Lawshe de la Escala de Clima Laboral-SPC .....	47
Tabla 4	Análisis de la varianza total explicada de la Escala Clima laboral-SPC.....	49
Tabla 5	Matriz de Componentes sobre la Escala Clima laboral-SPC .....	51
Tabla 6	Análisis de adecuación al análisis factorial de la Escala Clima laboral-SPC .....	53
Tabla 7	Análisis de fiabilidad de la Escala de Clima Laboral -SPC .....	54
Tabla 8	Características psicométricas de la Escala de Clima Laboral-SPC.....	56
Tabla 9	Análisis de validez de contenido de Lawshe del Cuestionario “Burnout” .....	57
Tabla 10	Análisis de la varianza total explicada del Cuestionario “Burnout” .....	59
Tabla 11	Matriz de Componentes sobre el Cuestionario “Burnout” .....	60
Tabla 12	Análisis de adecuación al análisis factorial del Cuestionario “Burnout” .....	62
Tabla 13	Análisis de fiabilidad del Cuestionario “Burnout” .....	63
Tabla 14	Características psicométricas del Cuestionario “Burnout” .....	64
Tabla 15	Características sociodemográficas - laborales de la muestra de estudio.....	67
Tabla 16	Niveles del clima laboral y sus factores.....	72
Tabla 17	Niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones .....	74
Tabla 18	Niveles del síndrome de burnout y el clima laboral.....	73
Tabla 19	Análisis de correspondencia simple.....	74
Tabla 20	Niveles del clima laboral y variables sociodemográficas-laborales .....	76
Tabla 21	Niveles del síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas-laborales	76
Tabla 22	Coefficientes estimados del modelo de ecuaciones estructurales .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Relacion Funcional del Clima laboral y Síndrome de Burnout .....	70
--	----

## **1. TÍTULO**

### **CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES UNIVERSITARIOS, HUARAZ, PERÚ, 2018**

INVESTIGADORA RESPONSABLE:

DRA. ROSARIO MARGARITA YSLADO MENDEZ (FCM-UNASAM)

yslادمx@yahoo.com.mx

INVESTIGADORES CORRESPONSABLES:

DR. ROGER PEDRO NORABUENA FIGUEROA (FC-UNASAM)

nfrpedro\_12@hotmail.com

MG. EDWIN HERNAN RAMIREZ ASIS (FAT – UNASAM)

heramirez8@gmail.com

LIC. ADM. MARÍA ELENA GARCÍA FIGUEROA (FAT-UNASAM)

mgarcia@fatunasam.com

COLABORADORES:

DR. JOSÉ LUIS ARQUERO MONTAÑO (UNIVERSIDAD DE SEVILLA)

arquero@us.es

ING. FRANK JUNIOR NIVÍN AGUEDO (OGA – UNASAM)

fjnivin@gmail.com

## 2. RESUMEN

El síndrome de *burnout* es un problema de salud ocupacional relacionado a variables organizacionales, como el clima laboral, desempeño, productividad y otros. Objetivo: Analizar la relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de *burnout*, en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM). Método: Estudio cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal. El muestreo fue estratificado con afijación proporcional a las 11 facultades de la universidad, conformada por 206 profesores, varones (79,6%) y mujeres (20,4%), nombrados (80,1%) y contratados (19,9%). Se utilizó la encuesta y como instrumentos, el Cuestionario Burnout para docentes universitarios (por Arquero & Donoso, 2013), adaptado del MBI (Maslach y Jackson, 1997) y la Escala de Clima Laboral de Palma (2004), ambos con fiabilidad, validez adecuados. Resultados: El clima laboral es considerado promedio (puntaje = 138,8 puntos); asimismo la mayoría de los profesores presenta nivel *burnout* promedio puntaje = 115, 8). Mediante el modelo de ecuaciones estructurales (MES), se encontró que el clima laboral y sus cinco factores, es predictor de los niveles del síndrome de *burnout* y sus tres dimensiones. El factor de supervisión se encuentra en relación directa con la dimensión despersonalización. Conclusiones: Existe relación negativa significativa entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* en los profesores de la UNASAM. Al comparar los niveles del clima laboral y las variables sociodemográficas, no se encontraron diferencias significativas. El estudio sugiere posibles intervenciones, aplicaciones informáticas y nuevas investigaciones.

Palabras clave: Clima laboral, *burnout*, predictor, profesores universitarios.

## ABSTRACT

The burnout syndrome is an occupational health problem related to organizational variables, such as work environment, performance, productivity and others. Objective: To analyze the functional relationship between the work environment and the burnout syndrome in the professors of the National University Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM). Method: Quantitative, descriptive, correlational and transversal study. The sampling was stratified with allocation proportional to the 11 faculties of the university, made up of 206 professors, men (79.6%) and women (20.4%), appointed (80.1%) and contracted (19.9%). The survey was used and as instruments, the Burnout Questionnaire for university teachers adapted from the MBI (Maslach and Jackson, 1997) by Arquero and Donoso (2013), and the Palma Labor Climate Scale (2004), both with reliability, validity of adequate content and construct. Results: The work climate is considered average (score = 138,8 points); likewise, the majority of the teachers presents average burnout level. (score = 115,8 points). Through the model of structural equations (MES), it was found that the work climate and its five factors is a predictor of the levels of burnout syndrome and its three dimensions. The supervisory factor is directly related to the depersonalization dimension. Conclusions: There is a significant negative relationship between the work climate and the burnout syndrome among UNASAM teachers. When comparing both the levels of the labor climate and the levels of burnout, according to the sociodemographic variables, no significant differences were found. The study suggests possible interventions, computer applications and new research.

Key words: Work climate, burnout, predictor, university professors.

### **3. INTRODUCCIÓN**



Las universidades a nivel mundial desempeñan un rol importante en el desarrollo económico, político, social y cultural de los países. La sociedad exige y responsabiliza socialmente a la universidad y sus profesores tanto a formar recursos humanos en diferentes disciplinas profesionales, que sean competitivos para que puedan enfrentar los cambios del mundo globalizado, demandas del mercado laboral y la revolución tecnológica creciente; como estar a la vanguardia en la producción de investigaciones. Para que las universidades cumplan exitosamente los roles que les asigna la sociedad y el mercado ocupacional, necesitan atraer y mantener una plana de profesores de calidad, a quienes deben apoyar y proveer de un ambiente de trabajo favorable (Winifield, 2003).

En concordancia con el primer párrafo el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad educativa (SINEACE, 2016), exige para fines de licenciamiento y acreditación, que las universidades peruanas brinden un servicio educativo universitario de calidad, que ofrezca una formación integral y de perfeccionamiento continuo, centrado en el logro de un desempeño profesional competente e investigativo. El establecimiento de la calidad requiere cumplir de modo óptimo las tareas de docencia, investigación, responsabilidad social, gestión, administración y organización, en un clima organizacional favorable, que incida en la buena salud laboral y bienestar del personal docente.

Según lo descrito en los párrafos iniciales, los profesores universitarios deben cumplir con las exigencias propias de la universidad como organización laboral y de sus usuarios; también afrontan los estresores percibidos en el contexto de trabajo: como los fondos y recursos insuficientes; dificultades financieras; sobrecarga de trabajo; malas prácticas de gestión; inseguridad laboral; reconocimiento y recompensa insuficiente; condiciones inadecuadas de trabajo; aspectos estructurales de la tarea docente y la interacción problemática con los estudiantes (Gillespe, Walsh, Winfield, Dua & Stough, 2001; Lou & Chen, 2016; Taris, Schreurs, Van Iersel-Van Silfhout, 2010; Winfield et al., 2003), que les generan agotamiento y desgaste profesional (*burnout*), que afecta perjudicialmente su rendimiento laboral, salud integral y bienestar personal.

En la actualidad existe una vasta literatura que afirma la alta incidencia del *burnout* en los profesores (Kyriacou, 1987; Moriana & Herruzo, 2004), que constituyen el grupo ocupacional más grande afectado por el *burnout*, que entre otros les genera la suspensión temporal o permanente del ejercicio de la profesión (Sauaya, 2003). Asimismo, los reportes de investigaciones internacionales y nacionales, confirman que los profesores de educación básica y de Instituciones de Educación Superior no universitaria, presentan diferentes niveles de *burnout* (Abkhou & Jennaabadi, 2015; Arias, 2013; Arís, 2009; Benites, 2014; Díaz, López & Varela, 2012; Espinoza, Tous-Pallarès & Vigil-Colet, 2015; Gantiva, Jaimes & Villa, 2010; Hermosa, 2006; Jaik, Villanueva, García & Tena, 2011; Montejo, 2014; Rubio, 2003).

Se precisa que hay estudios que han demostrado una correlación significativa entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* en profesores de educación básica regular de las instituciones educativas del país (Farfán, 2009; Salvador, 2016) y en los profesores universitarios de España (Mena, 2010); sin embargo, la relación señalada, aún no ha sido corroborada en las universidades peruanas.

En el presente siglo a nivel internacional, se han realizado estudios previos sobre el *burnout* en los profesores universitarios, que demuestran que este problema de salud mental y ocupacional se está incrementando en este colectivo profesional, que implica un alto costo para la administración educativa (Arquero & Donoso, 2006, 2013; Barbosa, Muñoz, Rueda & Suarez, 2009; Bayona & Jaller, 2016; Cabezas, 2016; Cárdenas, Méndez & González, 2014; Correa-Correa, Muñoz-Zambrano & Chaparro, 2010; Guerrero, 2002; Ilaja & Reyes, 2016; Jiménez, Arrieta & Quintero, 2017; Mena, 2010; Palmer et al., 2016; Ruiz de Chávez, Pando, Aranda & Almeida, 2014).

En el Perú existe pocos estudios sobre *burnout* en profesores universitarios, quienes constituyen el capital humano de las universidades y la masa crítica del país.

Los estudios llevados a cabo son de tipo descriptivo, que inciden en analizar la frecuencia, las características de las dimensiones del *burnout*, así como los factores sociodemográficos y desempeño docente asociados a este síndrome; no establecen relaciones entre el *burnout* y el clima laboral (Carpio & Requis, 2016; Díaz, 2014; Ponce et al., 2005). Específicamente en Ancash y en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM), aún no se han realizado estudios similares al propuesto en el presente proyecto.

Es necesario indicar que expertos en el tema de *burnout* como Gil-Monte y Peiró (1999), refieren que es útil para la intervención psicosocial realizar estudios que analicen la relación entre el clima laboral y el *burnout* en profesionales de toda o parte de una organización, al igual que sería necesario mejorar la debilidad psicométrica del MBI, internacionalmente usado para evaluar el *burnout* en diferentes grupos ocupacionales.

De acuerdo a lo sustentado en los párrafos precedentes es necesario realizar estudios sobre evaluación del síndrome de *burnout* su relación con el clima laboral en los profesores universitarios; por lo tanto este estudio en concordancia con las políticas de prevención de riesgos laborales y salud, establecido en el Reglamento general de seguridad y salud en el trabajo de la UNASAM (Dirección de Gestión ambiental, Defensa civil y Bioseguridad, 2017), tiene el propósito de evaluar, analizar e investigar sobre la asociación entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* que presenta el colectivo de profesores universitarios; y de acuerdo a los resultados que se obtengan emitir las recomendaciones para mejorar la calidad de vida laboral y proponer la implementación de programas de prevención y promoción de la salud laboral.

Para realizar el presente proyecto, se han formulado el siguiente problema:

¿Cuál es la relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo?

### **3.1. OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar la relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de *burnout*, en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la relación entre los factores del clima laboral: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, y los niveles bajo, medio y alto del síndrome de *burnout*, en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Describir los niveles del clima laboral y de sus factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, percibido por los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Comparar los niveles del clima laboral en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, según sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, número de trabajos remunerados, horas diarias laboradas en contacto con los estudiantes.
- Describir los niveles del síndrome de *burnout* y de sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, realización personal en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Comparar los niveles del síndrome de *burnout* en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, según sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, número de trabajos remunerados, horas diarias laboradas en contacto con los estudiantes.

### **3.2. HIPÓTESIS**

La relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo es negativa y significativa.

### **3.3. VARIABLES DE ESTUDIO**

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL = 0<sub>1</sub>

Dimensiones:

- Autorrealización
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

VARIABLE DEPENDIENTE: SINDROME DE BURNOUT = 0<sub>2</sub>

Dimensiones:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

## **4. MARCO TEÓRICO**

## 4.1. ANTECEDENTES

### A. Nivel Internacional:

Arquero y Donoso (2006), realizaron un estudio denominado “Instrumento de medición del síndrome de quemarse en el trabajo (*burnout*) en profesores universitarios“, España, cuyo objetivo fue medir la incidencia del síndrome de quemarse en el trabajo en una muestra piloto del colectivo de profesores universitarios de contabilidad, así como la incidencia de un conjunto de factores que aparecen vinculados al mismo, utilizando la versión española del MBI estándar de Maslach y Jackson [Seisdedos, 1997]. De los resultados de este estudio piloto y los comentarios de los profesores que participaron en él, se deduce que el instrumento estándar no recoge lo que puede ser la mayor fuente de estrés en el profesor universitario. A raíz de los resultados desarrollamos una adaptación del MBI, que obtiene por separado medidas de la incidencia en el síndrome *burnout* derivadas de las dos mayores áreas de trabajo de un profesor universitario: docencia e investigación.

Barbosa, Muñoz, Rueda y Suarez (2009), llevaron a cabo el estudio descriptivo correlacional denominado “Síndrome de *burnout* y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios, de la Pontificia Universidad Javeriana en Colombia”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de síndrome de *Burnout* existente en docentes universitarios pertenecientes a la facultad de educación, de una universidad privada de Bogotá y las relaciones existentes entre dicho nivel con variables de género y antigüedad laboral y con las estrategias de afrontamiento utilizadas habitualmente por ellos. Se contó con la colaboración voluntaria de 30 docentes, a quienes se aplicaron dos instrumentos: Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por Maslach y Jackson en 1981, y la Escala Multidimensional de Evaluación de los Estilos Generales de Afrontamiento (COPE) elaborada por Carver, Scheier y Weintraub, en 1989. El nivel del síndrome es bajo para las categorías de cansancio emocional y despersonalización, y medio para realización personal. Las relaciones estadísticas no fueron significativas para género, antigüedad en el cargo y estrategias de afrontamiento. Se establecieron como estilos de afrontamiento más

utilizados: desarrollo personal, resolver el problema, planificación y reevaluación positiva; y un mayor número de puntajes altos en cansancio emocional y realización profesional en mujeres.

Correa-Correa, Muñoz-Zambrano y Chaparro (2010), realizaron un estudio cuantitativo transversal denominado “Síndrome de *burnout* en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia-2008, cuyo objetivo fue: Evaluar el síndrome de desgaste profesional o *burnout*: antecedentes, síndrome y consecuentes, en docentes que laboran medio tiempo y tiempo completo en dos universidades privadas de la ciudad de Popayán, La población fue de 44 participantes tanto del género masculino y femenino, con edades entre los 20 y 40 años, evaluada con el Cuestionario Breve de *burnout* o CBB, validado para Latinoamérica y para docentes, que incluye elementos antecedentes y consecuentes del síndrome. Estudio cuantitativo transversal. Para analizar los datos se utilizan estadísticas descriptivas y la prueba Ji-Cuadrado, aceptándose niveles de significación estadística de  $p < 0,05$ . El análisis es univariado y bivariado. Los resultados indican una baja presencia del síndrome de *burnout* en esta población. Se encuentra una frecuencia del 9% de alta despersonalización, es decir, estos docentes han desarrollado actitudes negativas y de insensibilidad hacia los receptores de sus servicios; y frecuencias del 16% y del 9% de altas consecuencias físicas y sociales, respectivamente. El análisis bivariado demuestra la asociación significativa de diversos factores. Las conclusiones fueron existe una baja presencia del síndrome de *burnout* en esta población. Los factores que están altamente asociados con las consecuencias físicas y sociales evaluadas son: género masculino, edad entre 20 y 40 años, relación marital con pareja habitual, dedicación de tiempo completo al trabajo, realización de actividades laborales en casa y la interacción del más del 75% del tiempo de la jornada laboral con los beneficiarios de los servicios.

Mena (2010), realizó la tesis doctoral titulada “El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo”, Chile. La investigación se encuadra en un estudio de tipo correlacional que tiene por objetivo la construcción

de un modelo predictivo para el desgaste profesional o síndrome de *burnout* en profesores universitarios de cuatro establecimientos de Educación Superior de la Región Metropolitana; Santiago de Chile, teniendo en consideración el clima organizacional y las variables sociodemográficas de los participantes del estudio. Para la recolección de los datos se aplicó el cuestionario de *burnout* para el profesorado revisado (CBP-R) de Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000), y el cuestionario de Morales, Manzi y Justiniano (1984) para medir el clima organizacional en instituciones educativas. Finalmente, se utilizó una ficha de variables sociodemográficas, elaborada a partir de la evidencia teórica. Los resultados obtenidos, indican correlaciones significativas entre *burnout* y clima organizacional, y no así entre el desgaste y las variables sociodemográficas.

Arquero y Donoso (2013), ejecutaron un estudio sobre, “Docencia, investigación y *burnout*: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad”, España, cuyo objetivo fueron comprobar si el SQT en los profesores universitarios de contabilidad está más asociado a las actividades docentes o a las actividades investigadoras, y la relación del SQT con determinados factores y consecuentes. El instrumento utilizado es una adaptación del *Maslach Burnout Inventory* (MBI) que proporciona medidas diferenciadas para docencia e investigación. La muestra está compuesta por profesores universitarios de contabilidad de 41 universidades españolas. Los resultados obtenidos indican niveles más altos de SQT en investigación que en docencia. El género, el tiempo de investigación, el doctorado, el reconocimiento de los estudiantes y la capacidad de decisión aparecen asociados a diferencias en las medidas del MBI. Igualmente, los niveles de SQT aparecen asociados a la intención de abandono. El valor añadido del trabajo estriba en que demuestra que las mediciones realizadas con los instrumentos usuales no son válidas para la población de profesores universitarios, ya que proporcionan una visión incompleta y orientada a la actividad que menos influye en el nivel de SQT.

Rojas (2013), realizó un estudio denominado “Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas”, Colombia. El artículo es resultado de una investigación, que se llevó a cabo con el objetivo describir los



elementos que conforman la satisfacción laboral y determinar cómo este factor influye en el clima organizacional de los empleados de las principales universidades sucreñas; la investigación se llevó a cabo en las principales universidades de Sucre (Colombia) que cuentan con sede propia tomándose para ello una muestra de 120 docentes. Los resultados referentes a las condiciones laborales no son las mejores, además con respecto a la estabilidad laboral, no se garantiza a los colaboradores su permanencia en la organización; con relación a la autorrealización, no hay apoyo suficiente para su crecimiento profesional y las capacitaciones son. Para dar solución a dicha situación se concluye que es necesario implementar estrategias direccionadas a brindar más motivación a los colaboradores organizando capacitaciones de acuerdo al desempeño que se quiera fortalecer en cada docente de esta manera se fundamentar así el clima organizacional y la satisfacción laboral factores que determinen el grado de bienestar de los individuos.

Cárdenas, Méndez y González (2014), efectuaron una investigación correlacional con diseño *ex post facto* titulada “Evaluación del desempeño docente, estrés y *burnout* en profesores universitarios”, México, 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*. Para ello se plantearon los siguientes objetivos: 1) analizar la relación que existe entre los niveles de estrés percibido y el desempeño docente; 2) analizar la relación que existe entre el *burnout* y el desempeño docente; y 3) analizar la relación que existe entre los niveles de estrés percibido y *burnout*. En la recolección de datos se aplicó la Escala de Estrés Percibido de Cohen y el Cuestionario de *burnout* del Profesorado a una muestra convencional de 59 catedráticos de una facultad de la Universidad Autónoma de Nuevo León (México). 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 ( $r=0.446$ ;  $p=0.003$ ). 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  $r=08$ ,  $p=047$ ; respectivamente). En síntesis, los resultados indican que la falta de realización y la desorganización pueden estar relacionadas con el decremento del desempeño docente.

Cabezas (2016), realizó el estudio denominado “Análisis del síndrome de *burnout* en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral”, Ecuador, cuyo objetivo fue realizar el análisis del síndrome de *burnout* en los docentes de Ingeniería y su incidencia en el desempeño laboral y busca establecer las causas por las cuales se produce la carencia de datos del comportamiento del ser humano en la formación académica y su contexto. El procedimiento utilizado es la de operatividad de variables en el caso del *burnout*: cansancio emocional, despersonalización, realización personal y en el desempeño laboral: personal, familiar y organizacional, mediante encuesta validadas por expertos y establecer el *burnout* con el test de Maslach para obtener resultados del tipo de *burnout*: baja, media, alta con anovas y t multivariantes para la comprobación de hipótesis siendo la dimensión más afectada la dimensión personal y familiar. De un total de 130 docentes se calculó una muestra de 42 docentes, se amplió a 52 docentes para obtener datos significativos con un margen de error de 0,05 y 95% de confiabilidad. Maslach Burnout Inventory se utilizó un cuestionario de 22 ítems, en escala de lickers con 5 opciones de respuesta, que contiene las siguientes dimensiones: Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP), Realización Personal (RP). Las puntuaciones se obtienen al sumar los valores de los 22 ítems, clasificando el MBI en nivel: alto, medio, bajo. Las conclusiones fueron: El síndrome de *burnout* influye negativamente en el desarrollo personal de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo. El síndrome de *burnout* influye negativamente en las relaciones familiares de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo. El síndrome de *burnout* no influye negativamente en el desempeño organizacional del personal docente de la Facultad de Ingeniería de la

Universidad Nacional de Chimborazo. El 92,3 % de los docentes encuestados se encuentran con índices de peligro de estrés crónico, siendo necesario desarrollar medidas preventivas que mejoren las condiciones de seguridad y salud para los docentes.

Lou y Chen (2016), efectuaron un estudio descriptivo sobre “*Burnout* en profesores de inglés en la universidad comprensiva local en China”. El propósito del estudio fue aprender sobre la situación real de *burnout* de los maestros de inglés y buscar la intervención; una encuesta por cuestionario y entrevistas escritas se llevaron a cabo en una Universidad en China. 79 profesores de inglés fueron los participantes en este estudio. El resultado en este estudio mostró que: 1) Los participantes experimentaron un nivel bajo a medio de *burnout*; 2) se encontraron diferencias significativas en los aspectos de la carga de trabajo de los profesores de inglés y departamentos. No se encontraron diferencias significativas en los aspectos del género; 3) mientras tanto, los resultados de las entrevistas indican cinco causas de agotamiento: Los factores relacionados con el trabajo, los estudiantes, el manejo, el desarrollo del maestro y la familia. Los soportes internos y externos se clasifican reductores de *burnout*. En cuanto a la intervención, los docentes, la organización, la sociedad y la familia deben trabajar para amortiguar el síndrome de *burnout*. Los hallazgos ayudarían a los administradores universitarios a considerar estos factores tan importantes en la eficacia de los profesores de inglés.

Vela, Garrido y Pérez (2016), llevaron a cabo un estudio sobre el “Diseño de instrumento para evaluar clima organizacional de universidades públicas en México”. La medición del clima organizacional, tiene por objeto retroalimentar a la organización para mejorar, no solamente el ambiente de trabajo sino la calidad del mismo, de ahí que sea importante contar con instrumentos que nos arrojen una información confiable de lo que se pretende medir, El objetivo fue la construcción de un instrumento para clima organizacional, en donde una vez establecida la importancia del tema, se presentan las etapas desarrolladas para la elaboración y validación de un instrumento de medición del clima organizacional que perciben

los docentes de una Institución de Educación Superior, siendo el resultado del proceso un instrumento con cuatro factores y diecinueve dimensiones.

Rivera, Segarra y Giler (2018), efectuaron un estudio denominado “Síndrome de *burnout* en docentes de instituciones de educación superior”, Ecuador. El estrés laboral y el síndrome de *burnout* en el docente de enseñanza superior a pesar del impacto negativo que suelen tener en la salud y el desempeño profesional, han sido poco estudiados. El objetivo de la investigación fue describir el síndrome de *burnout*, midiendo la prevalencia de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal, en los docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil. La investigación se suscribió bajo la metodología cuantitativa, se realizó un estudio de campo con una muestra de 159 docentes. La técnica empleada para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio arrojaron que el *burnout* se manifiesta de forma diferente según los años de experiencia en la docencia y de acuerdo a las condiciones del trabajo. Se identificó una relación directa entre el estrés laboral percibido, el agotamiento emocional y los síntomas.

#### **A Nivel Nacional:**

Palma (2000), llevo a cabo el estudio “Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias”. El trabajo estudia la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima, Perú. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de McClelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostrados. Los datos fueron procesados con el programa del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral, y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así, sin embargo, en relación al clima laboral, en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Se resalta la

necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huerta (2005), ejecutaron una investigación de tipo descriptivo, comparativo y correlacional, titulado “El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios”, cuyo objetivo fue, conocer la presencia del síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes de la UNMSM, pertenecientes a diversas áreas de especialidad. Describir posibles diferencias significativas en el síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial, según áreas de especialidad y en relación a las variables Sexo, Estado Civil, Práctica de Deporte, Problemas de salud y Condición docente. Se ha trabajado con una muestra de 274 docentes de la UNMSM, pertenecientes a cinco áreas de especialidad: Ciencias de la Salud; Básica; Ingenierías; Letras-Educación-Derecho y Administración-Economía-Contabilidad, respectivamente y que fue seleccionado a través de un muestreo no-probabilístico de tipo intencional. El instrumento utilizado ha sido el MBI-Inventario "*burnout*" de Cristina Maslach y Susan Jackson. El análisis estadístico se llevó a cabo en tres etapas: Análisis descriptivo y exploratorio para describir de manera detallada la distribución de la muestra examinada, análisis psicométrico del MBI-Inventario "*burnout*" de Maslach y Jackson, y análisis inferencial para la contratación de hipótesis. Los resultados fueron: En el MBI-Inventario de "*burnout*", los resultados no se aproximan a la distribución normal, por lo que se ha trabajado la investigación con estadísticos no paramétricos sobre la base de rangos. Los resultados corroboran que los ítems del inventario son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad por consistencia interna nos indica coeficientes Alfa razonables en las tres escalas o variables del inventario de "*burnout*", los que nos permite inferir la existencia de puntajes confiables. El análisis factorial exploratorio nos revela que existe un solo factor bipolar que tiene una varianza que explica el 54,5% de la varianza total la cual corrobora la presencia del síndrome del "*burnout*". Las conclusiones del estudio fueron: Los docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos presentan evidencias del síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial. El análisis cualitativo permite apreciar diferencias en la

presencia del "*burnout*" según áreas de especialidad. No existen diferencias en las etapas del "*burnout*" en relación a las variables sexo, estado civil y práctica de deporte. Existen diferencias significativas en las etapas del "*burnout*" en relación a los variables problemas de salud y condición docente. A mayor tiempo de servicios y a mayor tiempo en la profesión, se detecta: menor cansancio emocional, menor despersonalización y mayor realización personal, y viceversa. Los docentes que tienen problemas de salud infieren mayor cansancio emocional y mayor despersonalización.

Díaz (2014), llevo a cabo la tesis doctoral denominado "Influencia del síndrome de *burnout* en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao". La investigación fue correlacional de corte transversal, cuyo objetivo fue, determinar la influencia del síndrome de *burnout* en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. La hipótesis fue: La presencia del síndrome de *burnout* influye significativamente en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud. la población muestral estuvo constituida por 50 profesores y por 250 estudiantes quienes realizaron la evaluación del desempeño. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento: Test de medición del síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory –Educater Surney MBI-ES); aplicado a los profesores consta de 22 ítems tipo Likert. En los estudiantes se aplicó el cuestionario para medir el desempeño docente; consta de 56 ítems tipo Likert. Los principales Resultados: el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16% presentan un nivel alto de Agotamiento Emocional, en la dimensión Despersonalización el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16% un nivel alto de despersonalización. En la Dimensión Realización Personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal. y sus conclusiones fueron: En la variable síndrome de *burnout* el 64% de los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao presentan evidencias del síndrome de *burnout* o síndrome del quemado en el nivel medio y el 18% de docentes presentan el síndrome de *burnout* en el nivel alto; En la variable desempeño docente el 40%

de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% opina que tienen un desempeño deficiente. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede evidenciar que la presencia del síndrome de *burnout* influye significativamente en el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente del mismo.

Lama (2016), realizó su tesis de Maestría Titulado “Niveles del síndrome de *burnout* en los docentes de la Universidad tecnológica del Perú- Arequipa”, tuvo como propósito determinar los niveles del síndrome de *burnout* en los docentes de la Universidad Tecnológica del Perú - Arequipa, 2015. Se utilizó la metodología de la investigación científica y una investigación descriptiva, se tomó como muestra a 90 docentes de una población de 160 docentes de la Universidad Tecnológica del Perú - Arequipa, la técnica utilizada es la escala de Maslach, se aplicó como instrumento el Cuestionario (Maslach Burnout Inventory), el cuál es un instrumento validado y tiene una ficha técnica que se incluye en los anexos con el que se evaluó a los docentes las características personales y las tres dimensiones del síndrome que son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, planteándonos la hipótesis que los docentes que laboran en la Universidad Tecnológica del Perú - Arequipa; presentan un nivel medio con tendencia a bajo del síndrome de *burnout*.

Carpio y Requis (2016), realizaron un estudio denominado “Nivel de síndrome de *burnout* en enfermeras docentes de práctica que laboran en una Universidad Privada de Lima” cuyo objetivo fue; Determinar el nivel de síndrome de *burnout* en enfermeras docentes de práctica que laboran en una Universidad Privada de Lima. fue un estudio cuantitativo de diseño descriptivo y de corte trasversal. La población estuvo conformada por 65 enfermeras (os) docentes de práctica que asistieron a la reunión de inicio de año académico, laboran en la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener a tiempo parcial. El instrumento utilizado fue la Escala de Maslach Inventory (MBI). Los resultados muestran que del total de enfermeras (os) docentes de práctica el 50,8% (33),

presenta nivel alto de síndrome de *burnout*, 47,7% (31) nivel medio con tendencia a alto; y 1,5% (1) nivel bajo. Según dimensiones: Agotamiento emocional 81% (53), presenta nivel alto, 14% (9) nivel medio, y 5% (3) nivel bajo. Despersonalización 46% (30), presenta nivel alto, 40% (26) nivel medio, y 14% (9) nivel bajo. El 63,1 % (41), presenta nivel bajo de falta de realización personal, 33,8% (22) nivel medio, y 3,1% (2) nivel alto. En conclusión, El nivel de síndrome de *burnout* fue alto; encontrándose la dimensión agotamiento emocional y despersonalización con niveles altos y un nivel bajo de realización personal

Salazar y Serpa (2017), llevaron a cabo un estudio denominado “Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento clima Laboral de Sonia Palma”. El objetivo fue conocer la aproximación de las propiedades psicométricas de la escala clima laboral. La escala fue administrada a 391 trabajadores de diferentes áreas administrativas de una institución educativa superior universitario de Lima Metropolitana, cuyas edades oscilaron entre 18 a 48 años. Los resultados revelan una consistencia interna a través del coeficiente omega ( $\omega = 0,94$ ) considerado como bueno; así mismo, las dimensiones registran confiabilidad con valores omega desde 0,73 hasta 0,83. Dentro del proceso de validez de constructo, el análisis factorial confirmatorio indicó que, con 4 factores, uno menos que la publicación inicial, que subyacen al constructo se confirma el modelo estructural con ajustes de los indicadores como MRM, GFI, TLI, CFI y RMSEA y como indicador de contraste del modelo con mayor ajuste el AIC.

#### **A Nivel Local:**

López (2014), realizó el estudio “Clima laboral y el síndrome de *burnout* de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación y de la Comunicación, 2014”. Los objetivos planteados fueron; determinar si existe relación entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* en los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación y de la Comunicación de la UNASAM; identificar el nivel de clima laboral y el nivel de síndrome de *burnout* en la Facultad de Ciencias Sociales,



Educación y de la Comunicación. Es un estudio de tipo correlacional, con un diseño no experimental transversal, la muestra estuvo conformada por 73 docentes que laboran en la Facultad, que cumplieron con los requisitos de inclusión y exclusión planteados. Se utilizaron los instrumentos de recopilación de la información, que son el cuestionario de 8 preguntas referentes a las características socio laborales de los docentes, para medir el clima laboral se utilizó el instrumento de medición clima laboral-SPC (palma, 2004), que fue elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo, y para medir el síndrome de *burnout*, se utilizó el instrumento de medición del MBI (Inventario Burnout de Maslach). Los resultados encontrados, indican que el clima laboral se relaciona con el síndrome de *burnout*; el clima laboral que predomina en los docentes de la facultad de Ciencias Sociales, Educación y de la Comunicación es el nivel medio o neutral, asimismo el nivel del síndrome de *burnout* es alto seguido de un nivel bajo, también se concluye que el clima laboral se relaciona con cada una de las dimensiones del síndrome de *burnout*.

## **4.2. BASES TEÓRICAS**

### **A. Clima laboral**

#### **A.1. Aspectos conceptuales**

Al respecto Weinert (1981), señala tres escuelas distintas sobre la concepción del clima laboral, que son las siguientes:

a) Como un conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices objetivos de dichas características. En esta línea están los trabajos de Forehand y Gilmer (1964) y, de Litwin y Stringer (1968).

b) Como una serie de variables perceptivas o atributos cualitativos de la organización. Estos se deducen de las relaciones entre sus miembros, y los

elementos críticos son las percepciones individuales que los sujetos tiene de la realidad laboral; dichas percepciones, a su vez, influyen en la conducta y actitudes de los individuos de la organización. Aquí se incluyen los trabajos de Guion (1973) y de Pritchard y Karasick (1973).

c) Como un conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo perciben otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización.

Los aspectos comunes de los tres enfoques, es que el clima laboral puede entenderse como una cualidad interna relativamente perdurable de la organización, resultado de la conducta y normativas de sus miembros, que es percibida por éstos y hace a la entidad diferente de otras. Así, pues, es un conjunto de percepciones, de tipo descriptivo y no evaluativo, referido a la totalidad o partes de la organización y que influye en la conducta y actitudes de los miembros.

Naylor (1979) intenta integrar los distintos enfoques considerándolos como partes de un único proceso de desarrollo: el individuo percibe las características objetivas de la organización, las criba con sus atributos subjetivos (actitudes y personalidad) y elabora su constructo psicológico (globalizado y personalizado) del clima laboral. En este caso se da una interacción entre las características percibidas de la organización y las características personales del que percibe.

Las investigaciones sobre clima laboral arrojan resultados controvertidos; la información sistematizada sobre el particular por Schneider (1975), refiere que el clima se asocia de manera interactiva con las características personales de los trabajadores lo que evidencia el papel de las diferencias individuales en la adaptación organizacional, por lo que de acuerdo a algunas investigaciones los rasgos de personalidad moderan la percepción y se acentúan cuando el nivel de

análisis es una cualidad; también refiere que el clima afecta las personas en tanto funciona como elemento reforzante y/o predisponen.

Según Palma (2004), define el clima laboral como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite hacer un diagnóstico, que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

## **A.2. Modelos explicativos del clima laboral**

El clima organizacional ha sido considerado por la investigación psicosocial, una variable moduladora de los efectos de factores antecedentes como las prácticas de recursos humanos, la estructura organizacional, el liderazgo, etc. y determinadas variables consecuentes como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la productividad, los conflictos, la ambigüedad de rol, etc. (Muñoz, Guerra de los Santos, Barón & Munduate, 2006). A juicio de González y Parera (2005), el clima organizacional adquiere especial interés por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, toma de decisiones, solución de problemas, aprendizaje, motivación y, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. La importancia de la investigación del clima organizacional es por la influencia que ejerce tanto en el comportamiento como sobre el desempeño de los trabajadores, pudiendo repercutir en la efectividad de las organizaciones.

Actualmente se debate sobre dos tipos de clima organizacional: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia en el ámbito individual, mientras que el segundo se estudia en el ámbito organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización. El tratamiento del clima como percepción genérica de situaciones ha tenido la ventaja de permitir evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones

que de otra manera estarían focalizadas en gran parte en el ámbito individual (Chiang, Salazar y Núñez, 2007). Para el presente estudio se considera el clima laboral a partir de lo psicológico o el ámbito individual.

### **A.3. Dimensiones del clima laboral**

Los cinco factores que comprende el clima laboral según Palma (2004) son los siguientes:

- 1) **AUTORREALIZACIÓN:** es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- 2) **INVOLUCRAMIENTO LABORAL:** es la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- 3) **SUPERVISIÓN:** son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- 4) **COMUNICACIÓN:** es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente el funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
- 5) **CONDICIONES LABORALES:** es el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

### **A.4. Supuestos sobre el clima laboral**

De acuerdo con Brunet (2004) considera que en el concepto de clima laboral subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: Gestalt y funcionalista. La Escuela Gestalt, se concentra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y

como éstas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Para la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y todas las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela gestaltista replica que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Como regla general, cuando la escuela gestaltista y la funcionalista se aplican al estudio del clima laboral, estas poseen en común un elemento de base, que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan. Las personas tienen la necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo.

La teoría de clima Laboral de Likert (citado por Brunet, 2004) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima, en tal sentido se cita:

- **Variables causales:** Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

- **Variables Intermedias:** Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la institución.

- **Variables finales:** Estas variables surgen como derivación del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de las variables descritas en el párrafo precedente trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de climas, los cuales son:

### **1. Clima de tipo autoritario.**

- a) Sistema I. Autoritario explotador
- b) Sistema II. Autoritarismo paternalista.

### **2. Clima de tipo Participativo.**

- c) Sistema III. Consultivo.
- d) Sistema IV. Participación en grupo.

a) **El clima autoritario, sistema I Autoritario Explotador**, se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se

percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

- b) **El sistema II Autoritario Paternalista**, se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.
  
- c) **El clima participativo, sistema III Consultivo**, se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los trabajadores tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Este ambiente está definido por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.
  
- d) **El sistema IV, Participación en Grupo**, existe la plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal - ascendente - descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor - supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

## **A.5. Clima laboral y Burnout**

De acuerdo al informe de la Organización Mundial de la Salud (1998), a inicios del presente siglo, las enfermedades provocadas por el estrés habrían superado a las enfermedades infecciosas; también en el año 2011 en América Latina y el Caribe, se tiene más de 88 millones de personas con trastornos afectivos desencadenados por el estrés, lo que se observa a que los estresores de la vida originan que las personas se ubiquen en una situación incómoda emocional y somáticamente, debiendo buscar la forma de cómo responder ante sus problemas.

Ramírez y Zurita (2010) indican que las condiciones que tienden a ocasionar estrés reciben el nombre de estresores, aunque hasta un estresor individual puede ocasionar un gran estrés, en general los estresores se combinan y presionan al empleado en diversas formas hasta que finalmente aparece el estrés. Casi cualquier situación laboral puede provocar estrés, según la reacción del empleado ante ella. La sobrecarga de trabajo y los plazos imponen presión al personal, y esto favorece la aparición del estrés. En ocasiones, algunas de esas presiones provienen de la supervisión, de modo que una calidad deficiente puede ocasionarlos.

Ivancevich (2005) menciona que la carga laboral de una persona puede causar estrés, la carga de trabajo se relaciona con la cantidad de trabajo o la calidad de la actividad que hay que realizar. La carga insuficiente causa problemas al igual que el exceso, la sobrecarga hace que una persona trabaje más horas para cumplir sus tareas, lo que se traduce en fatiga y accidentes. Por otro lado, si falta trabajo la persona cae en el aburrimiento. Un trabajador aburrido se queda en casa para evitar el trabajo, el trabajador aburrido que se queda en casa para haraganear, lo que da como resultado que le falte ejercicio para mantenerse sano.

El manejo de estrés es inevitable, sin embargo, si este daña al individuo, los compañeros o la organización hay que enfrentarla. Hay dos formas de hacerlos la primera es eliminar el tensor esto se logra al modificar políticas, estructuras,



requisitos del puesto o lo que sea necesario, y la segunda consiste en manejar el estrés individualmente. Los programas para manejar el estrés de manera individual abarcan meditación, ejercicio y buena dieta. Estos programas ayudan a las personas a relajarse, sentirse mejor y recuperar la energía. (Robbins, 2004).

El clima organizacional visto con la importancia que representa para las organizaciones, se vuelve un antídoto porque gracias a este y a sus acciones el empleado crea sentido de participación en la organización y genera la sensación de compartir los objetivos y metas personales con su entorno laboral (Ramírez, 2008), además, Galeano, Parra y Bromet (2012), mencionan que el conocimiento del clima laboral proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos, y permite introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los colaboradores de la organización, como en la estructura organizacional o en cada uno de sus subsistemas.

## **B. Síndrome de Burnout**

### **B.1. Definición y dimensiones del síndrome de Burnout**

En la década de los años setenta el síndrome de *burnout* fue descrito por primera vez por Freudenberguer (1974), quien lo define como un tipo de estrés laboral frecuente en los profesionales, que tienen una relación interpersonal directa, constante e intensa con los beneficiarios del propio trabajo, que conlleva a un proceso de deterioro en la atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios educativos, sanitarios, servicios sociales, etc. (Gil-Monte & Peiró, 2007; Sánchez-Anguita, 2008).

Gil-Monte y Peiró (2007), definen el *burnout* (“estar quemado por el trabajo”), como una respuesta al estrés laboral crónico, caracterizado por una vivencia de encontrarse emocional y físicamente agotado, actitudes y sentimientos

negativos hacia las personas con las que se trabaja (despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo).

Existe un consenso entre diferentes autores (Gil-Monte & Peiró, 2007; Sánchez-Anguita, 2008; Tonon, 2003), respecto a considerar que el *burnout* como psicopatología laboral, afecta tres dimensiones básicas que son:

- a) Agotamiento emocional, es el síntoma más evidente, que cursa con la disminución y pérdida de recursos emocionales, cansancio y sensación de agotamiento.
- b) Despersonalización, se refiere a una respuesta impersonal de frialdad afectiva en el trato hacia los demás y actitudes negativas de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado.
- c) Bajo sentimiento de realización personal en el trabajo, es la disminución de sentimientos de competencia y éxito profesional en la tarea que se realiza cotidianamente; es decir es evaluar el propio trabajo de forma negativa con el autoreproche de no haber logrado los objetivos propuestos, acompañado de una percepción de baja autoestima profesional.

## **B.2. Modelos explicativos del síndrome de Burnout**

Para desarrollar el presente estudio se ha de considerar los modelos de proceso del desgaste profesional, que se complementan y conciben elementos comunes para explicar la etiopatogenia y consecuencias de *burnout*, como los modelos psicosociales, que consideran que el *burnout*, es un proceso dinámico en el que intervienen elementos cognitivos - aptitudinales (baja realización personal), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización); que se desarrolla por la interacción recíproca entre la persona (características sociodemográficas, personalidad, procesos cognitivos, estado anímico, sentimientos hacia el trabajo, etc.) y su entorno (interpersonal, organizacional, social y familiar) y que esta psicopatología laboral, tiene consecuencias negativas para el profesor y para su organización laboral.

### 1) Modelo de demandas y recursos de Demerouti y colaboradores

De acuerdo al modelo de demandas y recursos laborales, se asume que cuando las personas trabajan en organizaciones en la cuales las demandas laborales son altas y los recursos limitados, tales condiciones negativas de trabajo llevarían al agotamiento de la energía y la desmotivación, que favorecería el desarrollo del desgaste profesional (*burnout*), en cualquier tipo de profesión. Las demandas laborales son físicos, sociales u organizacionales, que requieren esfuerzo físico o mental sostenido, asociado a un costo físico y psicológico. Se sostiene que los síntomas del *burnout* están determinados por una constelación específica de condiciones de trabajo. Así la sobrecarga de demanda incrementa el agotamiento y extenuación; y la falta de recursos genera conductas de desimplicación y abandono; y en caso de estar presentes tanto las demandas altas y los recursos limitados, los trabajadores presentarían simultáneamente agotamiento y abandono, que representaría el síndrome de *burnout*. Además, se considera que las diferencias individuales (recursos personales, como la resiliencia, percepciones e interpretaciones sobre las condiciones de trabajo, operaciones cognitivas), serían variables moduladoras en el proceso de desarrollo del *burnout*, pues modificarían el grado de las reacciones ante las condiciones de trabajo (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

### 2) Modelo Transaccional de Moreno - Jiménez y colaboradores

La perspectiva transaccional de Moreno- Jiménez, sostiene los siguientes: a) que en el desarrollo del *burnout* son importantes las fuentes potenciales de estrés propias de la organización en la que el profesor desempeña su trabajo. b) Existe una notable asociación entre el estrés de rol con el *burnout*, especialmente con la dimensión agotamiento emocional y de ambos con los problemas de salud percibida. c) La personalidad resistente (sentido de coherencia) es una variable mediadora importante en el proceso de desarrollo del *burnout* y sus dimensiones. d) Las variables de personalidad interactúan a lo largo del origen, desarrollo y consecuencias del desgaste profesional. (Moreno-Jiménez, González y Garrosa, 1999).

### 3) Modelo de interacción entre individuo y organización de Leiter y Maslach

El modelo teórico de Leiter y Maslach (2003) consideran que un desajuste entre las personas y los factores de su entorno de trabajo, reduce la capacidad de energía, implicación y sensación de eficacia, mientras que el ajuste produciría el efecto contrario, aumentando los niveles de compromiso.

Un primer factor importante sería la carga de trabajo, entendida como la cantidad de trabajo que se realiza en un momento determinado. Los autores afirman que un volumen de trabajo aceptable, permite disfrutar de la tarea, para conseguir los objetivos laborales y el desarrollo profesional; y el exceso de trabajo no sería solamente un desfase o exceso en los requisitos para conseguir un reto, sino sobrepasaría los límites humanos.

El segundo factor sería el control, que es la oportunidad de hacer elecciones y tomar decisiones, resolver problemas y contribuir al cumplimiento de las responsabilidades. Un buen ajuste se produce cuando hay correspondencia entre el control y los niveles de responsabilidad, produciéndose una discrepancia cuando las personas carecen de control suficiente para cumplir con las tareas bajo su responsabilidad.

La recompensa sería un tercer factor referido tanto el reconocimiento económico, como social del trabajo, ofreciendo indicadores claros de lo que valora la organización, mientras que la falta de reconocimiento devalúa tanto el trabajo, como al empleado.

El cuarto factor de comunidad, se define como la calidad del entorno social de una organización relacionado con el apoyo social, la colaboración y los sentimientos positivos. Los desajustes se producen cuando no existe una conexión positiva con los demás en el trabajo.

Un quinto factor es la equidad, considerada como la medida en que la organización tiene normas coherentes y equitativas para todos; sería importante el grado en que los recursos se asignan de acuerdo a procedimientos comprensibles y

consistentes. La equidad transmite respeto a los miembros de la comunidad y la falta de equidad indica confusión en los valores de una organización y en sus relaciones con las personas. Cuando los valores organizacionales y personales son congruentes, los éxitos son compartidos; de otra parte, cuando existen diferencias entre los valores de una organización y los valores de su personal, o si la organización no practica sus valores se producen desajustes que degeneran en estrés y desgaste profesional (Rodríguez y De Rivas, 2011).

#### 4) Modelo integrador de Gil-Monte

El modelo integrador de Gil-Monte (2006), considera que el *burnout* es una respuesta o consecuencia del estrés laboral crónico, que “se presenta tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias iniciales para afrontar el estrés laboral crónico no resultan funcionales” (p,107). De la misma manera Gil-Monte y Peiró (1999) sostienen que el proceso de *burnout* se inicia con el desarrollo conjunto de las dimensiones de baja realización personal y agotamiento emocional; y que la baja realización personal incrementaría significativamente el agotamiento emocional. La despersonalización (actitudes negativas) sería una estrategia de afrontamiento para manejar el deterioro cognitivo (baja realización) personal y cognitivo (alto agotamiento emocional). Esta perspectiva considera que la reevaluación cognitiva y emocional, serían variables moderadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales.

Este modelo comprensivo integra tanto los principales antecedentes del *burnout*, que son los estresores organizacionales: a) entorno social de la organización, que entre otros incluye el clima laboral, que también fue señalado por Winnubst (1993); b) sistema físico-tecnológico de la organización y el c) sistema social-interpersonal de la organización; como también los consecuentes que son: a) las afecciones de la salud física y mental; b) los problemas familiares y c) el desempeño laboral deficiente. Este modelo considera que las diferencias individuales (demográficas, biológicas, cognitivas, afectivas) serían variables moderadoras en la relación entre el estrés percibido y sus consecuencias.

### **B.3. Etiopatogenia del síndrome de Burnout**

Existen diferentes concepciones sobre la etiología del *burnout*; pero en general se acepta que el origen de esta patología radica en el deterioro de las relaciones interpersonales de tipo profesional, que se establecen en el entorno laboral, preferentemente con los receptores del servicio, que conllevan una sobre exigencia laboral, que genera tensión en el componente emocional y cognitivo de la psique (Gil-Monte, 2006).

En la patogenia o desarrollo y progreso del síndrome, además de las características de la organización y condiciones de trabajo, intervienen otras variables personales como: sociodemográficas, de personalidad, estado de salud, formación profesional y vocación o motivación para ayudar a los demás.

- 1) Características de la organización laboral, que como formación social implica enfrentar riesgos psicosociales intrínsecos al ejercicio del trabajo. Las organizaciones laborales incluirían antecedentes del *burnout* a partir de tres grupos: a) El entorno social de la organización (cambios en: las condiciones sociodemográficas, cultura de la población, condiciones tecnológicas, en la normativa y legislación y en la concepción del trabajo). b) El sistema físico-tecnológico de la organización (variables estructurales, configuración estructural de la organización, clima laboral, política organizacional, normas burocráticas, características del trabajo y tareas, subcontratación de servicios y actividades, tecnología de la organización). c) El sistema social-interpersonal de la organización (ambigüedad o conflictos en los roles laborales, ausencia de apoyo social en el trabajo, conflictos interpersonales, disminución de reciprocidad y motivación para la ayuda en los intercambios sociales, contagio por modelado del *burnout*) (Gil-Monte, 2006; Sánchez-Anguita, 2008).
- 2) Variables personales, comprende los siguientes: a) Sociodemográficas (sexo: femenino, edad: jóvenes, estado civil: solteros y separados). b) Personalidad (personalidad resistente, locus de control, autoeficacia, patrón conductual tipo

A, afectividad negativa, tipo de estrategia de afrontamiento de estrés, etc.). c) Estado de salud física o mental deficiente. d) Deficiente formación profesional; e) Insuficiente vocación o motivación de ayuda (Gil-Monte, 2006; Mingote y Pérez, 2003).

#### **B.4. Evaluación del síndrome de Burnout**

Desde que se identificó el síndrome de *burnout*, como una psicopatología laboral, se han utilizado distintas técnicas e instrumentos de medición. Inicialmente los investigadores utilizaron las observaciones sistemáticas, entrevistas estructuradas y test proyectivos, posteriormente se asignó mayor importancia a las encuestas y autoinformes, que hasta la actualidad son frecuentemente utilizados. Para fines de investigación se ha preferido utilizar como instrumento el Maslach Burnout Inventory - MBI (Maslach y Jackson, 1981, 1986) y el Burnout Measure - BM (Pines y Aronson, 1988); pero además existen muchos cuestionarios y escalas para evaluar el *burnout*.

Según Martínez, (2010), específicamente para evaluar el *burnout* en profesores, se utilizan los siguientes instrumentos: a) Escala de Burnout en directores de colegios de Friedman; b) Cuestionario de Burnout del profesorado –CBP- de Moreno y Oliver; c) Teacher stress inventory de Schutz y Long; d) Teacher Burnout Scale de Seidman y Zager; e) Cuestionario de Burnout de Maslach para educadores MBI-Ed; f) Teacher Attitude Scale - TAS de Farber y g) Cuestionario de Burnout para el profesorado revisado (CBP-R) de Moreno-Jiménez.

#### **B.5. Síndrome de Burnout en profesores universitarios**

Las universidades del Perú y el mundo, están experimentando diferentes cambios sociales, que conllevan nuevos desafíos para la enseñanza universitaria y sobrecarga laboral pues se exige al profesor universitario realizar innovaciones pedagógicas, tecnológicas; incorporar recursos informáticos; implementar

metodologías alternativas de enseñanza y aprendizaje; adoptar nuevos cambios curriculares y pedagógicos; aceptar la primacía de la investigación y su incentivación; como asumir nuevas funciones, para las cuales no fue preparado en su formación tradicional; por lo tanto es necesario una continua actualización y perfeccionamiento del accionar docente, en un contexto laboral de ritmo vertiginoso, en el cual las condiciones laborales, recursos y los salarios no han mejorado significativamente.

Al respecto Avargues y Borda (2010), refieren que en las últimas décadas el sistema universitario se ha visto afectado por diferentes presiones derivadas de cambios económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicos propios de la sociedad globalizada. Asimismo, señalan que la disminución de recursos, el aumento de la demanda y la falta de apoyo político habrían convertido el sistema universitario en un contexto laboral idóneo para la emergencia de riesgos de tipo psicosocial, como el síndrome de *burnout*, que sería un problema de salud en el ámbito universitario.

De otra parte, en la actualidad el profesor universitario ya no ocupa la centralidad en los procesos de aprendizaje; pero su rol es esencial para el éxito del proceso educativo de enseñanza-aprendizaje, su labor se orienta a organizar y evaluar el proceso y los resultados, para diseñar estrategias de acción conducentes al mejoramiento de las metodologías aplicadas y servicio educativo de calidad.

Según lo expuesto, el ejercicio de la docencia universitaria de una parte puede ser fuente de desarrollo y realización personal; pero de otra puede generar diferentes grados de tensión en los profesores, que van desde el estrés laboral hasta el *burnout*. Las consecuencias del *burnout* se evidencian a través del decremento de la salud laboral en el personal docente, disminución del desempeño docente y deterioro de la calidad de la enseñanza y pertinencia para su entorno, lo cual ha sido demostrado a través de diversas investigaciones realizadas en el Perú y otros países (Arquero & Donoso, 2013; Cabezas, 2016; Díaz, 2014; Mena, 2010).



### 4.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Las definiciones conceptuales, se han definido considerando los aportes de: Alles, 2012; Bordas, 2016; Chiavenato, 2010; De Mezerville, 2007; Gil-Monte y Peiró, 2007; Maslach y Jackson, 1997; Mas Torelló, 2011).

**Autorrealización:** es el impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser. El crecimiento y desarrollo del potencial propio.

**Baja realización personal:** consiste en que el profesional, presenta la tendencia a evaluarse negativamente, puede sentirse infeliz, descontento, incompetente consigo mismo y con su trabajo.

**Cansancio emocional:** es cuando el profesional que brinda un servicio directo a personas, percibe que se encuentra emocionalmente exhausto por el propio trabajo, es decir percibe que su fuerza emocional y capacidad de entrega a los demás va disminuyendo desde un nivel personal y psicológico.

**Calidad de vida laboral:** se refiere al ambiente de trabajo agradable; que las personas sientan seguridad en el trabajo, experimenten deseo y gusto de realizarlo, creando así un compromiso para la obtención de productos eficientes. Además, requiere de instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo en buen estado, recursos materiales, que faciliten la realización de sus labores, además de áreas de recreo y descanso, Además Involucra las relaciones humanas, en orden descendente, ascendente y lateral, implica que se valoren en las personas, esencialmente, el trabajo participativo, el trabajo en equipo, la comunicación y la comprensión, que contribuyan a la formación de verdaderos equipos de trabajo.

**Clima laboral:** es el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.

**Comunicación:** es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje. La comunicación deriva del latín *communicatio* que significa compartir, participar en algo o poner en común.

**Comunicación Organizacional:** consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo.

**Condiciones laborales:** cualquier actividad laboral se encuentra sujeta a diversos factores y contingencias, mientras tanto, la suma de estos conforma lo que se denomina como condiciones laborales.

**Despersonalización:** consiste en que el profesional presenta sentimientos y actitudes negativas, como trato impersonal, frío, cínico hacia los estudiantes con los cuales trabaja.

**Estresores:** son los estímulos, sucesos, situación, persona u objeto que después de su percepción y evaluación, generan impacto con efectos indeseables (cambios fisiológicos y psicológicos negativos).

**Involucramiento laboral:** es la mayor capacidad de decisión en los métodos de trabajo; en el uso y selección de herramientas; en los procedimientos a seguir y en la secuencia de operaciones. Y mayor sentido de involucramiento en las decisiones de la empresa.

**Profesor universitario:** o docente, es la persona que desarrolla su trabajo en una institución universitaria, cuyas competencias, funciones, roles y tareas están orientadas a la enseñanza, investigación, responsabilidad social y administración.

**Realización personal:** es uno de los sentimientos de plenitud más importantes que puede experimentar una persona, la sensación de ser una persona autónoma, independiente y capaz de afrontar nuevos retos. Una persona que se siente realizada encuentra un sentido profundo a su día a día, valora el aprendizaje que ha adquirido a lo largo de la vida.

**Recursos Humanos:** es el conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.

**Síndrome de Burnout:** es una respuesta al estrés laboral o una forma de tensión crónica, caracterizado por el agotamiento físico y emocional, despersonalización y la reducción de la capacidad personal de logro.

**Supervisión:** es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un área o una institución. Es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos de una organización.

## 5. MATERIALES Y MÉTODOS

### 5.1. TIPO DE ESTUDIO

El estudio fue de enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo.

### 5.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio fue no experimental, transversal, correlacional. Se describió y relacionó las variables de estudio (clima laboral y síndrome de *burnout*), en un determinado momento temporal y espacial, cuyo diagrama simbólico según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) es:

$$\begin{array}{c} O_1 \\ M \quad r \\ O_2 \end{array}$$

Donde:

M, es la muestra de estudio.

O<sub>1</sub>, es la observación o medición de la variable 1 (clima laboral)

r, es el coeficiente de la correlación entre las dos variables

O<sub>2</sub>, es la observación o medición de la variable 2 (síndrome de *burnout*).

Adicionalmente de acuerdo a los objetivos propuestos, se estableció comparaciones entre los niveles de cada variable de estudio, según indicadores sociodemográficos.

### 5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### Población

La población para el presente trabajo de investigación estuvo conformada por 422 docentes de la UNASAM, con condición de nombrado y contratado a plazo

fijo, pertenecientes a las categorías auxiliar, asociado y principal, con regímenes de dedicación exclusiva, tiempo completo y tiempo parcial, tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1

*Distribución de la población de profesores según facultad de la UNASAM*

Facultad	Población
Administración y Turismo	26
Ciencias	98
Ciencias Agrarias	39
Ciencias del Ambiente	27
Ciencias Médicas	41
Ciencias Sociales, Educación y de la Comunicación	60
Derecho y Ciencias Políticas	26
Economía y Contabilidad	43
Ingeniería de Minas, Geología y Metalurgia	16
Ingeniería Civil	29
Ingeniería de Industrias Alimentarias	17
<b>Total</b>	<b>422</b>

Fuente: OGE-UNASAM-2017

Los criterios de selección de las unidades de análisis han sido:

**Criterios de Inclusión**

- ) Todos los profesores nombrados de 20 a 70 años de edad.
- ) Todos los profesores contratados por recursos ordinarios u otras modalidades de 20 a 70 años de edad.
- ) Todos los profesores que acepten participar voluntariamente con firma del consentimiento informado.

**Criterios de Exclusión**

- ) Todos los profesores que se encuentren recibiendo tratamiento psiquiátrico o psicológico.

- ) Todos los profesores que se encuentren de licencia por diferentes motivos, durante el periodo que se realice la aplicación de los instrumentos.

## MUESTRA

El tipo de muestreo fue aleatorio estratificado con afijación proporcional a cada facultad, debido a que la primera variable de estudio asume distintos valores en las facultades de la UNASAM (Lohr, 2000). Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula de tamaño de muestra para variable cualitativa con población finita:

$$n = \frac{e^2 \sum_{i=1}^k \frac{W_i^2 p_i q_i}{N_i}}{Z_{\alpha/2}^2}$$

Donde:

$N_i$  : Tamaño de la población para la facultad  $i$ .

$W_i$  : Peso o ponderación de la facultad  $i$ .

$p_i$  : Proporción de éxito de 0.5.

$q_i$  :  $1 - p_i$  (complemento de  $p_i$ ).

$n_i$  : Tamaño de muestra en la facultad  $i$ .

$e$  : Error de tolerancia (0.05)

$Z_{\alpha/2}$  : Valor de la distribución normal (1.96), para un nivel de confianza de 95% ( $1 - \alpha$ ).

Así, el tamaño de la muestra fue 206 docentes, cuya distribución se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

*Distribución de la muestra de docentes según facultad de la UNASAM*

<b>Facultad</b>	<b>Muestra</b>
Administración y Turismo	13
Ciencias	48
Ciencias Agrarias	19
Ciencias del Ambiente	13
Ciencias Médicas	20
Ciencias Sociales, Educación y de la Comunicación	29
Derecho y Ciencias Políticas	13
Economía y Contabilidad	21
Ingeniería de Minas, Geología y Metalurgia	8
Ingeniería Civil	14
Ingeniería de Industrias Alimentarias	8
<b>Total</b>	<b>206</b>

Fuente: OGE-UNASAM-2017.

## **UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis se encuentra representada por un profesor de la UNASAM, perteneciente a cada una de las facultades.

### **5.4. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

La técnica que se empleó en este estudio fue la encuesta. Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes:

- 1) Una ficha sociodemográfica, que comprende ocho ítems referidas al sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, número de trabajos remunerados, número de horas semanales laboradas por los profesores y el número de horas de contacto directo con los estudiantes de la UNASAM. (Anexo N° 01).
- 2) La Escala de clima laboral CI-SPC (Palma, 2004), que consta de 50 ítems y cuyas normas interpretativas (baremos) se han obtenido en una muestra peruana.

Mediante este instrumento se midió la variable clima laboral. Para fines de este estudio antes de la aplicación del instrumento, se determinó la validez de contenido por criterio de jueces y la validez de constructo mediante análisis factorial. Asimismo, previo estudio piloto, se realizó el análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach. La ficha técnica de la escala citada, que incluye el modelo del respectivo protocolo, se describe en el Anexo N° 02.

### A. Validez de Contenido

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002), considera que: “La validez de contenido es la representatividad o la adecuación de muestreo del contenido, la sustancia, la materia, el tema de un instrumento de medición” (p, 605).

Así, el instrumento de medición del clima laboral es adecuado y válido con un estadístico de Lawshe = 1, lo que indica su alta validez de contenido después de las correcciones realizadas según las sugerencias de mejora realizadas por los ocho expertos, mejorando sustancialmente el indicador de Lawshe (0,925) para el instrumento del clima laboral (tabla 3).

Tabla 3

*Análisis de validez de contenido de Lawshe de la Escala de Clima Laboral-SPC*

Ítem	Jurado								Lawshe (n = 8, min value = 1,000)
	Jurado 1	Jurado 2	Jurado 3	Jurado 4	Jurado 5	Jurado 6	Jurado 7	Jurado 8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000

12	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
Promedio global									1,000



## B. Validez de constructo (Piloto)

La validez de constructo del instrumento, se ha realizado mediante el análisis factorial, que “busca y define las construcciones fundamentales o dimensiones que se supone sirven de base para las variables originales” (Hair, Anderson, Tatham & Black, 2014, p,83).

El análisis factorial para medir el clima laboral por intermedio de sus 50 ítems distribuidos en 10 factores o dimensiones subyacentes, presenta una varianza del 80,659% (tabla 4), es decir que el cuestionario es bueno ya que explica la variabilidad del clima laboral en un 80,659% y siendo el restante 19,341% explicado por otros factores (características) no incluidos en el cuestionario (tabla 5).

Tabla 4

### *Análisis de la varianza total explicada de la Escala Clima laboral-SPC*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	24,439	48,878	48,878	24,439	48,878	48,878
2	3,392	6,784	55,661	3,392	6,784	55,661
3	2,099	4,199	59,860	2,099	4,199	59,860
4	2,031	4,062	63,922	2,031	4,062	63,922
5	1,921	3,841	67,763	1,921	3,841	67,763
6	1,556	3,112	70,875	1,556	3,112	70,875
7	1,392	2,784	73,659	1,392	2,784	73,659
8	1,302	2,604	76,263	1,302	2,604	76,263
9	1,136	2,273	78,535	1,136	2,273	78,535
10	1,062	2,123	80,659	1,062	2,123	80,659
11	0,981	1,961	82,620			
12	0,934	1,867	84,487			
13	0,781	1,561	86,049			
14	0,679	1,359	87,408			
15	0,635	1,270	88,677			
16	0,567	1,134	89,811			
17	0,511	1,022	90,833			
18	0,437	0,874	91,707			
19	0,389	0,777	92,485			
20	0,377	0,753	93,238			
21	0,366	0,731	93,969			

22	0,320	0,641	94,610
23	0,303	0,605	95,215
24	0,274	0,548	95,763
25	0,240	0,480	96,243
26	0,223	0,446	96,689
27	0,214	0,428	97,116
28	0,198	0,395	97,511
29	0,178	0,356	97,867
30	0,151	0,302	98,169
31	0,131	0,261	98,430
32	0,127	0,255	98,685
33	0,118	0,237	98,922
34	0,098	0,196	99,118
35	0,084	0,168	99,286
36	0,059	0,119	99,405
37	0,058	0,117	99,521
38	0,049	0,097	99,619
39	0,042	0,085	99,703
40	0,037	0,074	99,777
41	0,033	0,066	99,844
42	0,027	0,054	99,898
43	0,017	0,034	99,932
44	0,014	0,028	99,960
45	0,009	0,018	99,978
46	0,006	0,011	99,989
47	0,003	0,005	99,995
48	0,002	0,004	99,999
49	0,001	0,001	100,000
50	6,977E-05	0,000	100,000

---

Fuente: Base de datos piloto

En la tabla 5 se observa que 13 ítems del total de 50 ítems son las que presentan problemas en la comprensión de las preguntas (ítems con dos o más colores en su fila correspondiente, por ejemplo, el ítem 2, 3, etc) que puede ser a causa de: preguntas muy generales, preguntas que carecen de claridad, entre otros problemas. Por otro lado, los 37 ítems restantes no presentan problemas de comprensión en las preguntas (ítems con un sólo color en su fila correspondiente, por ejemplo, el ítem 3, 4, etc.)

Tabla 5

*Matriz de Componentes sobre la Escala Clima laboral-SPC*

Ítems	Componente									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Existen oportunidades de progresar en la Institución.	0,517	0,354	0,238	0,052	0,178	0,009	-0,482	0,052	0,270	-0,188
2. Se siente comprometido con el éxito de la Institución.	0,492	-0,069	0,034	-0,066	-0,363	0,180	-0,470	0,303	-0,242	0,056
3. La autoridad brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	0,758	0,025	-0,209	-0,054	-0,296	0,122	-0,055	-0,244	0,166	-0,075
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	0,740	-0,200	0,048	0,054	0,183	-0,048	-0,129	-0,284	0,090	0,136
5. Los colegas de trabajo cooperan entre sí.	0,518	0,221	0,016	0,525	-0,114	0,101	0,181	-0,300	-0,143	-0,223
6. La autoridad se interesa por el éxito de sus profesores.	0,652	0,257	-0,339	-0,106	0,016	0,098	-0,040	-0,179	0,066	-0,098
7. Cada profesor se preocupa por alcanzar sus metas en el trabajo.	0,432	-0,519	0,446	-0,145	0,060	0,139	-0,032	0,076	0,180	0,123
8. En la Institución, se mejoran los métodos de enseñanza - aprendizaje u otro vinculado a la actividad docente.	0,678	-0,208	0,117	-0,155	0,269	0,018	0,232	-0,286	0,072	-0,001
9. En la Institución, la información fluye adecuadamente.	0,728	-0,129	-0,244	0,026	0,206	0,016	-0,002	0,176	-0,041	-0,116
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	0,598	-0,173	0,328	-0,304	0,124	0,460	0,177	0,016	-0,026	-0,099
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr las metas.	0,699	-0,089	0,119	0,077	0,382	0,267	0,180	0,131	-0,138	-0,168
12. Cada profesor se considera factor clave para el éxito de la Institución.	0,542	-0,277	0,270	0,330	0,149	-0,053	0,080	0,285	-0,340	-0,131
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	0,688	-0,237	-0,149	0,332	0,094	-0,135	0,181	0,285	0,133	0,081
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	0,696	-0,173	-0,155	0,366	0,089	0,092	-0,051	-0,290	-0,055	0,053
15. Los profesores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas que están bajo su responsabilidad.	0,610	0,019	0,176	0,414	-0,349	-0,054	-0,130	-0,007	0,180	0,142
16. Se valora los altos niveles de desempeño laboral.	0,712	0,152	-0,196	0,097	0,250	0,030	-0,004	0,072	0,427	0,133
17. Los profesores están comprometidos con la organización.	0,701	0,048	0,309	0,277	-0,122	0,208	-0,034	-0,025	-0,030	-0,124
18. Se recibe la capacitación necesaria para realizar la actividad docente.	0,649	0,384	0,037	0,010	0,349	0,078	-0,083	0,071	-0,076	-0,279
19. Existen suficientes canales de comunicación.	0,629	-0,102	-0,088	-0,223	0,372	0,075	-0,137	0,148	0,183	0,175
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	0,535	0,139	0,042	0,617	0,097	0,134	-0,056	0,175	-0,111	0,131
21. Las autoridades expresan reconocimiento por los logros alcanzados por los profesores.	0,751	0,132	-0,283	0,005	0,064	-0,191	0,174	0,184	0,152	0,120
22. En la Institución, se hacen mejor las cosas cada día.	0,741	0,020	-0,067	-0,190	0,144	-0,172	0,229	-0,028	-0,332	0,212
23. Las responsabilidades del cargo están claramente definidas.	0,761	-0,121	-0,042	-0,188	-0,099	-0,103	-0,027	0,141	0,098	-0,039
24. Existe comunicación fluida con las autoridades.	0,739	-0,050	-0,411	-0,142	-0,045	0,294	0,090	0,114	0,097	-0,054
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor posible.	0,796	-0,225	-0,138	-0,059	-0,051	0,260	0,085	-0,271	0,006	-0,016

26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	0,783	-0,137	0,048	0,082	0,071	-0,148	-0,021	-0,242	0,025	-0,299
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del profesor.	0,790	-0,155	0,106	0,158	-0,215	-0,179	0,101	-0,059	0,165	-0,111
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	0,670	-0,368	-0,210	0,272	0,175	-0,177	0,076	-0,068	0,007	0,270
29. En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos.	0,821	-0,243	-0,104	-0,030	-0,075	-0,068	-0,262	0,091	-0,169	0,112
30. Existe buena administración de los recursos.	0,808	0,073	-0,161	-0,240	-0,252	-0,058	0,040	-0,144	-0,247	0,057
31. Las autoridades promueven la capacitación que se necesita.	0,858	0,229	-0,076	-0,042	0,078	-0,045	-0,108	0,029	-0,138	-0,022
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	0,639	-0,084	0,120	-0,009	-0,177	-0,510	0,230	0,152	0,065	-0,189
33. Existen normas y procedimientos que guían el trabajo.	0,707	-0,152	-0,152	-0,048	-0,366	-0,202	0,005	0,196	0,003	-0,059
34. La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.	0,766	0,028	-0,294	-0,097	-0,148	0,181	-0,094	0,018	-0,122	0,049
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras Instituciones.	0,338	0,655	0,404	-0,128	-0,088	0,178	0,216	0,135	0,061	0,176
36. La Institución promueve el desarrollo del profesor.	0,747	0,364	-0,057	-0,080	-0,008	0,112	-0,049	0,208	-0,017	-0,122
37. Los productos y/o servicios académicos son motivo de orgullo de los profesores.	0,620	-0,234	0,385	-0,030	0,199	-0,048	-0,238	-0,102	-0,068	0,299
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	0,815	-0,235	0,223	0,008	-0,154	0,080	-0,094	-0,089	0,203	0,035
39. La autoridad escucha los planteamientos que se le hacen.	0,812	-0,017	-0,128	-0,070	-0,243	0,286	0,171	0,105	0,101	-0,038
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la Institución.	0,823	-0,296	0,203	-0,205	-0,161	-0,001	0,068	0,048	-0,052	-0,025
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	0,791	-0,157	0,050	-0,074	0,079	0,029	0,299	0,104	-0,084	0,023
42. Se comprende el significado de la visión, misión y valores de la institución.	0,802	-0,152	0,110	-0,113	-0,352	0,067	-0,007	-0,089	-0,023	0,088
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	0,824	-0,227	0,080	-0,096	0,009	-0,194	-0,146	0,060	0,066	-0,189
44. Existe colaboración entre los profesores de las diversas facultades.	0,755	0,197	0,042	-0,288	0,095	-0,226	-0,057	-0,146	-0,224	0,121
45. Se dispone de la tecnología para realizar el trabajo.	0,745	0,294	-0,072	-0,175	0,285	-0,155	-0,156	-0,091	-0,027	-0,089
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	0,778	0,321	-0,180	0,033	0,089	-0,129	-0,051	0,114	0,026	-0,014
47. La Institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	0,665	0,311	0,340	-0,162	0,044	-0,368	-0,068	-0,152	-0,021	-0,093
48. Existe un trato justo en la Institución.	0,668	0,406	0,163	-0,003	-0,246	-0,063	0,173	-0,008	0,047	-0,033
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Institución.	0,683	0,379	-0,101	0,184	-0,016	0,088	-0,156	-0,138	-0,189	0,233
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	0,402	0,686	0,243	0,030	-0,070	0,008	0,265	0,022	0,098	0,318

Fuente: Base de datos piloto

Los ítems a mejorar por presentar ambigüedades, duplicidad de preguntas o ser preguntas genéricas son: 1, 2, 5,7, 10, 15, 16, 20, 24, 32, 35, 48 y 50 por estar en dos o más columnas de las dimensiones subyacentes.

La medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin permite comparar los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. Así, valores pequeños de KMO = 0,380 indican que el análisis factorial puede no ser una buena idea, dado que las correlaciones entre los pares de ítems pueden no ser explicadas por otros ítems (es decir, no presentan factores comunes), así mismo, indican que no debe utilizarse el análisis factorial con los datos muestrales que se están utilizando. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett (Chi-cuadrado aproximado = 3004,863 g.l. = 1225, Sig. = 0,000) indica que los ítems se encuentran correlacionadas entre sí y son significativas, y por ende el modelo factorial es pertinente (tabla 6).

Tabla 6

*Análisis de adecuación al análisis factorial de la Escala Clima laboral-SPC*

	Estadístico	Valor
Medida de adecuación de muestreo	Kaiser-Meyer-Olkin	,380
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3004,863
	g.l.	1225
	Sig.	,000

Fuente: Base de datos piloto

**C. Fiabilidad**

La fiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

En la tabla 7, se observa que el valor Alfa de Cronbach (0,977) para medir el clima laboral en general es buena, lo cual significa que el instrumento utilizado presenta una buena fiabilidad. Así mismo, se observa el Alfa de Cronbach para cada una de las cinco dimensiones: realización personal (0,923), involucramiento personal (0,923), supervisión (0,911), comunicación (0,925) y condiciones laborales (0,863), que presenta nivel de fiabilidad bueno.

Tabla 7

*Análisis de fiabilidad de la Escala de Clima Laboral -SPC*

Variable / dimensión / ítem	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima laboral	0,977	50
Realización Personal	0,923	10
Involucramiento Laboral	0,887	10
Supervisión	0,911	10
Comunicación	0,925	10
Condiciones Laborales	0,863	10
1. Existen oportunidades de progresar en la Institución.	0,977	
2. Se siente comprometido con el éxito de la Institución.	0,977	
3. La autoridad brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	0,977	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	0,977	
5. Los colegas de trabajo cooperan entre sí.	0,977	
6. La autoridad se interesa por el éxito de sus profesores.	0,977	
7. Cada profesor se preocupa por alcanzar sus metas en el trabajo.	0,977	
8. En la Institución, se mejoran los métodos de enseñanza - aprendizaje u otro vinculado a la actividad docente.	0,977	
9. En la Institución, la información fluye adecuadamente.	0,977	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	0,977	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr las metas.	0,977	
12. Cada profesor se considera factor clave para el éxito de la Institución.	0,977	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	0,977	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	0,977	
15. Los profesores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas que están bajo su responsabilidad.	0,977	
16. Se valora los altos niveles de desempeño laboral.	0,977	
17. Los profesores están comprometidos con la organización.	0,977	
18. Se recibe la capacitación necesaria para realizar la actividad docente.	0,977	

19. Existen suficientes canales de comunicación.	0,977
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	0,977
21. Las autoridades expresan reconocimiento por los logros alcanzados por los profesores.	0,977
22. En la Institución, se hacen mejor las cosas cada día.	0,977
23. Las responsabilidades del cargo están claramente definidas.	0,977
24. Existe comunicación fluida con las autoridades.	0,977
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor posible.	0,977
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	0,977
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del profesor.	0,977
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	0,977
29. En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos.	0,976
30. Existe buena administración de los recursos.	0,977
31. Las autoridades promueven la capacitación que se necesita.	0,976
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	0,977
33. Existen normas y procedimientos que guían el trabajo.	0,977
34. La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.	0,977
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras Instituciones.	0,978
36. La Institución promueve el desarrollo del profesor.	0,977
37. Los productos y/o servicios académicos, son motivo de orgullo de los profesores.	0,977
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	0,976
39. La autoridad escucha los planteamientos que se le hacen.	0,976
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la Institución.	0,976
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	0,977
42. Se comprende el significado de la visión, misión y valores de la institución.	0,976
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	0,976
44. Existe colaboración entre los profesores de las diversas facultades.	0,977
45. Se dispone de la tecnología para realizar el trabajo.	0,977
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	0,977
47. La Institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	0,977
48. Existe un trato justo en la Institución.	0,977
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Institución.	0,977
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	0,978

---

Fuente: Base de datos piloto

## D. Propiedades psicométricas de la Escala de Clima Laboral - SPC

En la tabla 8 se describe un resumen de las características psicométricas del instrumento: Escala de clima laboral-SP, que se determinaron para este estudio.

Tabla 8

### *Propiedades psicométricas de la Escala de Clima Laboral-SPC*

Características		Clima laboral	Realización Personal	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales
Número de ítems		50	10	10	10	10	10
Ítems que la conforman		1 - 50	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50
Puntaje (muestral)	Mínimo	74	12	16	12	13	14
	Maximo	246	50	50	49	49	48
Fiabilidad (Alfa de Conbach)		0,964	0,881	0,813	0,861	0,884	0,834
Validez de contenido (Lawshe)		1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
P25		124,75	22,00	29,00	25,00	22,00	24,00
Percentil	Mediana	138,00	25,00	32,50	28,00	25,00	27,00
	P75	155,00	29,25	36,00	32,00	29,00	30,00
Media		138,85	25,50	32,20	28,33	25,73	27,09
Desviación estándar		26,726	6,163	5,512	6,140	6,002	5,540
Puntos de corte*** (T = 50 + 10*Z)	Muy insatisfecho	122 a -	21 a -	28 a -	24 a -	21 a -	23 a -
	Insatisfecho	123 a 134	22 a 24	29 a 31	25 a 27	22 a 24	24 a 26
	Promedio	135 a 147	25 a 27	32 a 34	28 a 30	25 a 27	27 a 28
	Satisfecho	148 a 159	28 a 30	35 a 36	31 a 32	28 a 30	29 a 31
Muy satisfecho		160 a +	31 a +	37 a +	33 a +	31 a +	32 a +

a/ Los puntos de corte son cada 20%

- 3) El cuestionario “*burnout*” para profesores universitarios, es una versión modificada de la adaptación española del MBI de Maslach y Jackson (Seisdedos, 1997). La modificación fue realizada por Arquero y Donoso (2016). Mediante este instrumento se evaluó la variable síndrome de *burnout*. Se determinó la validez de contenido por criterio de jueces y la validez de constructo por análisis factorial con el método de componentes principales y rotación varimax. El índice de fiabilidad y consistencia interna para todo el inventario y por dimensiones, se



realizó a través del coeficiente alfa de Cronbach, previo estudio piloto. El protocolo correspondiente se incluye en el Anexo N° 03.

### A. Validez de contenido

El Cuestionario “*burnout*” para profesores universitarios es adecuado y válido, con un estadístico de Lawshe = 1, lo que indica su alta validez de contenido después de las correcciones realizadas según las sugerencias de mejora realizadas por los ocho expertos, mejorando sustancialmente el indicador de Lawshe (0,925) para el instrumento de medición del síndrome de *burnout* fue 1,000 (tabla 9). Los ítems mejorados contextualmente, en el caso del síndrome de *burnout* han sido los ítems 11 y 12.

Tabla 9

*Análisis de validez de contenido de Lawshe del Cuestionario “Burnout” para profesores universitarios*

Ítem	Jurado								Lawshe (n = 8, min value = 1,000)
	Jurado 1	Jurado 2	Jurado 3	Jurado 4	Jurado 5	Jurado 6	Jurado 7	Jurado 8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000

23	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000

---

Promedio global

1,000

---

## B. Validez de constructo (Piloto)

La validez de constructo del instrumento, se realizó mediante el análisis factorial para medir el *burnout* por intermedio de sus 34 ítems distribuidos en 8 factores o dimensiones subyacentes, presenta una varianza del 79,970% (tabla 10), es decir que el cuestionario es bueno ya que explica la variabilidad del *burnout* en un 79,970% y siendo el restante 20,030% explicado por otros factores (características) no incluidos en el cuestionario (tabla 11).

Tabla 10

*Análisis de la varianza total explicada del Cuestionario “Burnout” para profesores universitarios*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	12,491	34,696	34,696	12,491	34,696	34,696	8,597	23,881	23,881
2	6,171	17,142	51,838	6,171	17,142	51,838	5,497	15,268	39,149
3	2,284	6,345	58,183	2,284	6,345	58,183	4,149	11,524	50,673
4	1,919	5,331	63,514	1,919	5,331	63,514	2,697	7,491	58,164
5	1,717	4,768	68,282	1,717	4,768	68,282	2,222	6,171	64,335
6	1,524	4,234	72,516	1,524	4,234	72,516	1,997	5,546	69,881
7	1,392	3,866	76,382	1,392	3,866	76,382	1,950	5,416	75,297
8	1,292	3,588	79,970	1,292	3,588	79,970	1,682	4,674	79,970
9	0,854	2,372	82,342						
10	0,797	2,214	84,556						
11	0,701	1,948	86,504						
12	0,652	1,812	88,316						
13	0,552	1,533	89,849						
14	0,458	1,271	91,120						
15	0,438	1,215	92,336						
16	0,402	1,117	93,453						
17	0,321	0,891	94,343						
18	0,305	0,847	95,190						
19	0,233	0,647	95,837						
20	0,220	0,612	96,449						
21	0,208	0,578	97,027						
22	0,188	0,522	97,550						
23	0,160	0,445	97,995						
24	0,142	0,394	98,389						
25	0,102	0,282	98,671						
26	0,097	0,269	98,940						
27	0,083	0,230	99,170						
28	0,068	0,189	99,359						
29	0,059	0,165	99,524						
30	0,050	0,139	99,663						
31	0,035	0,099	99,762						
32	0,028	0,078	99,840						
33	0,023	0,065	99,905						
34	0,016	0,045	99,950						

En la tabla 11 se observa que 12 ítems del total de 34 ítems son las que presentan problemas en la comprensión de las preguntas (ítems con dos o más colores en su fila correspondiente, por ejemplo, el ítem 1, 2, etc) que puede ser a causa de: preguntas muy generales, preguntas que carecen de claridad, entre otros problemas. Por otro lado, los 24 ítems restantes no presentan problemas de comprensión en las preguntas (ítems con un sólo color en su fila correspondiente, por ejemplo, el ítem 3, 4, etc.). Los ítems a mejorar por presentar ambigüedades, duplicidad de preguntas o ser preguntas genéricas son: 1, 2, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 19, 21 y 34 por estar en dos o más columnas de las dimensiones subyacentes.

Tabla 11

*Matriz de Componentes sobre el Cuestionario “Burnout” para profesores universitarios*

Ítems	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Me siento emocionalmente agotado (a) con mi actividad docente.	0,488	-0,192	-0,168	0,097	0,050	0,026	0,774	0,010
2. Me siento emocionalmente agotado (a) con mi actividad investigadora.	0,610	-0,254	0,051	0,167	0,084	0,036	0,530	0,303
3. Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0,796	-0,361	-0,060	0,165	-0,016	0,112	0,173	-0,132
4. Me siento cansado (a) al final de la jornada de trabajo.	0,610	0,052	-0,027	0,187	0,123	-0,098	0,373	0,130
5. Comprendo fácilmente cómo se sienten los estudiantes.	0,002	0,149	0,811	-0,053	-0,024	-0,101	-0,269	0,195
6. Creo que trato a algunos estudiantes y colegas como si fuesen objetos.	0,818	-0,053	-0,122	-0,029	0,013	0,114	0,032	-0,119
7. Trabajar todos los días con estudiantes es un esfuerzo.	0,467	-0,064	0,048	0,747	-0,086	0,063	0,108	-0,133
8. Investigar todos los días es un esfuerzo.	0,439	-0,223	0,134	0,724	-0,121	0,049	0,152	0,224
9. Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes.	0,047	0,120	0,803	0,039	-0,012	-0,134	0,066	0,013
10. Resuelvo eficazmente los problemas relacionados con la investigación.	0,026	0,163	0,637	-0,087	-0,039	-0,106	-0,025	-0,573
11. Me siento desgastado(a) por dar clases.	0,766	-0,002	-0,031	0,320	0,068	0,241	0,181	0,021
12. Me siento desgastado(a) por realizar la investigación.	0,596	-0,027	0,043	0,213	0,240	0,227	0,184	0,521
13. Creo que, con mi actividad docente, estoy influyendo positivamente en las vidas de los demás.	-0,165	0,463	0,771	0,001	0,076	0,102	0,096	0,157
14. Creo que mi investigación tiene utilidad para la sociedad.	-0,160	0,400	0,699	-0,038	0,255	0,133	0,124	-0,119

15. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la actividad docente.	0,214	-0,039	-0,095	0,614	0,372	0,071	-0,021	0,119
16. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0,582	-0,140	-0,208	0,443	0,182	0,258	0,151	-0,157
17. Me siento muy activo (a) en mi actividad como docente.	-0,080	0,598	0,381	-0,178	0,323	-0,116	-0,271	0,300
18. Me siento muy activo (a) en mi actividad investigadora.	0,088	0,822	0,169	-0,241	0,090	-0,194	-0,254	-0,141
19. Me siento muy frustrado(a) con la docencia.	0,740	-0,048	-0,089	0,239	-0,047	0,133	0,429	-0,136
20. Me siento muy frustrado (a) en la investigación.	0,795	-0,222	0,112	0,130	0,045	0,052	0,031	0,219
21. Creo que estoy trabajando demasiado.	0,647	0,021	0,043	0,557	-0,231	-0,082	0,038	0,018
22. No me preocupa lo que le ocurre a los estudiantes a los que enseño.	0,169	0,000	-0,048	-0,006	-0,199	0,791	0,174	0,026
23. No me preocupa que la investigación tenga utilidad social.	0,398	-0,131	-0,027	0,141	-0,032	0,781	-0,178	0,077
24. Trabajar directamente con estudiantes me produce estrés.	0,882	-0,157	-0,086	0,114	0,132	0,116	-0,100	-0,094
25. Los requerimientos de la investigación me producen estrés.	0,805	-0,106	-0,004	-0,023	-0,014	-0,014	-0,058	0,387
26. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con los estudiantes a los que enseño.	-0,027	0,552	0,390	-0,029	0,064	-0,191	-0,364	0,273
27. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada cuando investigo.	0,041	0,721	0,271	0,016	0,041	-0,292	-0,307	-0,248
28. Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con estudiantes.	-0,236	0,846	0,145	-0,039	-0,060	0,045	0,007	0,225
29. Me siento estimulado(a) después de una jornada de trabajo en investigación.	-0,249	0,888	0,112	-0,085	0,023	0,016	0,000	-0,189
30. Creo que he conseguido hacer cosas útiles como docente.	-0,364	0,697	0,361	0,027	0,150	0,022	0,103	0,321
31. Creo que he conseguido hacer cosas útiles como investigador.	-0,229	0,826	0,220	0,017	0,136	0,070	0,131	-0,198
32. Me siento desgastado (a)	0,815	-0,146	-0,080	0,322	0,095	0,164	0,000	-0,056
33. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	-0,056	0,126	0,755	0,057	0,011	0,041	-0,130	-0,150
34. Creo que los estudiantes me culpan de alguno de sus problemas.	0,544	-0,195	-0,025	0,386	0,160	0,448	-0,003	-0,056

---

Fuente: Base de datos piloto

La medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin permite comparar los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. Así, valores grandes de KMO = 0,703 indican que el análisis factorial puede ser una buena idea, dado que las correlaciones entre los pares de ítems pueden ser explicadas por otros ítems (es decir, presentan factores comunes), así mismo, indican que debe utilizarse el análisis factorial con los datos muestrales que se están utilizando. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett (Chi-cuadrado aproximado = 1823,155 g. l. = 630, Sig. = 0,000) indica que los ítems

se encuentran correlacionadas entre sí y son significativas, y por ende el modelo factorial es pertinente (tabla 12).

Tabla 12

*Análisis de adecuación al análisis factorial del Cuestionario “Burnout” para profesores universitarios*

Estadístico		Valor
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,703
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1823,155
	Gl	630
	Sig.	,000

Fuente: Base de datos piloto

### **C. Fiabilidad**

En la tabla 13, se observa que el valor Alfa de Cronbach (0,864) para medir el *burnout* es en general muy bueno, que significa que el instrumento presenta una buena fiabilidad. Asimismo, se observa el Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones: Cansancio emocional (0,947), Despersonalización (0,776) y Realización personal (0,929), que presentan niveles de fiabilidad buenos.

Tabla 13

*Análisis de fiabilidad del Cuestionario “Burnout” para profesores universitarios*

Variable / dimensión / ítem	Alfa de Cronbach	N de elementos
Burnout	0,864	34
Cansancio emocional	0,947	14
Despersonalización	0,776	6
Realización personal	0,929	14
Relacionados con docencia (sin comunes)	0,618	12
Relacionados con investigación (sin comunes)	0,621	12
Relacionados con docencia (incluye comunes)	0,812	22
Relacionados con investigación (incluye comunes)	0,819	22
1. Me siento emocionalmente agotado (a) con mi actividad docente.	0,862	
2. Me siento emocionalmente agotado (a) con mi actividad investigadora.	0,858	
3. Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0,858	
4. Me siento cansado (a) al final de la jornada de trabajo.	0,857	
7. Trabajar todos los días con estudiantes es un esfuerzo.	0,855	
8. Investigar todos los días es un esfuerzo.	0,856	
11. Me siento desgastado(a) por dar clases.	0,853	
12. Me siento desgastado(a) por realizar la investigación.	0,855	
19. Me siento muy frustrado(a) con la docencia.	0,856	
20. Me siento muy frustrado (a) en la investigación.	0,856	
21. Creo que estoy trabajando demasiado.	0,854	
24. Trabajar directamente con estudiantes me produce estrés.	0,856	
25. Los requerimientos de la investigación me producen estrés.	0,857	
32. Me siento desgastado (a)	0,855	
6. Creo que trato a algunos estudiantes y colegas como si fuesen objetos.	0,858	
15. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la actividad docente.	0,861	
16. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0,858	
22. No me preocupa lo que le ocurre a los estudiantes a los que enseño.	0,866	
23. No me preocupa que la investigación tenga utilidad social.	0,861	
34. Creo que los estudiantes me culpan de alguno de sus problemas.	0,857	
5. Comprendo fácilmente cómo se sienten los estudiantes.	0,863	
9. Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes.	0,861	
10. Resuelvo eficazmente los problemas relacionados con la investigación.	0,864	
13. Creo que, con mi actividad docente, estoy influyendo positivamente en las vidas de los demás.	0,861	
14. Creo que mi investigación tiene utilidad para la sociedad.	0,862	
17. Me siento muy activo (a) en mi actividad como docente.	0,864	
18. Me siento muy activo (a) en mi actividad investigadora.	0,864	
26. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con los estudiantes a los que enseño.	0,864	
27. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada cuando investigo.	0,864	
28. Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con estudiantes.	0,866	
29. Me siento estimulado(a) después de una jornada de trabajo en investigación.	0,867	

30. Creo que he conseguido hacer cosas útiles como docente.	0,865
31. Creo que he conseguido hacer cosas útiles como investigador.	0,864
33. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0,863

Fuente: Base de datos piloto

#### D. Propiedades psicométricas del Cuestionario “Burnout” para profesores universitarios

En la tabla 14 se describe un resumen de las características psicométricas del instrumento: Cuestionario “burnout” para profesores universitarios, que se determinaron para este estudio.

Tabla 14

#### Propiedades psicométricas del Cuestionario “Burnout” para profesores universitarios

Características		Síndrome de Burnout (SB)	Cansancio emocional (CE)	Despersonalización (DP)	Realización personal (RP)
Número de ítems		34	14	6	14
Ítems que la conforman		1- 34	1, 2, 3, 4, 7, 8, 11, 12, 19, 20, 21, 24, 25, 32	6, 15, 16, 22, 23, 34	5, 9, 10, 13, 14, 17, 18, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33
Puntaje (muestral)	Mínimo	60	14	6	37
	Maximo	151	62	26	84
Fiabilidad (Alfa de Conbach)		0,687	0,899	0,632	0,874
Validez de contenido (Lawshe)		1,000	1,000	1,000	1,000
Percentil	P25	107,00	25,00	8,00	64,00
	Mediana	114,50	33,00	11,00	71,00
	P75	123,00	43,00	16,00	76,25
Media		115,77	34,30	11,98	69,50
Desviación estándar		12,309	11,960	4,885	9,095
Puntos de corte*** ( $T = 50 + 10*Z$ )	Baja	110 a menos	28 a menos	9 a menos	67 a menos
	Media	111 a 120	29 a 39	10 a 14	68 a 74
	Alta	121 a más	40 a más	15 a más	75 a más

a/ Los puntos de corte son cada 33%

#### 5.5. RECOLECCIÓN DE DATOS

Los pasos que se siguieron para recolectar los datos son:

- ) Se solicitó autorización oficial para realizar la investigación a los Vicerrectores de la UNASAM: académico y de investigación.



- ) Después de la emisión de la autorización de parte de las autoridades de la UNASAM, se procedió a realizar la validación y confiabilidad de los instrumentos; el estudio piloto se realizó online con aplicativa digital.
- ) Concluido el proceso de validación y fiabilidad de los instrumentos, se procedió a capacitar a los jefes de encuesta y encuestadores, mediante el manual del encuestador (anexo N° 5), y durante los meses de abril y mayo del 2018 se aplicó la encuesta. Previo conocimiento y aceptación del consentimiento informado, se procedió a la administración de los instrumentos de investigación.

## **5.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento de los datos cuantitativos y cualitativos, así como los cálculos se llevó a cabo de forma computarizada, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24,0 trial; los resultados se presentan en tablas y figuras estadísticas.

Se elaboró la base de datos y se procedió a realizar el análisis estadístico descriptivo, estableciendo frecuencias, porcentajes, media y desviación estándar. El análisis estadístico inferencial, se realizó mediante las pruebas F del análisis de varianza y t para dos muestras independientes para el caso paramétrico y las pruebas U de Mann Whitney (para dos grupos independientes) y H de Kruskal Wallis (para tres a más grupos independientes) para el caso no paramétrico. Así mismo, se consideró paramétrico cuando las variables en estudio presentaron aproximación a la distribución normal determinado mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov. Así mismo, se hizo uso del modelo de ecuaciones estructurales, mediante el método de estimación de “Distribución libre asintótica”. Los resultados inferenciales se probaron con un nivel de confiabilidad del 95%.

## **5.7. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para realizar este estudio se consideraron los principios éticos básicos: respeto por el individuo, privacidad y confidencialidad, de no maleficencia, de justicia, de beneficencia y consentimiento informado (Anexo N° 04) y valores bioéticos estipulados en la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la UNESCO, y la Declaración de Helsinki (Mazzanti Di Ruggiero, 2011); así como los estándares éticos y legales básicos (asegurar la precisión del conocimiento científico, proteger los derechos y garantías de los participantes en la investigación y proteger los derechos de propiedad intelectual) establecidos por la Asociación de Psicología Americana (2010).

El presente proyecto no presentó ningún tema, concepto o definición que atente contra la integridad individual, institucional, étnica, ni comunitaria de la sociedad; se enmarca en las políticas dispuestas en la institución universitaria. Asimismo, los contenidos corresponden a un marco teórico relacionado a las ciencias humanas (administración, psicología y educación), de interés y aceptado en la comunidad científica.

## 6. RESULTADOS

Los resultados se presentan considerando las características de la muestra, los objetivos e hipótesis propuestos para la presente investigación.

### 6.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS - LABORALES DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

Según lo expuesto en la tabla 15, las características sociodemográficas de la muestra de estudio de acuerdo a los porcentajes más altos son: más de las tres cuartas partes (79,6%) de los profesores universitarios son varones; más de la cuarta parte (36,4%), tienen entre 50 a 59 años de edad; la mayoría (71,4%) son casados; mayormente (80,1%) son profesores nombrados; el (35,9%) tienen entre 21 a 30 años de experiencia laboral; la mayoría (80,6%) cuenta con solo un trabajo remunerado y el (36,9%) trabaja cuatro horas diarias en contacto con los estudiantes.

Tabla 15

*Características sociodemográficas - laborales de la muestra de estudio*

Variables		n	%
Género	Varón	164	79,6%
	Mujer	42	20,4%
Edad	30 a -	23	11,2%
	40 - 49	41	19,9%
	50 - 59	75	36,4%
	60 - 70	63	30,6%
	70+	4	1,9%
Estado civil	Conviviente	23	11,2%
	Casado	147	71,4%
	Divorciado	6	2,9%
	Separado	3	1,5%
	Viudo	1	0,5%
	Soltero	26	12,6%

Condición laboral	Nombrado	165	80,1%
	Contratado	41	19,9%
Años de experiencia laboral	<= 10 años	34	16,5%
	11 - 20 años	73	35,4%
	21 - 30 años	74	35,9%
	31+ años	25	12,1%
Trabajos remunerados	1 trabajo	166	80,6%
	2 a + trabajos	40	19,4%
Horas diarias de contacto con los estudiantes	1 hora	1	0,5%
	2 horas	16	7,8%
	3 horas	25	12,1%
	4 horas	76	36,9%
	5 horas	20	9,7%
	6 horas	29	14,1%
	7 horas	1	0,5%
	8 horas	17	8,3%
	10 horas	8	3,9%
	Más de 10 horas	13	6,3%

## 6.2. RELACIONES FUNCIONALES ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT

La estimación del modelo de ecuaciones estructurales para identificar las relaciones funcionales del clima laboral y el síndrome de *burnout* en los profesores de la UNASAM, se realizó por medio del método de “Distribución libre asintótica”, ya que las variables analizadas no cumplieron el supuesto de normalidad multivariante ( $K^2 = 19,172$ ; g. l. = 2, sig. <,001) (Bollen, 1989).

En la tabla 16, se observa que la relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* es directa y no lo contrario. La relación es alta entre ambas variables según los indicadores de bondad de ajuste del modelo, más no de acuerdo al grado del modelo de ecuaciones estructurales (MES). Asimismo, el clima laboral y sus cinco factores, es predictor del *burnout*, que consta de

tres dimensiones; es decir para este estudio el clima laboral promedio favorece el no incremento del síndrome de *burnout* y sus componentes.

En relación a los factores del clima laboral, se halló que la supervisión se encuentra en relación directa con la despersonalización. Igualmente, se observa efectos indirectos de covariabilidad entre la realización personal del clima laboral con el involucramiento laboral y la supervisión; efecto indirecto de covariabilidad entre el involucramiento laboral con la supervisión, comunicación y condiciones laborales; y el efecto indirecto de covariabilidad entre la supervisión con la comunicación y las condiciones laborales (figura 1). La covariabilidad entre factores, indica que hay otros factores ocultos, latentes o no identificados en el modelo de clima laboral propuesto por Palma (2004), lo cual sería una variable error según el MES.

Tabla 16

*Coefficientes del modelo estructural del síndrome de Burnout y el clima laboral.*

<b>Relación lineal</b>	<b>Estimate</b>	<b>S.E.</b>	<b>C.R.</b>	<b>P</b>	<b>Label</b>
cl3 <--- F1	1,368	,161	8,508	***	
F2 <--- F1	,433	,093	4,663	***	
cl1 <--- F1	1,000				
cl2 <--- F1	1,432	,246	5,830	***	
cl4 <--- F1	,993	,050	19,922	***	
cl5 <--- F1	,887	,043	20,663	***	
sb3 <--- F2	1,000				
sb2 <--- F2	-,573	,077	-7,456	***	
sb1 <--- F2	-1,399	,145	-9,638	***	
sb2 <--- cl3	,169	,055	3,073	,002	
<b>Covariabilidad</b>	<b>Estimate</b>	<b>S.E.</b>	<b>C.R.</b>	<b>P</b>	<b>Label</b>
e1 <--> e2	-22,045	7,633	-2,888	,004	
e1 <--> e3	-11,823	4,943	-2,392	,017	
e2 <--> e3	-35,673	15,104	-2,362	,018	
e2 <--> e4	-22,868	7,375	-3,101	,002	
e2 <--> e5	-18,934	6,719	-2,818	,005	
e4 <--> e3	-11,438	4,590	-2,492	,013	
e5 <--> e3	-11,324	4,267	-2,654	,008	

Modelo estructural:

$$\begin{aligned} \text{Síndrome} &= 0,433 \times \text{Clima Laboral} \\ D &\quad \quad \quad \sigma_n = 0,17 \times \quad \quad \quad \sigma_n \end{aligned}$$

Modelos covariados:

$$\begin{aligned} e_R &\quad \sigma_n &= -22,045 \times e_{IR} \\ e_A &\quad \sigma_n &= -11,823 \times e_{SI} &\quad \sigma_n \\ e_h & &= -35,673 \times e_S &\quad \sigma_n \\ e_{In} & &= -22,868 \times e_{CI} &\quad \sigma_n \\ e_h &\quad \sigma_n &= -18,934 \times e_C \\ e_S &\quad \sigma_n &= -11,438 \times e_{CI} &\quad \sigma_n \\ e_S &\quad \sigma_n &= -11,324 \times e_C \end{aligned}$$

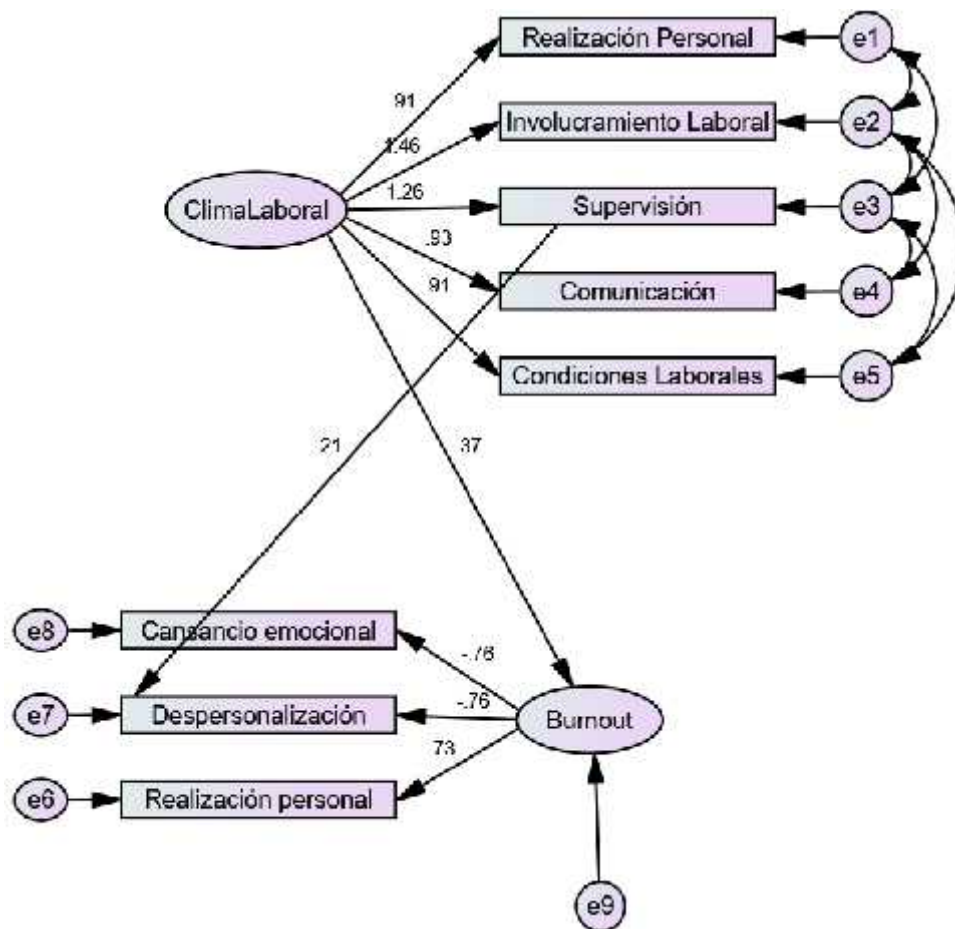


Figura 1. Relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de *burnout*

Acotando, según los indicadores de ajuste, se puede inferir que el modelo estructural estimado es aceptable, pues cumple al menos uno de los indicadores de ajuste (tabla 17).

Tabla 17

*Indicadores de bondad de ajuste del modelo estructural del síndrome de Burnout y el clima laboral.*

Nombre	Medida de ajuste	Valor	Límite aceptable*
Índice de ajuste normado	NFI	0,987	0,90
Índice de ajuste comparativo	GFI	0,997	0,90
Índice ajustado de bondad de ajuste	AGFI	0,991	0,85
Índice relativo de ajuste	RFI	0,966	0,90
Raíz cuadrada del error cuadrático medio	RMR	0,808	0,10

\* Byrne, B. (2010)

### 6.3. NIVELES DEL CLIMA LABORAL Y SUS FACTORES

En la tabla 18, se observa que de 206 profesores universitarios evaluados, en mayor porcentaje (22,3%), perciben un clima laboral (CL) muy desfavorable en la UNASAM; la mayoría (23,8%) muestra un nivel medio de autorrealización; mayormente (27,2%) evidencian un nivel medio de involucramiento laboral; en mayor porcentaje (22,3%) presentan un nivel de percepción muy desfavorable respecto a la supervisión; menos de la cuarta parte (22,8%) considera que el nivel de comunicación es desfavorable y casi la cuarta parte (22,3%) percibe las condiciones laborales a nivel desfavorable.

Asimismo, según los puntos de corte estandarizados y normalizados obtenidos para este estudio (tabla N°8), el clima laboral presenta un puntaje promedio global de 138,8 puntos; por lo tanto, el clima laboral es de nivel promedio. La autorrealización presenta un puntaje promedio global de 25,5 puntos correspondiéndole un clima laboral promedio. El involucramiento laboral presenta un puntaje promedio global de 32,2 puntos,

correspondiéndole un clima laboral de nivel promedio. La supervisión presenta un puntaje promedio global de 28,3 puntos, correspondiéndole un clima laboral de nivel promedio. La comunicación presenta un puntaje promedio global de 25,7 puntos correspondiéndole un clima laboral de nivel promedio y las condiciones laborales presenta un puntaje promedio global de 27,1 puntos correspondiéndole un clima laboral de nivel promedio. Por otro lado, el involucramiento laboral presenta mayor promedio de puntaje global tendiente a una mayor satisfacción con el clima laboral, mientras que la realización personal presenta el menor promedio de puntaje global tendiente a una menor satisfacción con el clima laboral.

Tabla 18

*Niveles del clima laboral y sus factores*

Variable / Factores	Muy desfavorable		Desfavorable		Media		Favorable		Muy favorable		Media	Desviación estándar
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Clima laboral	46	22,3%	43	20,9%	42	20,4%	34	16,5%	41	19,9%	138,8	26,7
Autorrealización	47	22,8%	37	18,0%	49	23,8%	31	15,0%	42	20,4%	25,5	6,2
Involucramiento Laboral	44	21,4%	37	18,0%	56	27,2%	33	16,0%	36	17,5%	32,2	5,5
Supervisión	46	22,3%	43	20,9%	43	20,9%	29	14,1%	45	21,8%	28,3	6,1
Comunicación	44	21,4%	47	22,8%	34	16,5%	43	20,9%	38	18,4%	25,7	6,0
Condiciones Laborales	45	21,8%	46	22,3%	35	17,0%	39	18,9%	41	19,9%	27,1	5,5

#### 6.4. COMPARAR EL CLIMA LABORAL SEGÚN LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS-LABORALES

Los niveles del clima laboral de los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, según sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, número de trabajos remunerados, horas laboradas diariamente, fueron realizados con la inferencia paramétrica: prueba t para dos muestras independientes y el ANOVA para más de dos grupos independientes. Los resultados de la inferencia paramétrica indican que el clima laboral comparada con las variables sociodemográficas, no presentan diferencias significativas (tabla 19).



Tabla 19

*Comparación de los niveles del clima laboral y variables sociodemográficas-laborales*

Variables	Clima laboral										Prueba paramétrica*	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Media		Favorable		Muy favorable			
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%		
Género	Varón	35	17,0%	34	16,5%	36,0	17,5%	28	13,6%	31	15,0%	Prueba t: p = 0,962
	Mujer	11	5,3%	9	4,4%	6	2,9%	6	2,9%	10	4,9%	
Edad	30 a -	2	1,0%	6	2,9%	6	2,9%	4	1,9%	5	2,4%	Prueba F: p = 0,277
	40 - 49	12	5,8%	9	4,4%	10	4,9%	5	2,4%	5	2,4%	
	50 - 59	16	7,8%	11	5,3%	17	8,3%	14	6,8%	17	8,3%	
	60 - 70	14	6,8%	17	8,3%	8	3,9%	10	4,9%	14	6,8%	
	70+	2	1,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%	0	0,0%	
Estado Civil	Conviviente	4	1,9%	8	3,9%	5	2,4%	3	1,5%	3	1,5%	Prueba F: p = 0,514
	Casado	30	14,6%	27	13,1%	32	15,5%	25	12,1%	33	16,0%	
	Divorciado	1	0,5%	1	0,5%	0	0,0%	3	1,5%	1	0,5%	
	Separado	2	1,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
	Viudo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	
Condición laboral	Soltero	9	4,4%	6	2,9%	5	2,4%	2	1,0%	4	1,9%	Prueba t: p = 0,127
	Nombrado	39	18,9%	34	16,5%	35	17,0%	25	12,1%	32	15,5%	
Años de experiencia (Agrupada)	Contratado	7	3,4%	9	4,4%	7	3,4%	9	4,4%	9	4,4%	Prueba F: p = 0,071
	<= 10 años	6	2,9%	7	3,4%	7	3,4%	4	1,9%	10	4,9%	
	11 - 20 años	15	7,3%	15	7,3%	15	7,3%	11	5,3%	17	8,3%	
	21 - 30 años	16	7,8%	16	7,8%	16	7,8%	16	7,8%	10	4,9%	
Trabajos remunerados	31+ años	9	4,4%	5	2,4%	4	1,9%	3	1,5%	4	1,9%	Prueba t: p = 0,253
	1 trabajo	35	17,0%	37	18,0%	30	14,6%	28	13,6%	36	17,5%	
Horas diarias	2 a + trabajos	11	5,3%	6	2,9%	12	5,8%	6	2,9%	5	2,4%	Prueba F: p = 0,241
	1 hora	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
	2 horas	5	2,4%	1	0,5%	3	1,5%	6	2,9%	1	0,5%	
	3 horas	7	3,4%	5	2,4%	6	2,9%	4	1,9%	3	1,5%	
	4 horas	12	5,8%	26	12,6%	16	7,8%	9	4,4%	13	6,3%	
	5 horas	6	2,9%	4	1,9%	4	1,9%	4	1,9%	2	1,0%	
	6 horas	7	3,4%	5	2,4%	5	2,4%	3	1,5%	9	4,4%	
	7 horas	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
	8 horas	1	0,5%	2	1,0%	4	1,9%	3	1,5%	7	3,4%	
	10 horas	3	1,5%	0	0,0%	2	1,0%	1	0,5%	2	1,0%	
Más de 10 horas	3	1,5%	0	0,0%	2	1,0%	4	1,9%	4	1,9%		

\*/Normalidad Kolmogorov - Smirnov: sig = 0,090

## 6.5. NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS DIMENSIONES

En la tabla 20, se observa que más de la cuarta parte (37,4%) de los profesores evaluados, presenta un nivel bajo de síndrome de *burnout* (SB); seguido del 32,0%, que presenta síndrome de *burnout* alto. En relación a las dimensiones del síndrome de *burnout*, en primer lugar (36,9%), presentan un nivel bajo de cansancio emocional (CE), en segunda instancia (33,0%) muestran CE alto; la mayoría (37,9%) evidencia nivel bajo de despersonalización (D) y el 31,6% denota D a nivel alto; en mayor porcentaje (37,4%) presentan un nivel bajo de realización personal (RP), seguido de una percepción alta (34,0%) de RP.

Asimismo, según los puntos de corte estandarizados y normalizados obtenidos para este estudio (tabla N°14), el síndrome de *burnout* presenta un puntaje promedio global de 115,8 puntos correspondiéndole un síndrome *burnout* de nivel medio, el cansancio emocional presenta un puntaje promedio global de 34,3 puntos correspondiéndole un nivel medio, la despersonalización presenta un puntaje promedio global de 12,0 puntos correspondiéndole un nivel medio y la realización personal presenta un puntaje promedio global de 69,5 puntos correspondiéndole un nivel medio.

Tabla 20

*Niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones*

Variable / Factores	Baja		Media		Alta		Media	Desviación estándar
	n	%	n	%	n	%		
Síndrome de Burnout	77	37,4%	63	30,6%	66	32,0%	115,8	12,3
Cansancio emocional	76	36,9%	62	30,1%	68	33,0%	34,3	12,0
Despersonalización	78	37,9%	63	30,6%	65	31,6%	12,0	4,9
Realización personal	77	37,4%	59	28,6%	70	34,0%	69,5	9,1

## **6.6. COMPARAR LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS-LABORALES**

Los niveles del síndrome de *burnout* de los profesores de la UNASAM, según sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, número de trabajos remunerados, horas laboradas diariamente con estudiantes, fueron realizados con la inferencia no paramétrica: prueba U de Mann Whitney para dos muestras independientes y el H de Kruskal Wallis para más de dos grupos independientes.

Los resultados de la inferencia no paramétrica indican que el síndrome de burnout comparada con las variables sociodemográficas, no presenta diferencias significativas, a excepción de la cantidad de trabajos remunerados, en la cual se observa que, a mayor cantidad de trabajos remunerados, mayores son los niveles de síndrome de *burnout* (tabla 21).

Tabla 21

*Comparación de los niveles del síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas-laborales*

Variables		Síndrome de Burnout						Prueba no paramétrica*
		Bajo		Medio		Alto		
		n	%	n	%	n	%	
Género	Varón	62	30,1%	53	25,7%	49	23,8%	U Mann Whitney: p = 0,355
	Mujer	15	7,3%	10	4,9%	17	8,3%	
Edad	30 a -	6	2,9%	3	1,5%	14	6,8%	H Kruskal Wallis: p = 0,221
	40 - 49	16	7,8%	13	6,3%	12	5,8%	
	50 - 59	30	14,6%	24	11,7%	21	10,2%	
	60 - 70	24	11,7%	23	11,2%	16	7,8%	
	70+	1	0,5%	0	0,0%	3	1,5%	
Estado Civil	Conviviente	9	4,4%	2	1,0%	12	5,8%	H Kruskal Wallis: p = 0,880
	Casado	56	27,2%	50	24,3%	41	19,9%	
	Divorciado	1	0,5%	3	1,5%	2	1,0%	
	Separado	1	0,5%	1	0,5%	1	0,5%	
	Viudo	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	
	Soltero	10	4,9%	7	3,4%	9	4,4%	
Condición Laboral	Nombrado	60	29,1%	56	27,2%	49	23,8%	U Mann Whitney: p = 0,741
	Contratado	17	8,3%	7	3,4%	17	8,3%	
Años de Experiencia (Agrupada)	<= 10 años	16	7,8%	4	1,9%	14	6,8%	H Kruskal Wallis: p = 0,933
	11 - 20 años	29	14,1%	21	10,2%	23	11,2%	
	21 - 30 años	24	11,7%	31	15,0%	19	9,2%	
	31+ años	8	3,9%	7	3,4%	10	4,9%	
Trabajos remunerados	1 trabajo	66	32,0%	52	25,2%	48	23,3%	U Mann Whitney: p = 0,040
	2 a + trabajos	11	5,3%	11	5,3%	18	8,7%	
Horas Diarias	1 hora	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	H Kruskal Wallis: p = 0,716
	2 horas	2	1,0%	8	3,9%	6	2,9%	
	3 horas	7	3,4%	7	3,4%	11	5,3%	
	4 horas	29	14,1%	24	11,7%	23	11,2%	
	5 horas	8	3,9%	5	2,4%	7	3,4%	
	6 horas	14	6,8%	10	4,9%	5	2,4%	
	7 horas	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	
	8 horas	8	3,9%	3	1,5%	6	2,9%	
	10 horas	2	1,0%	3	1,5%	3	1,5%	
	Más de 10 horas	7	3,4%	2	1,0%	4	1,9%	

\*Normalidad Kolmogorov - Smirnov: sig = 0,007

## 6.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La contrastación de la hipótesis se realizó mediante la estimación del modelo de ecuaciones estructurales por medio del método de “Distribución libre asintótica”, ya que las variables analizadas no cumplieron el supuesto de normalidad multivariante, a un nivel de confiabilidad del 95%.

### i. Hipótesis de Investigación

La relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo es negativa y significativa.

### ii. Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>** : No existe relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

**H<sub>1</sub>** : Existe relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

### iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0,05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### iv. Función de Prueba

Se realizó por medio de la estimación de las matrices de coeficientes para las variables latentes endógenas (B) y para las variables latentes exógenas ( $\Gamma$ ), del modelo de ecuaciones estructurales para variable latente.

$$\eta = B\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

Donde:

$\eta$ : Variables latentes endógenas (clima laboral)

$\xi$ : Variables latentes exógenas (síndrome de *burnout*)

$\zeta$ : Vector de errores latentes

B: Matriz de coeficientes para las variables latentes endógenas

$\Gamma$ : Matriz de coeficientes para las variables latentes exógenas

**v. Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada de los coeficientes estimados del modelo de ecuaciones estructurales “ $p$ ” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada de los coeficientes estimados del modelo de ecuaciones estructurales “ $p$ ” es mayor que  $\alpha$ .

**vi. Cálculos**

Tabla 22

*Coefficientes estimados del modelo de ecuaciones estructurales de la relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo*

Relación lineal	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
cl3 <--- F1	1,368	,161	8,508	***	
F2 <--- F1	,433	,093	4,663	***	
cl1 <--- F1	1,000				
cl2 <--- F1	1,432	,246	5,830	***	
cl4 <--- F1	,993	,050	19,922	***	
cl5 <--- F1	,887	,043	20,663	***	
sb3 <--- F2	1,000				
sb2 <--- F2	-,573	,077	-7,456	***	
sb1 <--- F2	-1,399	,145	-9,638	***	
sb2 <--- cl3	,169	,055	3,073	,002	
Covariabilidad	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e1 <--> e2	-22,045	7,633	-2,888	,004	
e1 <--> e3	-11,823	4,943	-2,392	,017	
e2 <--> e3	-35,673	15,104	-2,362	,018	
e2 <--> e4	-22,868	7,375	-3,101	,002	
e2 <--> e5	-18,934	6,719	-2,818	,005	
e4 <--> e3	-11,438	4,590	-2,492	,013	
e5 <--> e3	-11,324	4,267	-2,654	,008	

Los coeficientes estimados son significativos al 95% de confiabilidad.

### vii. Conclusión

Como el valor de significación observada de los coeficientes estimados del modelo de ecuaciones estructurales “*p*” es menor al valor de significación teórica = 0,05, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* en los profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Además, dicha relación es negativa y significativa entre el clima laboral y el síndrome de *burnout*. Es decir, a mayor clima laboral favorable es menor el síndrome de *burnout*. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

## 7. DISCUSIÓN

### 1. Relación entre Clima laboral y Síndrome de *burnout*

En relación al objetivo general del estudio, analizar la relación funcional entre el clima laboral (factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) y el SB (dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal), se encontró que existe relación directa (unidireccional) entre el clima laboral y el *burnout* y no lo contrario. Este resultado confirma las teorías sobre el clima laboral (Brunet, 2014; Lewin, 1988; Likert, 1968) y aportes teóricos, que sostienen que el clima laboral, sea como variable interviniente o independiente, se asocia o tiene efectos sobre variables referentes al comportamiento organizacional y procesos psicológicos como el SB (Gonzales & Parera, 2005; Méndez, 2006; Muñoz, Guerra de los Santos, Barón & Munduate, 2006; Palma, 2004; Patlán, 2015); además afecta la satisfacción de los clientes; la calidad de vida en el trabajo, la calidad de los productos o servicios institucionales, la productividad del capital humano y la eficiencia de la acción organizativa (Chiang, Martín & Domínguez, Sánchez & Torres, 2010; Nuñez, 2010; Restrepo, 2016; Toro & Sanín, 2013).

Otros estudios precedentes de tipo regional e internacional, reportaron relación significativa entre el clima laboral y el SB en muestras de profesores universitarios, (López, 2014; Mena, 2010; Tamara, 2015). También la relación señalada, se confirmó en estudios nacionales e internacionales llevados a cabo en profesores de educación básica (Farías & Gutiérrez, 2016; Pari & Alata, 2016; Salvador, 2016; Soto, 2017) y en otros grupos ocupacionales (Bautista & Bravo, 2017; Moreno & Hidalgo, 2011; Reyes & Vargas, 2017).

Asimismo, se encontró que el factor de supervisión (nivel promedio, 28,3 puntos), está directamente relacionado con la dimensión del SB de despersonalización (nivel promedio 12,0 puntos); lo que indicaría proceso de supervisión no se estaría realizando adecuadamente con un estilo de liderazgo de apoyo y asesoría que genere confianza, retroalimentación y mejora continua del desempeño laboral; por lo tanto el profesor universitario ante este proceso



presentaría indiferencia, apatía y suspicacia; así como conductas negativas de cinismo, hostilidad, desconfianza y desapego afectivo ante sus colegas, directivos y alumnos, lo cual se debería entre otros factores, a que estaría más comprometido e implicado en sus labores de docencia, investigación, responsabilidad social y administrativas y desinterés por la organización. Al respecto Maslach y Jackson (1997) refieren que los profesores universitarios presentan más sentimientos de despersonalización que los profesores de primaria y secundaria.

Del resultado obtenido, se infiere que el clima laboral mediado por cinco factores, tiene efecto negativo sobre el *burnout* modulado por sus tres dimensiones; es decir a menor clima laboral favorable o muy favorable, mayor será el nivel del SB; por o tanto el nivel de clima laboral es un predictor de los niveles del *burnout*, como lo sostenido por Boada, Vallejo y Agulló (2004). Además, el clima laboral favorable o muy favorable sería un factor protector; pero lo inverso sería un factor de riesgo para la aparición, mantenimiento o cronicidad del SB.

## 2. Niveles del clima laboral y sus factores

Con respecto al primer objetivo específico, describir los niveles del clima laboral y sus factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; se halló que el clima laboral promedio (ni favorable, ni desfavorable) mantiene un *burnout* de nivel promedio en los profesores universitarios investigados; es decir el entorno laboral es aparentemente adecuado, en el cual se labora sin mayores presiones, ni cambios en la gestión administrativa; pero tampoco es el óptimo para el desarrollo institucional, ni lograr la competitividad y el aseguramiento de la calidad en la prestación de servicios educativos, que exigen las políticas públicas para la educación superior universitaria a nivel nacional e internacional (Ministerio de Educación [MINEDU], 2015; Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2017) y es necesario para el licenciamiento y acreditación continua de la UNASAM (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE],

2016, 2017; Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU], 2016). La medición del clima laboral, es importante porque realimenta a las universidades públicas, para mejorar no solamente el ambiente de trabajo, sino la calidad de vida laboral y de los servicios educativos e investigación, que se realizan en los entornos universitarios (Hernández, Garrido & Rico, 2016).

Un resultado similar al descrito en el párrafo anterior, fue reportado por Palma (2000), que concluye que el personal administrativo y docente de tres universidades privadas de Perú, perciben un clima laboral promedio. Contrariamente Rojas (2013), halló que el clima laboral en las universidades de Sucre (Colombia), no es adecuado, porque las condiciones laborales no son las mejores, existe inestabilidad laboral, y apoyo insuficiente para el crecimiento profesional y autorrealización, que generan desmotivación e inciden en el desempeño laboral, la calidad del servicio y bienestar de los profesores. La percepción de un clima laboral favorable y positivo, tiene efecto en la satisfacción laboral intrínseca (Patlán & Martínez, 2015) y en la intención de rotación de los profesores universitarios (Patlán & Hernández, 2015).

En cuanto a los factores del clima laboral, se observa efectos indirectos de covariabilidad entre varios factores: el factor de autorrealización con los factores de involucramiento laboral y supervisión; el involucramiento laboral con supervisión comunicación y las condiciones laborales; lo que implicaría la existencia de otros indicadores ocultos indirectos, que no se ajustan a la teoría y modelo del clima laboral de Palma (2004), que sustentan la Escala de clima laboral de SPA, cuya validez y fiabilidad fue determinada con empleados de organizaciones de servicios y producción de Lima Metropolitana. Este instrumento estaría obviando otras dimensiones del clima laboral, propuestos por expertos (Gómez & Vicario, 2008; Litwin & Stringer, 1968; Vela, Garrido & Pérez, 2016); o incluye una dimensión no organizacional, como la autorrealización que está relacionada con la personalidad y genera disturbio en las covarianzas, que fue encontrado en el estudio de Salazar y Serpa (2017), o la muestra estudiada

percibe indicadores latentes, propios de una universidad pública de provincia del Perú.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio, se debe implementar un programa de intervención de clima laboral, que debe incidir en mejorar la percepción desfavorable de los factores de supervisión, las condiciones laborales y comunicación, que son variables que influyen en la prevalencia e incidencia del SB en los profesores (Alvarez & Fernández, 1991). Además, se debe reforzar la percepción promedio del involucramiento laboral y autorrealización, que son factores relacionados con los procesos psicológicos (moral, afectividad, motivación y personalidad) de los profesores universitarios, que constituyen un potencial para promover el cambio organizacional.

### 3. Niveles del clima laboral y las variables sociodemográficas

En relación al segundo objetivo específico, comparar la percepción de los niveles del clima laboral en los profesores de la UNASAM, según el sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, número de trabajos remunerados, horas diarias laboradas en contacto con los estudiantes, no existen diferencias significativas; lo que implica, que el nivel de clima de trabajo promedio de la UNASAM, en general es percibido indistintamente por lo profesores, cual sea su perfil sociodemográfico y laboral. Este resultado es similar al hallado por Palma (2000), que reporto que no existen diferencias en la percepción del clima laboral de los profesores universitarios, cuando se comparan sus promedios según sexo, grupo ocupacional y tiempo de servicio. Entonces las variables sociodemográficas y laborales estudiadas, no son predictoras del clima laboral.

### 4. Niveles del síndrome de *burnout* y sus dimensiones

Con relación al tercer objetivo específico, describir los niveles del SB y de sus tres dimensiones, en los profesores de la UNASAM; se encontró que en promedio los profesores presentan *burnout* de nivel medio (115,8 puntos), igualmente las dimensiones del *burnout* (CE, D y RP), se encuentran a nivel

medio. Este resultado es concordante con el nivel de clima laboral promedio (138,8 puntos), prevalente en la UNASAM. Es decir, en las organizaciones laborales, cuyo clima laboral es favorable, no existe SB o el SB es de nivel bajo (Moreno & Hidalgo, 2010; Pari & Alata, 2016).

De los resultados obtenidos, se infiere que casi la tercera parte de los profesores están proclives a presentar SB alto, y otra tercera parte (32,0%) ya presenta SB alto, lo cual es un problema de salud mental y ocupacional; por lo tanto, más de la mitad del grupo evaluado se encuentra en riesgo, y requiere tanto una atención especializada, como una intervención ocupacional a corto plazo, para reducir el SB. La tendencia del incremento del SB medio y alto en el colectivo profesional estudiado, es mundial, según lo reportado en estudios precedentes, regionales, nacionales e internacionales realizados en el siglo XXI (Arquero & Donoso, 2006, 2013; Bayona & Jaller, 2016; Cabezas, 2016; Carpio & Requis, 2016; Choy, 2017; Guerrero, 2002; Díaz, 2014; Hodgson & Soto, 2013; Ilaja & Reyes, 2016; Jiménez, Arrieta & Quintero, 2017; Lama, 2016; López, 2014; Lou & Chen, 2016; Mena, 2010; Quispe, 2017; Rivera, Segarra & Giler, 2018; Ruiz de Chávez, Pando, Aranda & Almeida, 2014); y contrariamente en menor frecuencia, otros estudios realizados en profesores de universidades latinoamericanas, hallaron *burnout* de nivel bajo (Barbosa, Muñoz, Rueda & Suárez, 2009; Correa-Correa, Muñoz-Zambrano & Chaparro, 2010; Palmer et al., 2016).

Se acota que el SB alto es una variable predictora de renuncia del personal, cuyas consecuencias negativas afectan simultáneamente (Córdova, 2018), al profesor universitario, a la universidad y al entorno social.

El presente estudio, mediante el MES, constituye un apoyo empírico, que confirma el modelo tridimensional del SB desarrollado por Maslach (1982), ratifica la veracidad de las propiedades psicométricas del emblemático MBI (Olivares-Faúndez, 2016), adaptado específicamente para los profesores universitarios por Arquero y Donoso (2013); y permite analizar los niveles de las dimensiones del SB de la muestra estudiada; así se observa que la mayoría

presenta niveles bajos de CE y de D; pero es preocupante que la mayoría (37,4%) presente baja RP, concordante con una percepción desfavorable (18,0%) y muy desfavorable (22,8%) de autorrealización en la Escala de Clima Laboral. Este resultado, indica que el colectivo de profesores se siente menos realizado en su trabajo, según lo señalado en el estudio de Lozano et al. (2007); por lo tanto, urge implementar un programa de intervención ocupacional de compensación y bono emocional de reconocimiento y revalorización del capital humano, que son los profesores universitarios de la entidad estudiada.

#### 5. Niveles del síndrome de *burnout* y las variables sociodemográficas

Sobre el cuarto objetivo específico, comparar los niveles del síndrome de *burnout* en los profesores de la UNASAM, según sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, número de trabajos remunerados, horas diarias laboradas en contacto con los estudiantes, no existe diferencias significativas, a excepción de la cantidad de trabajos remunerados, lo que significa que, a mayor cantidad de trabajos remunerados, mayores son los niveles de SB. De la revisión de la literatura se infiere, que no hay consenso sobre el tema en cuestión, pues en algunos estudios precedentes se informaron resultados similares (Barbosa et al., 2009; Lou & Chen, 2016; León, Cantero & León, 2011; Mena, 2010), y en otros, se dieron a conocer que las variables de sexo, edad, número de horas laboradas con alumnos, problemas de salud, tiempo dedicado a la investigación, tiempo de experiencia y condición laboral, entre otros estaban asociados al SB (Arquero & Donoso, 2013; Correa et al., 2010; Ponce et al., 2005; González, Carrasquilla, Latorre de la Rosa, Torres & Villamil, 2015; Rivera et al., 2018).

Los nuevos conocimientos y aplicaciones prácticas derivadas de los resultados de este estudio son válidos, confiables y generalizables a la población de estudio, de acuerdo a las consideraciones expuestas en el rubro de metodología. Específicamente los aportes prácticos relevantes son: a) la elaboración de una aplicación para web, orientada a la administración, calificación e interpretación

individual o colectiva de los protocolos de los instrumentos de medición de clima laboral y síndrome de burnout en profesores universitarios, de acuerdo a las propiedades psicométricas de los instrumentos determinados para este estudio y de uso exclusivo para fines de investigación, que se adjunta en el Anexo N°6; b) la propuesta de implementar un programa de intervención ocupacional para reducir el burnout en los profesores universitarios y c) un programa de intervención organizacional para optimizar el clima laboral de la UNASAM. Se sugiere medir el clima laboral anualmente o según se requiera, para el uso y decisiones de corte interno sobre las prácticas, políticas, estructuras, procesos y sistemas del clima laboral, que inciden en los comportamientos, actitudes, motivación y burnout de los profesores, y realizar cambios planificados en la estructura, diseño organizacional y en los subsistemas que conforman la UNASAM, y así mejorar la calidad de vida laboral, calidad de servicios educativos, investigación, salud ocupacional, satisfacción laboral y productividad del personal (Cabrera, 2008; Villasis, 2015).

La limitación del estudio, es que tiene un diseño transversal; por lo tanto, los resultados encontrados no establecen relaciones de causa-efecto, y son válidos temporalmente, pues los constructos de clima laboral y SB están sujetos a modificaciones, cambian según el estado del entorno laboral; contexto social y familiar, la salud (física y mental) y los procesos psicológicos predominantes de los profesores.

Se sugiere realizar investigaciones futuras sobre la actualización de las propiedades psicométricas de la Escala de clima laboral de Palma (2004); para crear un instrumento que evalúe el clima laboral apropiado para el contexto de las universidades (cuyo modelo de estructura y diseño organizacional es diferente a las empresas de servicios y producción), y permita identificar no solo climas laborales básicos, como lo estudiado, sino distintos tipos de clima laboral relacionados con la baja y alta efectividad de la organización, como lo sugerido por Reddin (2004); y realizar estudios cuasi experimentales para probar la eficacia

tanto de programas de intervención en clima laboral para revalorar los recursos humanos y generar cambios organizacionales que promuevan un entorno laboral saludable, como de programas de intervención ocupacionales, para modificar actitudes negativas y desarrollar competencias para enfrentar el SB, en el ámbito laboral..

## 8. CONCLUSIONES

1. Existe relación funcional entre el clima laboral y sus cinco factores con el síndrome de *burnout* y sus tres dimensiones, en los profesores de la UNASAM; la relación es directa y no lo contrario.
2. El clima laboral y sus cinco factores, es predictor del *burnout*, que consta de tres dimensiones; para este estudio el clima laboral promedio favorece el no incremento del síndrome de *burnout* y sus componentes.
3. El clima laboral percibido por los profesores de la UNASAM es de nivel promedio. Los factores de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales son promedios. Además, el involucramiento laboral presenta mayor puntaje global, tendiente a una mayor satisfacción con el clima laboral; y la realización personal, presenta menor puntaje global, tendiente a una menor satisfacción con el clima laboral.
4. El clima laboral en los profesores de la UNASAM, comparada con las variables sociodemográficas de sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, número de trabajos remunerados, horas diarias laboradas en contacto con los estudiantes; no presenta diferencias significativas.
5. Los profesores de la UNASAM, presentan síndrome de *burnout* de nivel promedio. Asimismo, el nivel de cansancio emocional, despersonalización y de realización personal, se encuentran a nivel promedio.
6. El síndrome de *burnout* comparado con las variables sociodemográficas de sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia laboral,

horas diarias laboradas en contacto con los estudiantes, no presenta diferencias significativas; a excepción de la cantidad de trabajos remunerados, se observa que, a mayor cantidad de trabajos remunerados, los niveles de síndrome de *burnout* son más altos.

7. Existe relación negativa y significativa entre el clima laboral y el síndrome de *burnout*, en los profesores de la UNASAM; se confirmó la hipótesis de investigación.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abkhou, T., & Jennaabadi, H. (2015). Comparative Analysis of the Relationship between Job Burnout and General Health of Male and Female High School Teachers in Zabol. *Natural Science*, 7(8), 391-399. <https://doi.org/10.4236/ns.2015.78042>
- American Psychological Association (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. México D.F.: El Manual Moderno.
- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos en recursos humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Alvarez E., & Fernández, L. (1991). El síndrome de “burnout” o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.
- Arias, W. (2013). Síndrome de burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Arís, N. (2009). El síndrome de Burnout en docentes. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(2), 829-848.
- Arquero, J. & Donoso, J. (2006). Instrumento de medición del síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en profesores universitarios. *Publicación Contabilidad y Auditoría*. Número 23 – Año 12.
- Arquero, J. & Donoso, J. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de*



*Contabilidad*, 16(2), 94-105. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2013.04.001>

Avargues, M.L. & Borda, M. (2010). Estrés laboral y síndrome de burnout en la Universidad: análisis descriptivo de la situación actual y revisión de las principales líneas de investigación. *Anuario de Psicología Clínica y de la salud*. 6, 73-78.

Barbosa, L., Muñoz, M., Rueda, P., & Suarez, K. (2009). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Bayona, S. & Jaller, C. (2016). *Prevalencia y factores asociados a síndrome Burnout en docentes vs personal administrativo pertenecientes a una universidad privada en Bogotá en el 2016*. Tesis de Especialización en Epidemiología. Universidad del Rosario. Colombia. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12599?show=full>

Bautista, G., & Bravo, M. (2017). *Clima Laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015* (Tesis de maestría en gestión de los servicios de la salud inédito). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Benites, Y. (2014). *Factores asociados al burnout en docentes de secundaria de colegios públicos*. Tesis para optar título de Licenciada en Psicología. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.

Boada, J., Vallejo, R., & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 6(1), 125-131.

Brunet, L. (2014). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Definición, diagnóstico y consecuencias. Trillas: México.

Cabezas, E. (2016). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia

en el desempeño laboral. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*, 19(1),59-68. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i1.12538>

Cárdenas, M., Méndez, L. & González, M. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(1), 1-22. <https://doi.org/10.15517/aie.v14i1.13210>

Carpio, G. & Requis, S. (2016). Nivel de Síndrome de Burnout en enfermeras docentes de práctica que laboran en una Universidad Privada de Lima. *Ágora Revista Científica*, 03(01), 329-336. <https://doi.org/10.21679/arc.v3i1.60>

Córdova, C. (2018). Retención del talento humano: variables predictoras de renuncia e instrumentos de medición. En E. Louffat (Ed.). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas. Un análisis desde diversas perspectivas* (pp. 362-403). Perú: Pearson.

Correa-Correa, Z., Muñoz-Zambrano, I. & Chaparro, A. (2010). Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia. *Revista de salud pública*, 12(4), 589-598. <https://doi.org/10.1590/s0124-00642010000400006>

Chiang, M., Salazar, C. & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76. <https://doi.org/10.4067/s0718-23762008000200004>

Chiavenato, I. (2010). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.

Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Editorial Universidad Pontificia de Comillas.

Choy, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana* (Tesis de maestría en comportamiento organizacional con mención en psicología empresarial inédita). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. (2001). The job Demands- Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.3.499>
- De Mezerville, G. (2007). *Ejes de la salud mental: los procesos de autoestima, dar y recibir afecto y adaptación al estrés*. México: Trillas.
- Díaz, A. (2014). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao-2013*. Tesis para optar Grado Académico de Doctora en Ciencias de la Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Díaz, F. López, A. & Varela, M. (2012). Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227.
- Dirección de Gestión ambiental, Defensa civil y Bioseguridad - Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (2017). *Reglamento general de seguridad y salud en el trabajo de la UNASAM*. Huaraz, Perú: Autor.
- Domínguez, L., Sánchez, J., & Torres, Z. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre clima organizacional y la productividad. *Investigación y ciencia*, 50, 24-32.
- Espinoza, M., Tous-Pallarés, J. & Vigil-Colet, A. (2015). How psychosocial group climate and personality affects teacher burnout. *Annals of Psychology*, 31(2), 651. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.174371>
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Tesis para optar Grado de Magister en Psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Forehand, G. A. & Gilmer, H. B. (1964): Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62, 361-382.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social Issues*, 30(1), 159-165.

- Galeano, L., Parra, S. & Bromet, D. (2012). *El Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en el Desarrollo Laboral*. Tesis para optar título de Administrador de negocios. Universidad de San Buenaventura. Medellín.
- Gantiva, C., Jaimes, S. & Villa, M. (2010). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. (2010). *Psicología desde el Caribe*, (26), 36-50.
- Gil-Monte, P. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15 (2), 261-268.
- Gil-Monte, P. & Moreno-Jiménez, B. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (2007). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. España: Editorial Síntesis, S.A.
- Gillespe, N., Walsh, M., Winefield, A., Dua, J. & Stough, C. (2001). Occupational stress in universities: Staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. *Work & stress*, 15(1), 53-72. <https://doi.org/10.1080/02678370110062449>
- González, A. & Parera, I. (2005). Clima Organizacional: Resultados del diagnóstico en una empresa. *Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*. 25 (1), 42-44. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/130964520/GONZALEZ-y-PARERA-2005-Clima-Organizacional-Resultado-del-diagnostico-en-una-empresa>
- González, G., Carrasquilla, D., Latorre de la Rosa, G., Torres, V., & Villamil, K. (2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Revista cubana de enfermería*, 31(4). Recuperado de file:///E:/Users/Lenovo/Desktop/S%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20en%20docentes%2

0universitarios%20\_%20Gonzalez%20\_%20Revista%20Cubana%20de  
%20Enfermer%C3%ADa.html

- Guerrero, E. (2002). Un trabajo de investigación sobre estrés y burnout en el profesorado universitario. *Revista de Educación*, (21), 97-118.
- Guion, R. (1973) A note on organizational climate. *Organizational Behavior and Human Performance*. 9(1), 120-125. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(73\)90041-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(73)90041-X).
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (2014). *Análisis multivariante*. Madrid, España: Prentice Hall Iberia. Séptima Edición.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, (15), 81-89.
- Hernández, H., Garrido, N., & Rico, C. (2016). Diseño de instrumento para evaluar clima organizacional de universidades públicas en México. *European Scientific Journal*, 12 (28), 312-328.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. sexta edición.
- Hodgson, E., & Soto, A. (2013). Factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout en docentes universitarios, Bluefields, Nicaragua. *Ciencia e interculturalidad*, 13(2), 131-143.
- Ilaja, B. & Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el caribe*, 33(1), 31-46. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8081>
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Jaik, A., Villanueva, R., García, M., & Tena, J. (2011). Valoración del desempeño docente y presencia de burnout en maestros de educación superior. *Revista electrónica diálogos educativos*, 11(21), 65-80.

- Jiménez, L., Arrieta, M. & Quintero, K. (2017). Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del área andina sede Valledupar. *Escenarios*, 15(1), 36-46. <https://doi.org/10.15665/esc.v15i1.1120>
- Kyriacou, C. (1987). Teacher stress and burnout: An international review. *Educational Research*, 29(2), 146-152. <https://doi.org/10.1080/0013188870290207>
- Kerlinger, F., & Lee, H (2002). *Investigación Del Comportamiento: Métodos de Investigación en ciencias sociales México: Mc Graw Hill*. Cuarta edición.
- Lama, H. (2016). *Niveles del síndrome de burnout en los docentes de la Universidad tecnológica del Perú- Arequipa 2015* (Tesis de maestría). Universidad de San Pedro. Perú.
- Lawshe, CH. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28, 563-575.
- Leiter, M. & Maslach. C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. En P. Perrewe, D. Ganster (Eds.), *Emotional and psychological processes and positive intervention strategies (Research in occupational stress and well-being: Vol. 3)* (pp.91-134). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1016/s1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/s1479-3555(03)03003-8).
- León, Rubio J. M., Cantero, F., & León Pérez, J. M. (2011). Diferencias del rol desempeñado por la autoeficacia en el burnout percibido por el personal universitario en función de las condiciones de trabajo. *Anales de psicología*, 27(2), 518-526.
- Lewin, K. (1988). *La teoría de campo en las ciencias sociales*. Barcelona, España: Paidós.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.

- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational Climate*. Recuperado de: <http://agris.fao.org/agris-search/search.do?recordID=US201300591165>.
- Lohr, S. (2000). *Muestreo: diseño y análisis*. México: Thomson Editores.
- López, B. (2014) *Clima laboral y el Síndrome de Burnout de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación y de la Comunicación de la UNASAM* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Perú.
- Lou, Y. G., & Chen, L. Y. (2016). A Study of the English Teachers' Burnout in a Local Comprehensive University in China. *Creative Education*, 7, 646-654. <http://dx.doi.org/10.4236/ce.2016.74067>
- Lozano, L., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., ... De la Fuente, E. (2007). Descripción de los niveles de burnout en diferentes colectivos profesionales. *Aula abierta*, 1(2), 79-88.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 1- 40. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Nueva York: Prentice Hall Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA Ediciones, S.A.
- Mas Torelló, O. (2011). El profesor universitario: sus competencias y formación. *Profesorado Revista de curriculum y formación del profesorado*, 15(3), 195-211.
- Mazzanti Di Ruggiero, M. (2011). Declaración de Helsinki, principios y valores bioéticos en juego en la investigación médica con seres humanos. *Revista Colombiana de Bioética*, 6(1), 125-144 <https://doi.org/10.17126/jorallr.es.2013.009>

- Mena, L. (2010). *El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo*. España: Editorial de la Universidad de Granada.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Ministerio de Educación (2015). *Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. Perú*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>
- Mingote, J. & Pérez, S. (2003). *Estrés en la enfermería. El cuidado del cuidador*. España: Díaz de Santos.
- Moreno, C.A., & Hidalgo, P.M. (2011). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de Guajira (Colombia). *Revista Psicogente*, 13(24), 1-20.
- Montejo, E. (2014). *El síndrome de burnout en el profesorado de la ESO* (Tesis de doctorado inédita), Universidad Complutense de Madrid. España.
- Moreno-Jiménez, B., González, J. & Garrosa, E. (1999). Burnout docente, sentido de la coherencia y salud percibida. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 4(3), 163-180.
- Moriana, J. & Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.
- Muñoz, H., Guerra de los Santos, J., Barón, M. & Munduate, L. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 22(3), 347-361. Recuperado de: [http://www.infocop.es/view\\_ar ticle.asp?id=1329](http://www.infocop.es/view_ar ticle.asp?id=1329)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4ª ed.). Colombia: Ediciones de la U.



- Naylor, J. (1979). *A theory for judgment in organizations*. Comunicación en el Congreso Internacional de la Internacional Applied Psychological Association – IAPA. Munich.
- Olivares-Faúndez, V. (2016). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63.
- Organización Mundial de la Salud. (1998). *Salud para todos en el siglo XXI*. 51° Asamblea Mundial de la Salud celebrada en mayo 1998.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2017). Documento de política 30. Seis maneras de asegurar que la educación superior no deje a nadie atrás. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002478/247862S.pdf>
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3 (1), 11-21.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC*. Lima, Perú: CARTOLAN E.I.R.L.
- Palmer, L., Prince, R., Medina, C., Figueroa, M., López, R. & Rodríguez, G. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en docentes de la Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 17(3), 36-40.
- Pari, J., & Alata, L. (2016). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca-2015* (Tesis de licenciatura en psicología inédita). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.
- Patlán, J. (2015). Definición, medición y consecuentes del clima organizacional: resultados de tres estudios en población mexicana. En F. Uribe (Comp.), *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (pp. 39-93). México: Manual Moderno.
- Patlán, J., & Hernández, R. (2015). Efecto del clima y el compromiso organizacional en la satisfacción laboral y la intención de rotación. En F. Uribe (Comp.), *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (pp. 77-93). México: Manual Moderno.

- Patlán, J., & Martínez, E. (2015). Efecto del clima organizacional y el liderazgo de servicio en la satisfacción laboral. En F. Uribe (Comp.), *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (pp. 63-76). México: Manual Moderno.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M., & Huerta, R. (2005). El síndrome del “Quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de investigación en psicología*, 8(2), 85-112.
- Pritchard, R. D., & Karasick, B. (1973) The effects or organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational and Human Performance*, 9(1),110-119. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(73\)90042-1](https://doi.org/10.1016/0030-5073(73)90042-1)
- Quispe, Y. (2017). Síndrome de burnout en docentes de la escuela profesional de administración. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado-UNA*, 6(1), 11-18.
- Ramírez, M. (2008), *Validación de una escala de clima organizacional en una muestra multiocupacional de la ciudad de Arica*. Documento en preparación. Departamento de Filosofía y Psicología. Universidad de Tarapacá. Chile.
- Ramírez, M., & Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 9, (25), 515-534.
- Reddin, W. (2004). *Gestión del clima organizacional para la mejora de la efectividad*. Cuadernos de Management para una Dirección Eficaz N°120. Recuperado de [http://www.gref.org/nuevo/articulos/291104\\_2.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/291104_2.pdf)
- Restrepo, S. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *Innovación Empresarial*, 2(1), 91-102.
- Reyes, A., & Vargas, K. (2017). *Síndrome de burnout y clima laboral en profesionales de enfermería de un hospital de Cajamarca* (Tesis de

licenciatura inédita). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

Rivera, A., Segarra, P., & Giler, G. (2018). Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, Caracas, 37(2), 17-23.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ma ed. México: Pearson Educación.

Rodríguez, R., & De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*. (57), 72-88. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500006>

Rojas, C. (2013). Satisfacción laboral y el clima organizacional de las Principales universidades sucreñas. *Desarrollo Gerencial*, 5-2(2). 94-126

Rubio, J. (2003). *Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de enseñanza secundaria*. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura. España.

Ruiz de Chávez, D., Pando, M., Aranda, C., & Almeida, C. (2014). *Burnout and Work Engagement in Zacatecas University Teachers*. *Ciencia & Trabajo*, 16(50), 115-120. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200010>

Salazar, C., & Serpa, A. (2017) Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología* 20(2), 377-388. <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>

Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo* (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

- Sánchez-Anguita, A. (2008). *Psicopatologías laborales*. Salamanca: Publicaciones Universidad Pontificia Salamanca.
- Sauaya, D. (2003). *Salud mental y trabajo*. Argentina: Lugar Editorial S.A.
- Seisdedos, N. (1997). *Introducción, normalización y comentarios a la versión española del MBI*. Maslach, C. y Jackson, S.E. Madrid: TEA.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2016). *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. Perú. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2017). *Modelo de acreditación institucional para universidades*. Perú. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Anexo-Resoluci%C3%B3n-N%C2%B0279-2017.pdf>
- Soto, K. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de una institución educativa pública emblemática de Huaral-2017* (Tesis de licenciatura en psicología inédita). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2016). *El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano*. Perú: Autor.
- Schneider, B (1975). Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*, 28(4), 447-479. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01386.x>
- Tamara, S. (2015). *Relación del síndrome de burnout y el clima organizacional* (Tesis de licenciatura inédita). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ecuador.
- Taris, T., Schreurs, P. & Van Iersel-Van Silfhout, I. (2010). Job stress, job strain, and psychological withdrawal among Dutch university staff: Towards a

dual process model for the effects of occupational stress. *Work & stress*, 15(4), 283-296. <https://doi.org/10.1080/02678370110084049>

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome de Burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Toro, F., & Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias*. Medellín, Colombia: Cincel.

Vela, H. Garrido, N., & Pérez C. (2016) Diseño de Instrumento para Evaluar Clima Organizacional de Universidades Públicas en México. *European Scientific Journal* 12(28), 312. doi: 10.19044/esj.2016.v12n28p312

Weinert, B. (1985). *Manual de Psicología de la Organización: La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Editorial Herder.

Winifield, A. (2003). Stress in University Academics. En M. Dollard, A. Winifield & H. Winifield (Eds.), *Occupational Stress in the Service Professions*, 237-260. <https://doi.org/10.1201/9780203422809.ch9>

Winefield, A., Gillespie, N., Stough, C., Dua, J., Hapuarachchi, J. & Boyd, C. (2003). Occupational stress in Australian university staff: Results from a national survey. *International Journal of stress management*, 10(1), 51-63. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.10.1.51>

Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research*(pp. 151-162). Philadelphia, PA, US: Taylor & Francis.

## **10. ANEXOS**

- 1.** Ficha Sociodemográfica
- 2.** Escala de Opiniones CL-SPC
- 3.** Cuestionario Burnout para Profesores Universitarios
- 4.** Consentimiento Informado
- 5.** Manual del Encuestador
- 6.** Ficha técnica de software de Escala de clima laboral se Sonia Palma y Cuestionario de burnout para profesores universitarios adaptado del MBI por Arquero y Donoso (2013).

## ANEXO N° 01

### 10.1. FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

--	--	--	--

N° CODIGO      FECHA DE ENCUESTA      FACULTAD      PROFESION

**INSTRUCCIONES:** Estimad@ docente, a continuación, hay varias preguntas lea atentamente cada una de ellas, y luego escoja e indique su respuesta trazando un círculo alrededor de su respuesta, y para algunas preguntas, deberá escribir su respuesta, donde dice la palabra “ESCRIBELO”. Por favor conteste todas las preguntas.

01	¿Es varón o mujer?	Varón.....1 Mujer.....2
02	¿Cuántos años cumplidos tiene?	Años_____ (ESCRIBELO)
03	¿Cuál es el estado civil de UD.? (MARCA UNA SOLA RESPUESTA)	Conviviente.....1 Casado.....2 Divorciado.....3 Separado.....4 Viudo.....5 Soltero.....6 Otro:_____ (ESCRÍBELO)
04	¿Cuál es su condición laboral?	Nombrado.....1 Contratado.....2
05	¿Actualmente Ud. tiene un cargo administrativo en la UNASAM?	Si.....1 No.....2
06	¿Cuántos años de experiencia laboral tiene en la UNASAM?	_____ años (ESCRIBELO)
07	¿Cuántos trabajos remunerados realiza actualmente?	Solo uno.....1 Otro:_____ (ESCRÍBELO)
08	¿Cuántas horas diariamente tiene contacto directo con los estudiantes?	_____ Horas (ESCRIBELO)

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO N° 02

### 10.2. ESCALA DE OPINIONES CL-SPC

**INSTRUCCIONES:** Estimad@ docente, a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones, para responder de acuerdo con lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. No hay respuestas buenas ni malas. Por favor conteste todas las proposiciones.

		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la Universidad.					
2.	Se siente comprometido con el éxito de la Universidad.					
3.	La autoridad brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los docentes del trabajo cooperan entre sí.					
6.	La autoridad se interesa por el éxito de sus docentes.					
7.	Cada docente se preocupa por lograr sus metas en el trabajo.					
8.	En la Universidad, se mejoran los métodos de enseñanza-aprendizaje u otro vinculado a la actividad docente.					
9.	En la Universidad, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr las metas.					
12	Cada docente se considera factor clave para el éxito de la universidad.					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los docentes tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas que están bajo su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño laboral.					



		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
17	Los docentes están comprometidos con la universidad.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar la actividad docente.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Las autoridades expresan reconocimiento por los logros alcanzados por los docentes.					
22	En la facultad, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del cargo están claramente definidas.					
24	Existe comunicación fluida con las autoridades.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor posible.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del docente.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la universidad, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Las autoridades promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos que guían el trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras universidades.					
36	La universidad promueve el desarrollo del docente.					
37	Los productos y/o servicios académicos, son motivo de orgullo del docente.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					

39	La autoridad escucha los planteamientos que se le hacen.					
		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la universidad.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Se comprende el significado de la visión, misión y valores en la universidad.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre los docentes de las diversas facultades.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La universidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la universidad.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la universidad.					
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

### ANEXO N ° 03

#### 10.3. CUESTIONARIO BURNOUT PARA PROFESORES UNIVERSITARIOS

**INSTRUCCIONES:** Estimad@ docente, mediante el presente cuestionario pretendemos explorar algunas cuestiones referentes a la salud laboral del profesorado universitario, por lo que tu respuesta es fundamental para la investigación. Somos conscientes de que algunas de las preguntas son delicadas, es por ello que garantizamos la más estricta confidencialidad en el proceso de obtención y tratamiento estadístico de los datos. No obstante, al finalizar el período de encuesta te ofrecemos la posibilidad, si así lo deseas, de obtener tus resultados en comparación con los de la muestra global. Agradecemos de antemano tu colaboración y quedamos a tu disposición. El siguiente bloque de preguntas se centra en sentimientos acerca de su trabajo en la Universidad (docencia, investigación, etc...). Por favor, conteste las oraciones indicando la frecuencia con que ha experimentado ese sentimiento en la siguiente escala:

		Nunca	Casi Nunca	Pocas Veces	De vez en cuando	Con cierta frecuencia	Siempre
1.	Me siento emocionalmente agotado (a) con mi actividad.						
2.	Me siento emocionalmente agotado (a) con mi actividad de investigación.						
3.	Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.						
4.	Me siento cansado (a) al final de la jornada de trabajo.						
5.	Comprendo fácilmente como se sienten los estudiantes.						
6.	Creo que trato a algunos estudiantes como si fuesen objetos.						
7.	Trabajar todos los días con estudiantes es un esfuerzo.						
8.	Investigar todos los días es un esfuerzo.						
9.	Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes.						
10.	Resuelvo eficazmente los problemas relacionados con la investigación.						
11.	Me siento desgastado con la actividad docente.						
12.	Me siento desgastado con la actividad de investigación.						
13.	Creo que, con mi actividad docente, estoy influyendo positivamente en la vida de los demás.						
14.	Creo que mi investigación tiene utilidad para la sociedad.						
		Nunca	Casi Nunca	Pocas Veces	De vez en cuando	Con cierta frecuencia	Siempre

15	Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo la actividad docente.						
16	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
17	Me siento muy activo (a) desempeñando mi actividad docente.						
18	Me siento muy activo (a) en mi actividad de investigación.						
19	Me siento muy frustrado (a) con la docencia.						
20	Me siento muy frustrado (a) con la actividad de investigación.						
21	Creo que estoy trabajando demasiado.						
22	No me preocupa lo que le ocurre a los estudiantes a los que enseño.						
23	No me preocupa que mi investigación tenga utilidad.						
24	Trabajar directamente con estudiantes me produce estrés.						
25	Los requerimientos de la investigación me produce estrés.						
26	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con los estudiantes a los que enseño.						
27	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada cuando investigo.						
28	Me siento estimulado (a) después de trabajar en contacto con estudiantes.						
29	Me siento estimulado (a) después de una jornada de trabajo de investigación.						
30	Creo que he conseguido hacer cosas útiles como docente.						
31	Creo que he conseguido hacer cosas útiles como investigador.						
32	Me siento desgastado (a).						
33	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.						
34	Creo que los estudiantes me culpan de alguno de sus problemas.						

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## ANEXO N° 04

### 10.4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimad@ Docente de la UNASAM:

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado “Clima laboral y síndrome de Burnout en profesores universitarios. Huaraz, Perú. 2018”, a cargo de un equipo de investigación de la UNASAM, conformado por: Dra. Rosario Yslado, Mg. Roger Norabuena, Mg Herman Ramírez, y Lic. Adm. María García, Dr. José Arquero e Ing. Frank Nivin.

Los objetivos de este estudio son: a) analizar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; b) comparar los niveles del clima laboral y del síndrome de Burnout entre los docentes de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Si usted acepta participar en este estudio, se le solicitará que responda una ficha sociodemográfica (8 ítems), un cuestionario Burnout para profesores universitarios (34 ítems) y una Escala de clima laboral CL-SPC (50 ítems) y para responder necesitará aproximadamente 60 minutos.

La participación en esta actividad es voluntaria y no involucra ningún daño para su salud física o mental. Los beneficios directos de este estudio para su persona será ser informado sobre los resultados de la evaluación, e indirecto consistirá en base a los resultados del estudio, se propondrá la implementación de programas de intervención para reducir el síndrome de Burnout de los docentes, y para optimizar el clima laboral de la UNASAM.

La información recolectada, será confidencial, se guardará el anonimato mediante un código asignado a cada participante y usted tiene el derecho de negarse a participar en el presente estudio, sin que deba dar razones para ello, ni recibir ningún tipo de sanción. Cualquier consulta o pregunta puede ser dirigida a la responsable del estudio Dra. Rosario Yslado, cuyo correo electrónico es: ysladomx@yahoo.com.mx

He leído la información proporcionada y en conformidad con esta declaración de consentimiento informado acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## ANEXO N° 05

### 10.5. MANUAL DEL ENCUESTADOR

#### 1. Presentación

El manual del encuestador sirve de guía y estandariza los procedimientos a emplearse en el trabajo de campo. Su objetivo es orientar a los participantes y asegurar la aplicación del cuestionario bajo lineamientos rigurosos y éticos.

#### 2. Identificación y selección de profesores

La población está conformada por 422 profesores de la UNASAM, con condición de nombrado y contratado a plazo fijo, pertenecientes a las categorías auxiliar, asociado y principal, con regímenes de tiempo completo, tiempo parcial y a dedicación exclusiva.

#### 3. Criterios

Los criterios de selección serán:

##### 3.1. Criterios de Inclusión

- Todos los profesores nombrados de 20 a 70 años de edad.
- Todos los profesores contratados por recursos ordinarios u otras modalidades de 20 a 70 años de edad.
- Todos los profesores que acepten participar voluntariamente con firma del consentimiento informado.

##### 3.2. Criterios de Exclusión

- Todos los profesores que se encuentren recibiendo tratamiento psiquiátrico o psicológico.
- Todos los profesores que se encuentren de licencia por diferentes motivos, durante el periodo que se realice la aplicación de los instrumentos.

#### 4. Muestra

El tipo de muestreo será aleatorio estratificado con afijación proporcional a cada facultad, debido a que la primera variable de estudio asume distintos valores en las facultades de la UNASAM (Lohr, 2000).

Facultad	Muestra
Administración y Turismo	13
Ciencias	48
Ciencias Agrarias	19
Ciencias del Ambiente	13
Ciencias Médicas	20
Ciencias Sociales, Educación y de la Comunicación	29
Derecho y Ciencias Políticas	13

Economía y Contabilidad	21
Ingeniería de Minas, Geología y Metalurgia	8
Ingeniería Civil	14
Ingeniería de Industrias Alimentarias	8
<b>Total</b>	<b>206</b>

Fuente: OGE-UNASAM-2017

## 5. Aplicación del cuestionario

### *a. Aspectos generales*

La aplicación del cuestionario es individual o colectiva y el llenado toma aproximadamente 60 minutos. Es indispensable que la sesión se realice en un ambiente iluminado, cómodo, privado y exclusivo para esta actividad.

### *b. Presentación y consentimiento informado*

Una vez seleccionado el profesor que participará en el estudio y ubicado en el ambiente para aplicar el cuestionario, se iniciará la sesión con el saludo protocolar y presentación del docente a cargo o profesional responsable. Luego se le informará brevemente el objetivo del estudio y la naturaleza de su participación.

En esta etapa se brindará información necesaria para obtener el consentimiento informado y se permitirá al profesor consultar sobre el estudio o cualquier aspecto vinculado con su participación en el mismo.

### *c. Instrucciones y aplicación del cuestionario*

Esta etapa es vital para el estudio, pues su correcto desarrollo asegurará la obtención de datos confiables y válidos. Es responsabilidad del profesor/encuestador cumplir con las pautas descritas a continuación:

#### **Instrucciones**

Se entregará a cada profesor:

- El consentimiento informado.
- Una ficha sociodemográfica, que comprende ocho ítems referidas al sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, número de trabajos remunerados y número de horas diarias de contacto directo con los estudiantes de la UNASAM. (Anexo N° 01).
- La Escala de clima laboral CI-SPC (Palma, 2004), que consta de 50 ítems y cuyas normas interpretativas (baremos) se han obtenido en una muestra peruana. Mediante este instrumento se medirá la variable clima laboral. Para fines de este estudio se determinará la validez de contenido por criterio de jueces y la validez de constructo mediante análisis factorial. Asimismo, previo estudio piloto, se realizará el análisis de la confiabilidad mediante el

coeficiente alfa de Cronbach. La ficha técnica de la escala citada, que incluye el modelo del respectivo protocolo, se describe en el Anexo N° 02.

- El cuestionario “Burnout” para profesores universitarios, que es una versión modificada de la adaptación española del MBI de Maslach y Jackson (Seisdedos, 1997), realizada por Arquero y Donoso (2016), que comprende 34 ítems. Mediante este instrumento se evaluará la variable síndrome de Burnout. Se determinará la validez de contenido por criterio de jueces y la validez de constructo por análisis factorial con el método de componentes principales y rotación varimax. El índice de confiabilidad y consistencia interna para todo el inventario y por dimensiones se realizará a través del coeficiente alfa de Cronbach, previo estudio piloto. El protocolo correspondiente se incluye en el Anexo N° 03.
- Verificar que todos los profesores reciban la versión completa y esté organizado correctamente.
- Una vez entregados los cuestionarios, se brindará las instrucciones generales a todo el grupo de profesores, reservando un momento para responder a sus consultas. Asimismo, se les indicará que ante alguna duda durante el desarrollo del cuestionario podrán solicitar aclaraciones de manera individual.
- Recordar al grupo de profesores que deben firmar el protocolo de consentimiento informado y que pueden tomar nota de los datos de contacto de los investigadores si tuviesen alguna consulta adicional.

#### **Desarrollo del cuestionario**

- Durante la sesión es importante promover un clima de privacidad y evitar todo tipo de distractores.
- Ante las consultas sobre las opciones de respuesta, el sentido de los ítems o aclaraciones sobre posibles respuestas correctas, el docente/encuestador tendrá cuidado en no influir en la elección del profesor. Se sugiere informar que no existen repuestas correctas o incorrectas y reiterar que se las opiniones brindadas tienen carácter anónimo y confidencial.
- El profesor que culmine el cuestionario podrá entregarlo al docente/encuestador, quien lo invitará a mantenerse en su lugar y guardar silencio hasta que todos los participantes finalicen.
- Es importante que al recibir o recoger cada cuestionario se verifique si el profesor respondió todas las preguntas. Si hubiera algún cuestionario incompleto se pedirá al profesor responder los ítems faltantes.
- Al culminar la sesión, el docente/encuestador agradecerá la participación de los profesores, expresará la importancia de su colaboración y reiterará el manejo confidencial de la información.

#### ***d. Tabulación de datos:***

A continuación, se detallan las pautas para la tabulación de datos:



- Los datos recogidos se registrarán en una matriz de tabulación diseñada para el estudio (archivo Excel).
- Se ha diseñado matrices de tabulación con un código especial para identificar cada pregunta.
- El registro del cuestionario se realizará considerando el código de respuesta de cada una de las secciones o ítems (ver documento: código de respuesta).
- Los valores que no concuerden con el código de respuesta no serán admitidos por la matriz de tabulación y se reportará automáticamente el error.
- Cada cuestionario tendrá una numeración que servirá como identificador de la encuesta.
- La numeración seguirá el siguiente formato: 1, 2, 3, ..., 200.
- El número identificador se registrará físicamente en cada encuesta para futuras consultas o revisiones.
- Todo cuestionario incompleto deberá ser excluido de la matriz de tabulación.

***e. Envío de la matriz de tabulación***

- Al completar el registro de los datos en la matriz de tabulación y cumplido el número de cuestionarios establecidos para la universidad o facultad, el docente/encuestador remitirá la información al equipo coordinador del proyecto vía correo electrónico.
- En caso tuviera alguna duda sobre el llenado de la matriz de tabulación, puede escribir a cualquier miembro del equipo de investigadores:

Rosario Margarita Yslado Méndez (ysladox@yahoo.com.mx)  
Investigadora responsable de la investigación – UNASAM.

Roger Pedro Norabuena Figueroa (nfpedro\_12@hotmail.com) Investigador  
Corresponsable de la investigación – UNASAM.

Edwin Hernán Ramírez Asís (heramirez8@gmail.com) Investigador  
Corresponsable de la investigación – UNASAM.

María Elena García Figueroa (mgarcia@fatunasam.com) Investigadora  
Corresponsable de la investigación – UNASAM.

## ANEXO N° 06

### FICHA TÉCNICA DE SOFTWARE PARA ESCALA DE CLIMA LABORAL DE SONIA PALMA (2004) Y EL CUESTIONARIO PARA BURNOUT EN PROFESORES UNIVERSITARIOS DE ARQUERO Y DONOSO (2013)

<b>Características del Producto</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	Aplicación para medir el Clima Laboral y Síndrome de Burnout
<b>Línea de Producto</b>	Aplicativo web
<b>Versión Actual</b>	V. 1.0
<b>Descripción del Producto</b>	
<b>Descripción</b>	El aplicativo web permite medir el clima laboral y el síndrome de burnout, mediante unos cuestionarios.
<b>Objetivo</b>	Desarrollar un aplicativo web, el cual debe permitir medir el clima laboral y Síndrome De Burnout.
<b>Arquitectura</b>	Se basa en el modelo MCV.
<b>Lenguaje de Programación</b>	Desarrollado con el Framework Laravel, que usa el lenguaje de programación PHP.
<b>Requisitos del Producto (Servidor)</b>	
<b>Hardware</b>	1 GB espacio en disco 3 GB RAM 2 núcleos de CPU
<b>Software</b>	Apache con dependencias php, mysql.
<b>Requisitos del Producto (Servidor)</b>	
<b>Hardware</b>	Laptop o PC: 2 gb ram, 256gb DD. Móviles: 512mb ram, 4GB Memoria Interna.
<b>Software</b>	Se puede acceder de cualquier navegador: Chrome, Opera, Firefox, etc.
<b>Requerimientos</b>	
<b>Funcionales</b>	Medir el Clima Laboral. Medir el síndrome de Burnout.
<b>Adicionales</b>	Fácil uso Interfaces amigables
<b>Dispositivos</b>	Se puede usar el aplicativo en: Laptop Celulares Table's Otros.

