

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
VICERRECTORADO  
CENTRO PSICOPEDAGÓGICO Y DE INVESTIGACIÓN  
EN EDUCACIÓN SUPERIOR**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL (CASO  
ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS  
“ISMAEL MONTES” VACAS - COCHABAMBA)**

Tesis para optar al grado académico de Magíster Scientiarum en Educación Superior

Mención: Psicopedagogía y Educación superior

**POR: Lic. EVELINA CONDORI CALANI  
TUTORA: MSc. JAKELINE HERNÁNDEZ BELLIDO**

LA PAZ – BOLIVIA  
Diciembre, 2022

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**VICERRECTORADO**

**CENTRO PEDAGÓGICO EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

Tesis de Maestría:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL (CASO ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS “ISMAEL MONTES” VACAS - COCHABAMBA)**

Tesis para optar al grado académico de Magíster Scientiarum en Educación Superior

Mención: Psicopedagogía y Educación superior

**LIC. EVELINA CONDORI CALANI**

Nota numeral: .....

Nota Literal: .....

Significado de la calificación.....

Director Ph.D. Ing. Carlos Fernández Mariño .....

Sub Director: Ing. M. Sc. Gabriel Balta Montenegro .....

Tutor: Jakeline Hernández Bellido .....

Tribunal: M. Sc. Ninoska Torrez Paiva .....

Tribunal: Ph.D. María del Pilar .....

La Paz.... de..... de 2022

Escala de calificación para programas Posgraduales según el Reglamento para la elaboración y sustentación de Tesis de Grado vigente en el Centro Psicopedagógico y de Investigación en Educación Superior CEPIES: a) Summa cum laude (91-100) de (83-90) Rendimiento Muy Bueno; c) Cum Laude (75-82) Rendimiento Bueno; d) Rite (66-74) Rendimiento Suficiente; e) (0-65) Insuficiente

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser una luz y eterna llama en mi vida.

Con amor y gratitud a mis padres:

Carlos (+) y Rosa por el apoyo incondicional y sabiduría  
entregada en el sendero de mi vida.

A mi hija: Melanie, por ser la razón de mi existencia.

A mis hermanos: Norah, Jhonny, Mario, Emma y Daniel  
por el impulso que me otorgaron de manera incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento a Dios por iluminarme y guiarme durante el periodo que me llevó a efectuar el presente trabajo.

A la MSc. Jakeline Hernández Bellido por el apoyo brindado en la elaboración del trabajo

A CEPIES por permitir el alcance de mis objetivos académicos.

## INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA	3
1.1.1. formulación de la Pregunta de Investigación	7
1.1.2. Preguntas Secundarias	7
1.2. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	8
1.2.1. Objetivo General	8
1.2.2. Objetivos Específicos	8
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
1.3.1. Justificación institucional	9
1.3.2. Convivencia	9
1.3.3. Valor teorico	10
1.3.4. Implicancias prácticas	10
1.4. Relevancia social, pertenencia y factibilidad	10
1.4.1. Relevancia social	10
1.4.2. Pertinencia	10
1.4.3. Factibilidad	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. ESTADO DE ARTE	12
2.1.1. Investigaciones internacionales	12
2.1.2. Investigaciones nacionales	14
2.2. MARCO TEÓRICO	16
2.2.1. Modelos teóricos que explican del estrés laboral y clima organizacional	16
2.2.2. Enfoques del clima organizacional y estrés laboral	18
2.2.2.1 Enfoques para el estudio del clima organizacional	18
2.2.2.2. Enfoques para la comprensión del estrés laboral	19
2.3. MARCO CONCEPTUAL	20

2.3.1. Conceptos del estrés, estrés laboral y clima organizacional	20
2.3.2. Las organizaciones	24
2.3.3. Dimensiones del clima organizacional	25
2.3.4. Características del Clima Organizacional	26
2.3.5. Componentes y determinantes del clima laboral	27
2.3.6. Cultura organizacional y clima organizacional	27
2.3.7. Organizaciones educativas	28
2.3.8. Clima organizacional en instituciones Educativas	28
2.3.9. Dimensiones del estrés laboral	29
2.3.10. Síndrome de burnout	30
2.3.11. Fases del estrés laboral	30
2.3.12. Factores síndrome de burnout	31
2.3.13. Consecuencias del estrés en personal docente y administrativo	32
2.3.14. Proceso enseñanza - aprendizaje	33
2.3.15. Funciones del docente y plantel administrativo	34
2.4. MARCO HISTÓRICO	35
2.4.1. Origen de clima organizacional	35
2.4.2. Origen del estrés laboral	37
2.5. MARCO LEGAL	38
2.5.1. Constitución Política del Estado	38
2.5.2. Ley 070 Avelino Siñani y Elizardo Pérez	38
2.6. MARCO INSTITUCIONAL	40
2.6.1. Visión	40
2.6.2. Misión	40
2.6.3. Objetivo Institucional	40
2.6.4. Objetivo de la gestión	41
2.6.5. Ubicación y contexto.	41
CAPÍTULO III	43
MARCO METODOLÓGICO	43
3.1. Paradigma de investigación científica	43

3.2.	Enfoque de investigacion cientifica	43
3.5.3.	Revisión documental	45
3.5.4.	Descripción del instrumento Inventario de Burnout de Maslach	45
3.6.	Población y muestra	51
3.6.1.	Población	51
3.6.2.	Muestra	51
3.6.3.	Objeto de estudio	52
3.6.4.	Delimitación geográfica del estudio	52
3.6.5.	Delimitación temporal del estudio	52
3.7.	Hipotesis, variables y operacionalizacion de las variables	52
3.8.	Procedimiento para la realizacion del trabajo de investigacion	56
	<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>58</b>
	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>58</b>
4.1.	Analisis de las variables de la investigacion	58
4.1.1.	Datos demográficos	58
4.1.2.	Resultados respecto al clima organizacional y estrés laboral	61
4.1.3.	Resultados segundo objetivo determinar las dimensiones, nivel de clima organizacional y estrés laboral	75
4.1.3.1.	Nivel y dimensiones de estrés laboral	75
4.1.3.1.	Resultados para dimensiones de Estrés laboral	76
4.1.3.2.	Resultados por dimensión del clima organizacional	79
4.1.3.3.	Comprobación de la hipótesis y la correlación entre clima organizacional y el estrés laboral	81
4.1.3.4.	Diagrama de Dispersión de la correlación entre la variable clima organizacional y estrés laboral	84
	<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>85</b>
	<b>PROPUESTA</b>	<b>85</b>
6.1.	Denominacion de la propuesta	85
6.2.	Finalidad	85
6.3.	Fundamentacion	85
6.4.	Etapas y tareas para el diseño del programa	87

6.5. Justificacion	87
6.6. Planificacion didactica	88
6.6.1 Objetivos del programa educativo	88
6.7. Contenido tematico del programa a traves de la guia pedagogica	89
6.8. Recursos materiales economicos	97
6.8.1 Recursos materiales	97
6.8.2. Recursos económicos	97
CAPÍTULO VI	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
6.1. Conclusiones	99
6.2. Recomendaciones	101
BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS	107

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 según sexo	58
Gráfica 2 Cargo del entrevistado	59
Gráfica 3 según tiempo de trabajo	60
Gráfica 4 Comunicación	61
Gráfica 5 Trabajo en equipo	62
Gráfica 6 Igualdad	64
Gráfica 7 Condición física	65
Gráfica 8 Liderazgo	66
Gráfica 9 Motivación	67
Gráfica 10 Cansancio emocional	69
Gráfica 11 Despersonalización	71
Gráfica 12 Realización personal	72
Gráfica 13 Nivel de Estrés laboral	75
Gráfica 14 Dimensión Agotamiento emocional	76
Gráfica 15 Dimensión Despersonalización	77
Gráfica 16 Dimensión Realización personal	78
Gráfica 17 de las dimensiones del clima organizacional	79
Gráfica 18	82

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Estado del arte	12
CUADRO 2 Modelos psicosociales	16
Cuadro 3 Principales conceptualización del estrés laboral	21
CUADRO 4 Conceptualizaciones respecto al clima organizacional	22
Cuadro 5 Factores del estrés de bournot	46
Cuadro 6 Rangos de medida de la escala	47
Cuadro 7 Valores de referencia	48
Cuadro 8 Estadísticos descriptivos (antes de cualquier marco aplicativo)	49
Cuadro 9 Cronbach's Alpha	49
Cuadro 10 Dimensiones del clima organizacional	50
Cuadro 11 Valores de referencia del Clima Organizacional	51
Cuadro 12 Operacionalización de las variables	54
Cuadro 13 Prueba de normalidad de los datos	81
Cuadro 14 de correlaciones con la Prueba del Estadístico SPEARMAN	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 según sexo	63
Tabla 2 Cargo del entrevistado	64
Tabla 3 Tiempo de trabajo en la ESFM	65
Tabla 4 Resultados de la tabla de valores que identifican el síndrome de Burnout el ESFM	81
Tabla 5 Niveles del Estrés laboral	82
Tabla 6 Dimensión Agotamiento emocional	83
Tabla 7 Dimensión Despersonalización	84
Tabla 8 Dimensión Realización personal	85
Tabla 9 Dimensiones del clima organizacional	86
Tabla 10 Nivel clima organizacional	87

## RESUMEN

Todas las instituciones y organizaciones sean de carácter público o privado se estructuran con la finalidad de desarrollar un conjunto de actividades en función a su encargo social.

Para cumplir objetivos institucionales, las instituciones diseñan una planificación estratégica que incluye una misión y visión claras, así mismo define un conjunto de objetivos estratégicos. Para que las instituciones cumplan lo propuesto establecen una estructura formal y otra informal ambas contribuyen al desarrollo de la tarea.

Cuando el clima organizacional no es el adecuado afecta a la parte física, emocional y mental del recurso humano, tiene repercusión negativa en la satisfacción de los trabajadores y por ende en la mejora de la productividad. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Se trata de una situación o conjunto de situaciones que al no ser asimiladas las registra como malestar.

Ambas variables estrés laboral y clima organizacional han sido estudiadas en la presente tesis académica bajo el paradigma positivista, enfoque mixto, tipo correlacional, transeccional, la muestra no probabilística por conveniencia.

El resultado logrado con la prueba del estadístico Spearman, y corroborado con el nivel de confianza 0,760 refleja alta correlación significativa y directa entre las variables Clima Organizacional y el Estrés Laboral. Así mismo la dispersión de los datos presentan una asociación lineal con un criterio de decisión  $p=0.54 > 0.5$  entonces si se rechaza  $H_0$ , es decir los datos están correlacionados o están asociados con un nivel de Confianza 95% y Significancia (alfa) 5% por lo tanto se acepta la  $H_a$ .

***Palabras claves: Sistema educativo, Formación de Maestros, Clima Organizacional, Estrés Laboral.***

## SUMMARY

All institutions and organizations, whether public or private, are structured in order to develop a set of activities according to their social mandate..

To meet institutional objectives, institutions design strategic planning that includes a clear mission and vision, as well as defines a set of strategic objectives. In order for the institutions to comply with the proposal, they establish a formal and an informal structure, both contribute to the development of the task.

When the organizational climate is not adequate, it affects the physical, emotional and mental part of the human resource, it has a negative impact on the satisfaction of workers and therefore on the improvement of productivity. Work stress appears when there is a mismatch between the person, the job and the organization itself. It is a situation or set of situations that, when not assimilated, registers them as discomfort.

When the organizational climate is not adequate, it affects the physical, emotional and mental part of the human resource, it has a negative impact on the satisfaction of workers and therefore on the improvement of productivity. Work stress appears when there is a mismatch between the person, the job and the organization itself. It is a situation or set of situations that, when not assimilated, registers them as discomfort.

When the organizational climate is not adequate, it affects the physical, emotional and mental part of the human resource, it has a negative impact on the satisfaction of workers and therefore on the improvement of productivity. Work stress appears when there is a mismatch between the person, the job and the organization itself. It is a situation or set of situations that, when not assimilated, registers them as discomfort

***Keywords: Educational system, Teacher Training, Organizational Climate, Work Stress.***

## INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de la emergencia sanitaria decretada en el país en marzo del 2019, todas las instituciones ingresaron a una cuarentena rígida considerada como la medida más adecuada para frenar la ola de contagios y la tasa de letalidad que día a día iba en aumento.

El sistema educativo desde el nivel inicial, básico, secundario, Institutos Normales Superiores y Educación Superior sufrió el embate de la pandemia, para paliar esa situación y en amparo al Decreto Supremo 4260 del 6 de junio de 2020, se reguló la educación en cuatro modalidades: presencial, semipresencial, virtual y a distancia. En el caso de la educación virtual, la norma estableció la utilización de plataformas conectadas a Internet.

Este nuevo escenario configuró en las ESFM un nuevo proceso de enseñanza aprendizaje que constituye un reto, los maestros se vieron obligados a adaptarse a la nueva modalidad educativa, realizando su mayor esfuerzo para adaptarse al mundo digital para ello han tenido que enfrentar diversas dificultades desde el encendido de las computadoras, hasta la navegación en los diferentes entornos virtuales de aprendizaje. Estas condiciones desventajosas más las responsabilidades domésticas derivaron en situaciones estresantes y este a la vez en problemas al interior de las organizaciones o instituciones.

En el Instituto de Formación de Maestros Ismael Montes de la ciudad de Cochabamba también se tomaron medidas tales como la incorporación de la virtualidad para el desarrollo laboral tanto para la parte docente como la parte administrativa. Esta nueva forma laboral generó en todos los funcionarios manifestaciones de tensión expresados en dolencia física, sentimiento de frustración, nerviosismo, es decir una reacción generalizada del cuerpo que incidiendo en el clima organizacional entendido éste como las características del ambiente laboral tales como comunicación, trabajo en equipo, igualdad, condiciones ambientales, liderazgo y otros que se han visto afectados en ésta particular coyuntura.

Si no se presta atención a las manifestaciones del estrés producido por el clima laboral puede terminar minando la salud del funcionario y a la vez deteriorar el clima laboral que hace al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

En ese marco la investigación titulada Clima Organizacional y Estrés Laboral en la Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba ha identificado la relación entre ambas variables y en función de los resultados se ha planteado una propuesta de optimización del clima organizacional para reducir el estrés laboral.

La estructura capitular que siguió el trabajo es la siguiente: Capítulo I, contiene la fundamentación del planteamiento del problema. Capítulo II, se encuentra los marcos de la investigación en el capítulo III, se desarrolló la metodología y el capítulo IV, contiene los resultados de la investigación en el capítulo V, se presentó la propuesta y el capítulo VI, contiene las conclusiones y recomendación.

## **CAPÍTULO I**

### **FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA**

A nivel mundial la emergencia sanitaria ha impulsado la incorporación de cambios drásticos y aceleradas transformaciones en todas las áreas de la vida y el sistema educativo no ha quedado al margen. Los diferentes países han adoptado como una medida preventiva para evitar la expansión del virus migrar de la modalidad presencial a la modalidad virtual en todas las esferas laborales y también educativas, ello ha significado mayor exigencia personal entre los docentes y administrativos y también en los estudiantes para responder a la complejidad que implicó el desarrollo de las actividades educativas virtuales en todos los niveles (primario, secundario, educación superior incluyendo las Escuelas Superiores de Formación de Maestros) con el uso de las nuevas tecnologías, llámese Smartphone, desktop y plataformas digitales. Además, el brote de un nuevo virus originario de China, Covid- 19, ha generado un cambio radical en la vida de las personas.

En la Escuela Superior de Formación de Maestros Ismael Montes, amparados en el Decreto Supremo N° 4218 del 14 de abril del 2020 que regula el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación en los sectores público y privado se tuvo que implementar clases bajo la modalidad virtual.

Para los migrantes digitales este proceso ha sido muy complejo es decir que maestros, plantel administrativo y los mismos estudiantes han forzado no solo nuevos estilos de vida sino también de manera colosal el cambio de las actividades laborales y académicas por medio de las plataformas digitales, estar en contacto con el grupo de trabajo e institución familiar o amistades por medio de redes sociales y una larga lista de actividades mediada por un computador.

La necesidad de rápida adaptación a esta nueva modalidad de trabajo ha significado jornadas laborales extenuantes causando daños a nivel físico y mental producto del estrés, pese a esa situación las instituciones no han modificado su estructura organizativa y ha tenido incidencia en el clima organizacional característica propia de las instituciones y organizaciones.

La instituciones y organizaciones sean de carácter público o privado se estructuran con la finalidad de desarrollar un conjunto de actividades en función a su encargo social. Para cumplir objetivos institucionales se parte del diseño de una planificación estratégica que incluye una misión y visión claras, así mismo define un conjunto de objetivos estratégicos.

Para que las instituciones cumplan lo propuesto establecen una estructura formal y otra informal ambas contribuyen al desarrollo de la tarea. La estructura formal al margen del tipo que sea, aparece reflejada en el organigrama y la descripción de las funciones en el Manual de Organización y Funciones institucional. Hace énfasis en la relación jerárquica entre autoridad y subordinados. La organización jerárquica establece al menos tres niveles el de dirección, mandos medios y nivel operativo comienza en la parte superior con el responsable de más alto rango para luego descender en cascada a los niveles inferiores.

La estructura informal por su lado surge de forma espontánea en la interacción entre los miembros de la organización. Ambas estructuras contribuyen al cumplimiento de la tarea y así al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución, organización o empresa.

Como señala Mondragón, A. (2016) las entidades sean estas instituciones u organizaciones de variada índole (educativas, empresariales u otras) forman parte de una realidad en permanente cambio lo que va a determinar la adopción de ciertas adecuaciones para cumplir los nuevos desafíos con un alto nivel de gestión, siendo para ello necesario generar un clima organizacional, que favorezca a un ambiente laboral placentero.

No existe un sentido unívoco del término clima organizacional, así para algunos clima y cultura organizacional significan lo mismo, para Ouchi (1992) citado por García, M. (2009) el clima es un componente más de la cultura organizacional. Por su parte Zapata (2000) citado en la misma fuente "... lo explica como partes dependientes entre sí que aportan al desarrollo y cambio organizacional" (García, M. 2009, p. 45)

A partir de estas definiciones se asume que el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, generado por quienes forman parte de ella y está determinado por las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional en un entorno educativo.

Esas condiciones a las que se hace mención se expresan en las variables: objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, creencias, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en la organización, instituciones educativas o empresas y cumple como "vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores". (García, M. 2009, p. 46)

Cuando el clima organizacional no es el adecuado afecta a la parte física, emocional y mental del recurso humano, tiene repercusión negativa en la satisfacción de los trabajadores y por ende en la mejora de la productividad. Síntomas de que se está trabajando en una institución, organización o empresa con clima organizacional insano es aquella en la que presentan algunas de estas situaciones: alta rotación, baja productividad, impuntualidad, actitudes negativas, incumplimiento de los objetivos, ausentismo, conflictos entre empleados; todo ello genera un clima estresante.

Neffa, J. (2015) afirma que no son las empresas, instituciones u organizaciones las que enferman, sino las personas que laboran en ella cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Se trata de una situación o conjunto de situaciones que al no ser asimiladas las registra como malestar y presencia de ciertos rasgos psicosociales.

El Comité Mixto OIT-OMS (1984) señala que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (s/p).

Esos impactos socioemocionales en el organismo y la salud mental de maestros, padres y estudiantes, incluidos la ansiedad, el estrés y los sentimientos de incertidumbre, no han sido estudiados ampliamente, pero son tan vitales para la seguridad y salud ocupacional por ello su importancia para la presente investigación.

La Escuela Superior de Formación de Maestros (ESFM), ubicado de la localidad de Vacas a 90 Km. de la capital del departamento de Cochabamba, “desarrolla su trabajo en el modelo de comunidad socio productiva, que satisface necesidades básicas como las demandas y requisitos sociales de una educación integral, descolonizante, intra-intercultural y multilingüe, vinculada al avance de la ciencia y la tecnología”. (Plan Operativo Anual, 2020, p.1), tiene la noble misión de formar “... maestras y maestros para el Sistema Educativo Nacional a nivel de licenciatura, con valores éticos socio-comunitarios, pensamiento crítico – reflexivo y creativo; caracterizados por su responsabilidad y compromiso social, que promueva la investigación de acción participativa como espacio de reflexión teórica y práctica para una sólida formación en el desempeño profesional.”. (Plan Operativo Anual, 2020, p.4).

Para responder a ese encargo social de gran envergadura, es preciso que el clima organizacional de la institución sea favorable al cumplimiento de misión que se ha propuesto, pero en el último año se ha suscitado a nivel mundial un fenómeno que ha implicado la desestabilización de las economías repercutiendo negativamente en las estructuras sociales, de salud y educativas.

Las medidas de cuarentena rígida, flexible y de distanciamiento social determinadas por las autoridades impulsaron un proceso de virtualización educativa para el cual el país y los recursos humanos no estaban preparados, así mismo las instituciones optaron por la modalidad de teletrabajo implicando esto nuevos aprendizajes y nueva forma de interrelación laboral para los cuáles no se estaba preparado generando una suerte de estrés con repercusión directa en el rendimiento laboral.

Según Labour Organization (2020) refiere que con:

La adopción del aprendizaje en línea y a distancia, combinado con el cierre de escuelas, ha intensificado la preocupación por la seguridad laboral entre los trabajadores de la educación que a menudo tienen relaciones laborales de duración determinada, incluidos los trabajadores de la educación infantil, los maestros suplentes, suplentes y contratados y los asistentes de enseñanza (p. 3).

Se reconoce que la función docente es altamente demandante y generadora de niveles elevados de estrés.

De este modo, factores organizacionales como la burocratización de los procesos, el escaso trabajo en equipo, las dificultades de comunicación con la Dirección del establecimiento y las escasas redes de apoyo informal generan (Domich y Faivovich, 1994; Méndez y Bernal, 1996; citados en MINEDUC, 1999) un deterioro en la calidad de vida del docente y consecuentemente disminuye su disposición para realizar su trabajo lo cual, a su vez, influye negativamente sobre el proceso enseñanza aprendizaje.

Por todo lo expuesto surge la imperiosa necesidad de realizar el presente estudio titulado: Clima organizacional y estrés laboral. Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba.

### **1.1.1. Formulación de la Pregunta de Investigación**

¿Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el plantel docente y administrativo en la Escuela Superior de Formación de Maestros “Ismael Montes” Vacas - Cochabamba?

### **1.1.2. Preguntas Secundarias**

¿Cuáles son los fundamentos teóricos del clima organizacional y el estrés laboral?

¿Cuáles son los niveles y las dimensiones de las variables estrés laboral y del clima organizacional manifestadas en la Escuela Superior de Maestros Ismael Montes ciudad de Cochabamba?

¿Qué acciones se deben considerar para optimizar el clima organizacional y reducir el estrés laboral?

## **1.2. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar si existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en el plantel docente y administrativo en la Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

Indagar sobre las bases teóricas del Clima Organizacional y la Relación con el Estrés Laboral.

Medir los niveles del Estrés Laboral y las dimensiones del Clima Organizacional del personal docente y plantel administrativo de la ESFM de la ciudad de Cochabamba.

Relacionar las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral en el plantel docente y administrativo en la Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba.

Diseñar una propuesta de intervención que responda a los hallazgos de la investigación.

**Cuadro 1 Matriz de consistencia**

TEMA		CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL (CASO ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS"ISMAEL MONTES" VACAS - COCHABAMBA)		
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO	
<p><b>Formulación de la pregunta</b> ¿Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el plantel docente y administrativo en la Escuela Superior de Formación de Maestros "Ismael Montes" Vacas - Cochabamba?</p> <p><b>Preguntas Secundarias</b> ¿Cuáles son los fundamentos teóricos del clima organizacional y el estrés laboral? ¿Cuáles son los niveles y las dimensiones de las variables estrés laboral y del clima organizacional manifestadas en la Escuela Superior de Maestros Ismael Montes ciudad de Cochabamba? ¿Qué acciones se deben considerar para optimizar el clima organizacional y reducir el estrés laboral?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar si existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en el plantel docente y administrativo en la Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagar sobre las bases teóricas del Clima Organizacional y la Relación con el Estrés Laboral.</li> <li>• Medir los niveles del Estrés Laboral y las dimensiones del Clima Organizacional del personal docente y plantel administrativo de la ESFM de la ciudad de Cochabamba.</li> <li>• Relacionar las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral en el plantel docente y administrativo en la Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba.</li> <li>• Diseñar una propuesta de intervención que responda a los hallazgos de la investigación.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis</b> Para el presente trabajo se consideraron dos hipótesis alterna e hipótesis nula</p> <p><b>Ha.</b> En la Escuela Superior de Formación Maestros Ismael Montes de Cochabamba existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional y el estrés laboral</p> <p><b>Ho</b> En la Escuela Superior de Formación Maestros Ismael Montes de Cochabamba no existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional y el estrés laboral</p> <p><b>Variables</b> a) Variable de estudio 1: Clima Organizacional b) Variable de estudio 2: Estrés laboral</p>	<p><b>Paradigma:</b> Positivista <b>Enfoque:</b> cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> nivel correlacional <b>El diseño de investigación:</b> no experimental-transversal o transeccional <b>Muestra:</b> No probabilístico, el muestro por conveniencia <b>Técnica:</b> encuesta y revisión documental <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de clima organizacional e inventario de estrés laboral <b>Análisis de datos:</b> Estadística descriptiva Software SPSS</p>	

Fuente: elaboración propia

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El estrés considerado enfermedad del siglo XXI es consecuencia de la respuesta automática y natural que genera el cuerpo humano ante posibles situaciones de amenaza. En el ámbito de trabajo sucede cuando las demandas laborales exceden la posibilidad de respuesta del empleado. Tiene repercusiones a nivel personal y grupal, afecta a la comunicación, al surgimiento del conflicto, a la consecución de objetivos individuales o de equipo, disminución en la satisfacción del personal relacionado con sus deberes u obligaciones.

Por otro lado, el estudio del clima organizacional expresado en el trabajo en equipo, liderazgo, motivación, toma de decisiones y relaciones personales, desde el punto de vista teórico es una variable de importancia en el trabajo en general y en el sistema educativo es de vital importancia ya que influye en la manera como los docentes y el personal administrativo realiza su trabajo con los estudiantes.

Un estudio realizado a nivel latinoamericano por Cirera, O., Aparecida, D., Rueda, E., Ferraz, F. (2012) señala que el 87% de maestros evaluados refieren estar expuestos a estresores laborales relativos a ciertas condiciones de trabajo relacionados principalmente con un ambiente de trabajo amenazador para las necesidades de realización personal y profesional del individuo o para su salud física y mental desencadena el estrés laboral y puede causar el síndrome de Burnout cuando existen situaciones de estrés crónico y persistente.

Estas razones han motivado la investigación realizada en la Escuela Superior de Formación de Maestros de la ciudad de Cochabamba.

La Escuela Superior de Formación de Maestros de la ciudad de Cochabamba tiene la Misión de formar maestros y maestras para el Sistema Educativo Nacional con valor ético socio comunitario, pensamiento crítico y reflexivo por ello es imprescindible lograr

un buen clima organizacional mismo que debe ser un proceso efectivo, dinámico e interactivo que incide positivamente en el desempeño laboral óptimo.

Por otro lado es importante señalar el criterio de conveniencia de la investigación, éste está establecido por la funcionalidad que tiene la propuesta resultante del mismo, en ese sentido el estudio del Clima Organizacional y su relación con el Estrés Laboral ha contribuido a determinar los elementos sustanciales originadores del estrés en personal docente y administrativo de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Ismael Montes” de la ciudad de Cochabamba y la forma en la que esto afecta al cumplimiento de su encargo social. La evidencia de esa correlación ha sido importante para la construcción del Programa de Fortalecimiento del clima organizacional para reducir el estrés laboral cuya aplicación con certeza tendría repercusión positiva en el clima organizacional y por ende en el cumplimiento de la tarea resultante de la planificación estratégica y operativa institucional.

En relación al valor teórico de la investigación éste consiste en la profundización del estudio de los modelos teóricos, conceptuales de las variables de estudio Clima Organizacional y el Estrés Laboral y la contrastación con la realidad vivenciada en la Escuela de Formación de Maestros de la ciudad de Cochabamba.

Al igual que en toda institución o empresa en la Escuela Superior de Formación de Maestros de la ciudad de Cochabamba el recurso humano es el más importante, ese conjunto de personas que forman parte de la organización son los directos responsables de operativizar las políticas institucionales concretizadas en funciones relativas al cargo, por ello la importancia de mantener un clima organizacional favorable al desarrollo del recurso humano y este al cumplimiento de la tarea, y sobre todo al encargo social referido a la formación de nuevos maestros.

## **1.4. Relevancia, pertinencia y factibilidad**

### **1.4.1. Relevancia**

Visibiliza la problemática del estrés como un tema presente en la vida personal, cotidiana

### **1.4.2. Pertinencia**

La pertinencia de la presente investigación está dada por la necesidad del conocimiento de un problema que puede afectar a comunidades educativas el propósito de la presente investigación es la determinación de la correlación entre clima organizacional y estrés laboral en el plantel docente y administrativo de la ESFM. “Ismael Montes” de la ciudad de Cochabamba.

### **1.4.3. Factibilidad**

La factibilidad según Rojas (2002) citado en Hernández, Fernández y Baptista (2006) está dada por diversos factores entre ellos se puede señalar la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia la posibilidad de llevar a cabo la investigación esto debido a que se han garantizado los recursos financieros, humanos y materiales y que además existen las condiciones institucionales para realizarla sin ningún inconveniente.

En ese marco la presente investigación contó con la viabilidad económica ya que se disponían los recursos económicos para llevarla adelante. La residencia de la investigadora en la localidad de Vacas (lugar donde se encuentra la ESFM) también fue un factor favorable para el desarrollo de la investigación. Finalmente señalar que la proximidad a los sujetos de estudio debido a que la investigadora se desempeña como personal administrativo en la ESFM de la localidad de Vacas de la ciudad de Cochabamba

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ESTADO DE ARTE

En el presente acápite se presenta una síntesis de investigaciones realizadas sobre el objeto de estudio abordado en la presente investigación a nivel internacional y nacional.

##### 2.1.1. Investigaciones internacionales

**Cuadro 2 Estado del arte Investigaciones Internacionales**

DATOS BIBLIOGRÁFICOS	SÍNTESIS DEL TRABAJO
Sedano, E. (2016. p. 8 )	<p>Esta tesis es una investigación descriptiva, el problema general del que parte es el siguiente: ¿Existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout entre los docentes de los tres niveles educativos de Educación Básica Regular de la Institución Educativa Privada Latino de la Provincia de Chupaca, 2013?, a partir de ello se propuso desarrollar el tema cuyo objetivo general: Determinar si existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout entre los docentes de los tres niveles educativos de Educación Básica Regular de la Institución Educativa Privada Latino de la Provincia de Chupaca, 2013. La hipótesis del estudio señalaba que “No existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout entre los docentes de los tres niveles educativos de Educación Básica Regular de la Institución Educativa Privada Latino de la Provincia de Chupaca “. La investigación fue aplicada y de nivel descriptivo, y el diseño descriptivo comparativo. La población estuvo constituida por 30 docentes de la IEP Latino de los tres niveles educativos de ambos sexos. La muestra estuvo constituida por todos los docentes de la IEP Latino en los tres niveles educativos de ambos sexos. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento fue el Inventario del síndrome de Burnout MBI – HSS DE MASLACH.</p> <p>Los resultados y la conclusión expresan que no existe diferencias significativas el nivel del síndrome de burnout entre los docentes de los tres niveles educativos de Educación Básica Regular de la Institución Educativa Privada Latino de la provincia de Chupaca, 2013, aseveración que se hace mediante la aplicación de la prueba ANOVA, para un nivel de significación <math>\alpha=0,05</math> y para 2 y 27 grados de libertad.</p>
Choque, D. (2017)	La investigación titulada “El Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna, Agencia

	<p>Puno”; tuvo como objetivo general, conocer y analizar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional.</p> <p>La hipótesis general fue: “Demostrar que el estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y créditos de Tacna, Agencia Puno (CMAC-TACNA, Agencia Puno). La metodología aplicada fue explicativa- correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transaccional, el método es hipotético deductivo. La población estuvo conformada por trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y créditos de Tacna, Agencia Puno; correspondientes a las tres áreas las cuales son: el Área de Créditos, el Área de Operaciones y el Área de Recuperaciones. Se utilizó la técnica de aplicación, la escala de Likert como el de Burnout de Maslach (MBI) que consta de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones; Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal, para medir el nivel de estrés laboral, como también se utilizó el cuestionario de escala de clima organizacional (EDCO) que consta de 40 ítems distribuidos en ocho dimensiones (relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos). Los resultados indican que el 43.48% de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés laboral, así mismo, el 78.26% presentan un nivel promedio en el clima organizacional, en cuanto a las correlaciones se obtiene que el estrés laboral se correlaciona directa y significativamente con la variable de clima organizacional.</p>
<p>Chica, W. (2015)</p>	<p>La investigación titula “El Clima Organizacional y su influencia en el estrés Laboral de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden”</p> <p>Parte de la definición de clima organizacional como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, convirtiéndose en objeto de estudio en las organizaciones las cuales agotan esfuerzos para determinar el impacto que produce sobre el personal.</p> <p>El ser humano en su afán de superarse busca formar parte de una organización, en la cual puede desarrollar sus destrezas y habilidades, pero al mismo tiempo estas organizaciones pueden agravar la salud mental, física y emocional, provocando una modificación en el comportamiento del individuo.</p> <p>Esta modificación del comportamiento puede generar un ambiente de inconformidad, baja productividad, y provocar estrés.</p> <p>En la actualidad ninguna organización se escapa de problemas económicos, políticos, sociales y otros, los cuales repercuten negativamente en el funcionamiento de una organización teniendo en cuenta que el recurso humano es el eje principal y al verse afectado disminuirá su calidad y servicio.</p> <p>Desde el punto de vista psicosocial, la importancia de un adecuado clima organizacional radica en la construcción de una identidad dentro del ámbito laboral tomando como punto de partida la interacción del trabajador con el medio en el que se desempeña, el desarrollo de habilidades destrezas y la satisfacción de sus necesidades, estas dimensiones al ser analizadas e interpretadas buscan favorecer un clima organizacional adecuado.</p>

<p>Cruz, S. Souza, S. Nascimento, K y Souza, J. (2017).</p>	<p>La investigación titulada “Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios”, evaluó el impacto del clima organizacional sobre el estrés laboral de 206 (71%) servidores técnico-administrativos universitarios.</p> <p>Se aplicaron los instrumentos EET, CO y Ficha Sociodemográfica. Los resultados mostraron el 82.9% de la muestra con niveles tolerables de estrés y 17% con niveles preocupantes. La cohesión entre compañeros fue el factor del clima organizacional mejor evaluado, y el factor de apoyo de la Jefatura y de la Organización fue el único predictor de estrés en el trabajo. Estos dos factores conforman lo que se conoce en la Psicología como soporte social, que señala al respecto la percepción de la calidad en las relaciones interpersonales. Se observó que la mejor fuente de soporte social son los colegas, y la más deficiente fue el apoyo de los superiores jerárquicos, que es generadora de estrés. Se sugiere, para minimizar el estrés, que la experiencia de soporte social sea considerada en las políticas de gestión de la universidad, estimulando principalmente un clima más acogedor entre jefes y subordinados.</p>
<p>Chiang, M. (2004)</p>	<p>El trabajo titulado “Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en grupos de profesores y/o investigadores universitarios. Universidad Pontificia Comillas de Madrid – España. Concluye que el clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de las acciones en la organización. La influencia de variables actitudinales, tales como la satisfacción laboral y la autoeficacia, pueden tener una acción predominante sobre la interacción social que se desarrolla entre los distintos componentes en el trabajo.</p> <p>Además, las variables organizacionales y personales representan una influencia relevante sobre la dinámica de la vida organizacional. El aporte más relevante es que las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales.</p>

Fuente: Elaboración propia. 2021

### 2.1.2. Investigaciones nacionales

#### Cuadro 3 Estado del arte Investigaciones Nacionales

Datos bibliográficos	SÍNTESIS DEL TRABAJO
<p>Zabala, E. (2020.p. s/n)</p>	<p>La presente investigación tiene como propósito describir el grado de relación que existe entre el Clima Organizacional con el nivel de Estrés Laboral de los maestros de nivel primario de la unidad educativa República de Cuba de la ciudad de La Paz. La metodología con la cual se trabajó tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y con un diseño no experimental puesto que no existe la manipulación deliberada de las variables y transversal porque se hizo la recolección de datos en un solo momento. La población se encuentra constituida por 31 maestros de nivel inicial, de dicha población se sacó una muestra</p>

	<p>probabilística donde el resultado de tamaño de la muestra fue de 25 maestros de aula y de ramas técnicas de edades entre 31 a 60 años. Los instrumentos utilizados para obtener los resultados fueron: Cuestionario de Clima Organizacional elaborado por el Mg. Salomón Berrocal Villegas y la Escala de Evaluación de Estrés Ocupacional elaborada por el Dr. Mario Medina Salas. Los resultados obtenidos fueron sometidos a un respectivo análisis e interpretación, las cuales muestran un grado de relación considerable entre las variables de Clima Organizacional y Estrés Laboral, existiendo una relación inversa entre ambas, comprobando la hipótesis planteada. Finalizando, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, asimismo, los maestros con los que se trabajó dieron a conocer que existen varios puntos que deben mejorar, como ser la relación entre colegas, la tolerancia dentro de la institución, la integración grupal, los ambientes, la comunicación y motivación lo cual disminuiría los niveles de estrés que dicha situación puede llegarles a generar.</p>
López, C. (2019).	<p>El propósito del presente trabajo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la División de Títulos y Diplomas (D.T.D.) de la Universidad Mayor de San Andrés,. De tal forma, los resultados del presente estudio permiten reconocer la importancia de llevar a cabo certificaciones de gestión de calidad en la D.T.D. y otras áreas administrativas de la UMSA, pero al mismo tiempo ayudan a precisar la importancia de la incursión de la psicología organizacional en ámbitos que, hasta el momento, son abordados exclusivamente por la ingeniería industrial y la administración y relacionarlos con aspectos psicológicos como es el caso del clima organizacional. La hipótesis misma que se sometió a verificación mediante la correlación de Pearson para determinar si el clima organizacional estaba significativamente relacionado con la gestión de la calidad. Respecto a la metodología de investigación la misma se basó en un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional transeccional; se elaboraron dos escalas que fueron validadas y contabilizadas para luego ser aplicadas a catorce funcionarios de la División de Títulos y Diplomas de la Universidad Mayor de San Andrés; se contó también con una escala de evaluación del usuario y una guía de entrevistas para ahondar sobre la temática estudiada. Los resultados encontrados arrojaron que en la D.T.D se cuenta con un clima organizacional de tipo participativo en el que resaltan el liderazgo, el trabajo en equipo y una visión positiva sobre los sueldos y prestaciones recibidas, pero que presenta también debilidades especialmente enmarcadas en el ambiente físico de trabajo y el diseño de puestos de trabajo y el desarrollo de carrera. En cuanto a la gestión de calidad la certificación de la misma es la mayor fortaleza a lo que se suma la orientación al cliente; su debilidad básica está centrada en la planificación, pero también se incluye la introducción de mayor tecnología y el uso de plataformas virtuales de interacción. Finalmente, se determinó que existe una correlación moderada (positiva) entre ambas variables, lo que significa que, si bien ambas variables están conectadas, el comportamiento de una no obedece exclusivamente al comportamiento de la otra, de tal forma que se puede inferir que existen otras variables que van a incidir en el clima organizacional o en la gestión de la calidad, entre estas el compromiso, la normativa general institucional y el trato mismo que dispensa el usuario al funcionario.</p>
Mena, L. (2019)	<p>En la tesis “Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la carrera de Educación Parvularia de la Universidad Pública de El Alto” la pregunta de investigación fue ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Carrera de Educación</p>

	<p>Parvularia de la Universidad Pública de El Alto? El objetivo Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Carrera de Educación Parvularia de la Universidad Pública de El Alto. La investigación tiene un diseño no experimental es decir que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. La investigación fue tipo correlacional. Se utilizó el instrumento de Escala de Clima Organizacional (EDCO) va dirigida a funcionarios de una empresa, dentro del área administrativa. resultados muestran que, en comparación con otras dimensiones, las relaciones interpersonales presentan una percepción desfavorable dentro de los docentes, lo que implica que el ambiente de trabajo no sería el más óptimo, ni las relaciones entre compañeros de trabajo y con los superiores serían adecuados, lo que crea un clima que no propiciaría la motivación ni un eficiente desempeño docente.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia en base a revisión bibliográfica

## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Modelos teóricos del estrés laboral y clima organizacional

La necesidad de explicar el síndrome de Burnout, ha dado lugar a la aparición de modelos teóricos, estos modelos agrupan diferentes variables, consideradas como antecedentes del síndrome, y discuten los procesos que hacen sentirse quemados a los trabajadores.

En base a lo antes descrito, están disponibles varios modelos psicosociales que definen al burnout, a continuación, se expone el planteado por Gil- Monte y Peiró (1999) quienes ofrecen una alternativa de clasificación de éstos en tres diferentes grupos.

#### Cuadro 4 Modelos psicosociales

MODELO	CARACTERÍSTICAS
Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo	
<b>Modelo de competencia social de Harrison (1983)</b>	<p>La motivación es considerada un elemento importante para la eficacia del trabajador, mayor motivación del trabajador mayor eficacia laboral si en el entorno existen factores de ayuda, esta efectividad crecerá y redundará en un aumento de los sentimientos de competencia social del trabajador.</p> <p>Cuando el trabajador encuentra en el entorno barreras, los sentimientos de eficacia disminuyen, porque no logra conseguir los objetivos propuestos, así se origina el burnout.</p>

<p><b>Modelo psicosocial de Cherniss. (1982)</b></p>	<p>Los trabajadores con fuertes sentimientos de autoeficacia experimentan menos estrés en las situaciones de amenaza, las situaciones son menos estresantes cuando los trabajadores creen que pueden afrontarlas de manera positiva.</p> <p>El éxito y logro de objetivos aumenta los sentimientos de autoeficacia, por el contrario, el fallo, conlleva a sentimientos de fracaso, baja autoeficacia y puede originar el desarrollo del síndrome burnout.</p>
<p><b>Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993).</b></p>	<p>Este modelo demarca el motivo del síndrome burnout a cuatro variables:</p> <p>Discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador</p> <p>Nivel de autoconciencia</p> <p>Expectativas de éxito</p> <p>Autoconciencia</p> <p>Los trabajadores con autoconciencia se caracterizan por una tendencia exagerada a autoperibirse y a concentrarse en su experiencia de estrés, por lo que perciben mayores niveles de estrés que los trabajadores con baja autoconciencia.</p>
<p>Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social</p>	
<p><b>Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)</b></p>	<p>Desarrollan su modelo para explicar la etiología del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, y señalan que dentro de este campo profesional el síndrome tiene una doble etiología: por un lado, los procesos de intercambio social con los pacientes y, por otro, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros.</p> <p>Se identifican tres variables estresores relevantes para el desarrollo del síndrome: la incertidumbre, percepción de equidad y falta de control.</p>
<p><b>Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993)</b></p>	<p>Afirman que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que les motiva está amenazado o frustrado.</p> <p>Los estresores laborales amenazan los recursos de los trabajadores al generar inseguridad sobre sus habilidades para alcanzar el éxito profesional.</p> <p>Tiene bastante importancia las relaciones con los demás: supervisores, compañeros y personas hacia las que se dirige el trabajo y de sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia.</p>

	Existe un esfuerzo constante para proteger y conseguir recursos, esto cambiará las percepciones y cogniciones de manera positiva y así disminuye los niveles de estrés percibido y del síndrome.
Modelos elaborados desde la teoría organizacional	
<b>Golembiewski, Munzenrider &amp; Carter (1983)</b>	Los estresores se identifican en el contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento que se emplean ante el estrés laboral. Todos coinciden en incluir el Síndrome de Burnout como una respuesta ante el estrés laboral.
<b>Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (año)</b>	El estrés laboral, en relación al síndrome de burnout, está generado por situaciones de sobrecarga laboral, y por pobreza de rol cuando hay escasa estimulación en el puesto de trabajo.  Sienten una pérdida de control que da como resultado una disminución de su autoimagen con sentimientos de irritabilidad y fatiga. En una segunda fase el proceso de estrés laboral el trabajador desarrolla estrategias de afrontamiento que pasan necesariamente por un distanciamiento del profesional de la situación laboral estresante.

Fuente: Elaboración propia en base a Gil-Monte, P. y Peirot, J (1995).

Resumiendo, el Síndrome de Burnout resulta de la re evaluación que realizan las personas respecto a los recursos de afrontamiento que poseen para hacer frente a los estresores. Cuando la re evaluación determina la ineficacia se presentan los síntomas de estrés. Las estrategias de afrontamiento están determinadas por las características personales y subjetivas.

## **2.2.2. Enfoques del clima organizacional y estrés laboral**

### **2.2.2.1 Enfoques del clima organizacional**

Existen numerosos estudios referidos al clima organizacional los mismos pueden agruparse en tres enfoques.

a) Enfoque de medidas múltiples (atributo de la organización): Esta perspectiva señala que el clima organizacional. Según Forehand y Gilmer (1964) citado en Silva (1992) “es un conjunto de características que describen a la organización y la distinguen

de otra; son relativamente permanentes en el tiempo y ejercen influencia en el comportamiento de las personas que la componen” (p. 318)

b) Enfoque de medidas perceptuales (atributo del individuo): Este enfoque se relaciona con el concepto de clima psicológico, y el conjunto de percepciones globales que tienen los individuos acerca de su ambiente organizacional. Según Scheneider y Hall (1972) citado en Silva, (1992) la percepción que tienen los miembros de la organización tiene gran relevancia.

Dado que el clima organizacional refleja aquellos aspectos del ambiente a los cuales el sujeto le asigna importancia es importante la percepción y el procesamiento de información cognitiva y las diferencias perceptuales.

c) Enfoque de medidas perceptuales (como atributo de la organización): Esta perspectiva conecta a las dos anteriores, considerando al clima organizacional como una variable interviniente que media entre los factores organizacionales y las tendencias motivacionales.

#### **2.2.2.2. Enfoques del estrés laboral**

A lo largo de la historia se han desarrollado tres enfoques para la comprensión del estrés laboral, el enfoque fisiológico, ingenieril y psicológico.

##### **a. Enfoque fisiológico**

Delgado, M. (2004) citando a Selye, H. (1936), señala que el estrés constituye “un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente”. (p. 21) por lo tanto el estrés constituye una respuesta fisiológica generalizada a estímulos ambientales nocivos.

La misma fuente señala que en 1946, Selye estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.) definido como “conjunto de procesos y estados

fisiológicos como respuesta a una serie de distintos estímulos o estresores (...) denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son, al menos en cierta medida, interdependientes.”(p. 21) Los estresores así como influyen sobre diversas partes del organismo también estimula el surgimiento de mecanismos de defensa destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

### **b. Enfoque ingenieril**

Selye, H. (1936) citado por Delgado, M. (2004) el estrés es provocado por estímulos del entorno de la persona estresada es “concebido en términos de carga o nivel de demanda que se ejerce sobre el individuo por elementos nocivos de ese entorno. El estrés produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible” (p.22) esto dependiendo de las diferencias individuales en la experiencia del estrés y la respuesta al mismo.

Estos dos enfoques consideran la existencia del estrés como un concepto de estímulo-respuesta y la persona es considerada como algo pasivo entre ambos procesos.

### **c. Enfoque psicológico**

Delgado, M. (2004) citando a Selye, H. (1936). “El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación” (p.23) Por lo tanto el estrés está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.

## 2.3. MARCO CONCEPTUAL

### 2.3.1. Conceptos del clima organizacional y estrés laboral

A continuación, se desarrollan los siguientes conceptos que han contribuido a la comprensión de las variables de investigación

#### 2.3.1.1. Clima organizacional

#### Cuadro 5 Conceptualizaciones respecto al clima organizacional

AUTORES	DEFINICIÓN
Lewin (1951),	Afirma que el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales como motivación, satisfacción y las actitudes personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización  La estructura organizacional de la empresa de la que forma parte, determinan el comportamiento que el individuo tendrá en cuanto al rendimiento y productividad.
Morse y Reimer (1956)	Publicaron un estudio en el que analizaba la influencia que tiene la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados. Los procesos no participativos tienen repercusión en la disminución de la lealtad, actitudes, interés y desarrollo aunque la productividad sea ligeramente mayor que en los procesos participativos.
Morse y Reimer, primero Likert (1961) y después Katz y Kahn (1966)	Sus estudios enfatizaron en el contexto humano del Clima Organizacional, así como las organizaciones y las consecuencias sobre el personal. Estos autores consideraban que la atmósfera y el clima creados en el lugar de trabajo tienen importantes consecuencias a nivel de rendimiento como de satisfacción de los trabajadores quienes perciben de manera negativa o positiva el ambiente que está inmerso en el ámbito laboral en el cual se desempeñan
Litwin y Stringer (1968)	Estudiaron el clima organizacional y los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.
Tagiuri (1968)	El clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos.
Hall (1972)	Definió al clima como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados, es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.

James y Jones (1974)	Definieron el clima por medio de un modelo integrador de conducta organizacional. Algunas dimensiones del clima intervienen, entre los componentes de la organización e integran actitudes individuales y comportamientos relacionados con el desarrollo del trabajo.
Campbell (1976)	El clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.
Brunet (1987)	El clima organizacional está formado por las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales, agrupando aspectos organizacionales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensa y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.
Robbins (2005)	El clima organizacional es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados considerados como fuerza que influye en la conducta del empleado.
Coulter Mary (2006)	El clima se refiere a las características del ambiente interno organizacional tal y como perciben los miembros de esta.  Señala que no hay un consenso en cuanto al significado del término, algunos hacen referencia a factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, y otros a aspectos subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Fuente: Elaboración propia en base a Ramos, D. (2012)

Como afirma Ramos, C. (2012) independientemente de la multiplicidad de definiciones que se han planteado sobre el clima organizacional, el consenso ratifica que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización. No obstante, se considera que estas definiciones están en función de las orientaciones y de los métodos de medición adoptados por los teóricos e investigadores que se han ocupado del tema.

### **2.3.2. Las organizaciones**

La vida en comunidad se manifiesta desde los orígenes del ser humano era como una garantía para la supervivencia a partir de la organización para el ajuste de la especie al ambiente. Como afirman Marco F. y Aníbal H. (2016), “en las diferentes etapas socio

históricas, la organización social ha adoptado diferentes tipos de organización político-social con el objeto de generar los medios, tanto materiales como espirituales, necesarios para la reproducción de la vida social” (p.7) Es importante decir que las organizaciones en cada civilización tienen sus vestigios de organización colectiva donde suman esfuerzos para la realización de trabajos colectivos. “Estas tareas poseían algún grado de división del trabajo y de líneas de autoridad y responsabilidad, es decir, había personas cuya función era la de conducir a este grupo social para alcanzar el objetivo” Marcó, F. y Aníbal, A. (2016, p. 8)

Las organizaciones formales han logrado relevancia en la sociedad contemporánea, el rol que cumplen es importante, por ello se las conoce como sociedades organizacionales ya que la mayor parte del accionar social se realiza a través de organizaciones formales. Así se tienen los centros de recreación, educativos y laborales, en suma toda la vida social está organizada en torno a una organización formal.

Diferentes autores como Chiavenato (2004); Drucker (1994); Etzioni (1965) citado por Marco, F. y Aníbal H. (2016) en sus obras señalan la heterogeneidad de las organizaciones y reconocen las similitudes y las diferencias a partir de las cuáles se ha establecido un concepto de organización a partir de considerarlas formaciones sociales, constituidas deliberadamente para la consecución de fines específicos, configurada racionalmente a partir de tener una división interna del trabajo

Todas las organizaciones tienen diferente naturaleza, se diferencian por los fines y objetivos que persigue cada una, por el conjunto normativo que regula el comportamiento de la organización, diferenciación entre las funciones, facultades y responsabilidades de los miembros por los grados de democracia interna y por las formas de participación de sus miembros Marco, F. y Aníbal H. (2016)

El aprendizaje surgido de la conjunción, del intercambio... de la actuación de profesor y alumno en un contexto determinado y con unos medios y estrategias concretas constituye el inicio de la investigación a realizar. “La reconsideración constante de cuáles

son los procesos y estrategias a través de los cuales los estudiantes llegan al aprendizaje “ (Zabalza, 2001, p.191).

### **2.3.3. Organizaciones educativas**

Según Soto (2001) la organización educativa comprende un aspecto político y un aspecto pedagógico propiamente dicho. Dentro del aspecto político se incluyen la legislación escolar y administración escolar. Con respecto al aspecto pedagógico, se refiere a las cuestiones y elementos de interés puramente técnico-docente, ciclos escolares, instituciones escolares, a los contenidos formativos, materiales de enseñanza, horarios, entre otras. Si bien, lo expuesto anteriormente ubica la concepción de la organización educativa, esta tiene como principal objetivo la institución educativa la cual constituye una organización humana, integrada por individuos que asumen diferentes papeles: Estudiantes, docentes, directivos, empleados, cuyo propósito básico es el garantizar la transmisión, adquisición y producción del saber.

Al respecto, señala Álvarez (1992) citado por Castro (2007), que el comportamiento de un grupo educativo se debe tanto a factores internos como externos al grupo. Los factores externos se refieren a las condiciones físicas y a las situaciones en las cuales se desarrolla la actuación del involucrado. Los factores internos se refieren a los elementos humanos que participan e integran la institución educativa, es decir, los estudiantes, docentes, empleados y directivos.

### **2.3.4. Dimensiones del clima organizacional**

Para Brunet, L. (1987) las dimensiones del clima organizacional son las siguientes:

a) **Trabajo en equipo** se refiere al nivel de colaboración y compromiso de parte de los miembros de un equipo de trabajo, siendo capaces de completar un proyecto en conjunto dentro de un área específica, demostrando una buena relación laboral.

Además, de la apreciación que tienen los empleados sobre si existe un ánimo por parte de los directivos y equipo de trabajo para ayudar en el desarrollo de proyectos. Es medida con el apoyo entre trabajadores, tanto en los estratos superiores como en los de menor rango.

**b) Comunicación:** llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes

**c) Igualdad:** Hace referencia a un trato justo y equilibrado entre todos los miembros que conforman un equipo de trabajo, sin hacer distinción por género, etnia o raza

**d) Liderazgo:** Aquí se destaca la capacidad que deben poseer los líderes para relacionarse de manera exitosa con sus colaboradores.

**e) Motivación:** Chiavenato define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

**f) Condiciones físicas:** En este punto se quiere decir que se toman en consideración las cualidades de los espacios donde se desempeñan las actividades diarias.

### **2.3.5. Características del Clima Organizacional**

Goncalvez (1977) a fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional resalto las siguientes características:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo

- Son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- Tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- Es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

### **2.3.6. Componentes y determinantes del clima laboral**

Diferentes autores consideran los siguientes aspectos como componentes y determinantes del clima laboral. Salazar, J, Guerrero, J, Machado, Y. y Cañedo, R. (2009).

Ambiente físico expresado en las instalaciones, el equipamiento, el espacio físico de la organización entre otros.

Características estructurales constituidas por el tamaño de la entidad, su estructura formal, estilo de dirección.

Ambiente Social que abarca aspectos como los conflictos entre personas o departamentos, estilos de comunicación, etc.

Características personales referidas a las aptitudes y actitudes.

Comportamiento organizacional que considera aspectos como la productividad, satisfacción laboral, nivel de rotación, ausentismo.

Los componentes antes mencionados configuran el clima laboral de una organización, surgen de la percepción de los miembros de la organización y de la interacción de las personas y las organizaciones.

### **2.3.7. Cultura organizacional y clima organizacional**

Según Gairin, J. (1996. p.69) Los términos cultura organizacional y clima organizacional se encuentran correlacionados pues la cultura precede al clima y actúa como su base o fundamento.

En tres pueden clasificarse los factores que se consideran en el estudio de la cultura organizacional

- a. Factores externos resultantes de los nuevos enfoques empresariales que han puesto de manifiesto el papel de apalancamiento que las culturas desempeñan en los negocios.
- b. Factores contribuyentes del proceso centrado en enfoques modernos de gestión que ponderan la relación entre recursos humanos, clima laboral y productividad.
- c. Factores resultantes de la redefinición del concepto de recursos humanos de un rol pasivo a un rol activo eje central de la gestión de negocios.

El clima que se genera en las organizaciones determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan.

### **2.3.8. Organizaciones educativas**

La organización educativa según Soto (2001) comprende dos dimensiones: un aspecto político y un aspecto pedagógico. Dentro del aspecto político se incluyen la legislación escolar y la administración escolar y en el aspecto pedagógico, se refiere a las

cuestiones y elementos de interés técnico-docente, ciclos escolares, instituciones escolares, contenidos formativos, materiales de enseñanza, horarios, entre otros.

### **2.3.9. Clima organizacional en instituciones Educativas**

Para Chiavenato (1990), el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Influyen en él la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo y sus características las que dependen de la satisfacción de los miembros de una organización. En el clima se reflejan las dinámicas de los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.

La conducta y el trabajo de las personas se relacionan con la cultura organizacional que existe en la institución educativa, de igual manera con los estilos de liderazgo, la motivación, comunicación y recompensas, entre otros factores, y la manera en que todo ello ejerce influencia directa sobre los integrantes del grupo.

Mena, L. (2010), expresa que el clima organizacional que se produce al interior de los establecimientos educacionales sería una importante variable a la base de la aparición del síndrome de Burnout de los docentes. En este sentido, cuanto mejor sea el clima reinante dentro de la organización, tanto más bajo serían los niveles de tensión. (p. 45)

El logro de un adecuado clima organizacional en centros educacionales de diferentes niveles es un proceso durante el cual intervienen multitud de factores que median entre los objetivos de la organización docente y los actores sociales que intervienen.

### **2.3.10. Clima organizacional en instituciones universitarias**

Mújica de González & Pérez de Maldonado (2009, p.12), sostienen sus puntos de vista sobre la investigación universitaria en la diversidad tanto en su medición, instrumentos y enfoques, lo cual arroja las fortalezas y debilidades, facilita de esta manera los cambios para mejorar el ambiente de trabajo. Consideran que las universidades son

instituciones complejas desde su origen hasta los tiempos post modernos y aplican para su estudio la teoría de sistemas. Con anterioridad, en 2007 centraron su atención en el estudio de indicadores de gestión en el ámbito universitario venezolano con una mirada proyectiva a América Latina.

### 2.3.1.2. Estrés laboral

**Cuadro 6 Principales conceptualización del estrés laboral**

AUTORES	CONCEPTOS DEL ESTRÉS LABORAL
El Diccionario de la Real Academia Española en su versión del 2012	define estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves
Selye (1950) citado en Barrio. J.A et al (2006.p.38)	Definió el estrés como “un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente
Pérez, (2005.p.24)	Define el estrés laboral es “como una manifestación de un crecimiento desmedido de la identidad del rol (aspecto más externalizado, comportamental, lo que los demás pueden ver y conocer fácilmente acerca de una persona), en desmedro de la identidad del sí (aspecto más internalizado, vivencial, oculto ante la mirada de los otros, lo que la persona siente y percibe que es). Se privilegian el rol y las expectativas sobre el rol laboral, desoyéndose lo privado, personal e íntimo, pudiéndose observar cómo el rol traga a la persona del profesional”.
Ortega (1999), citado en	Como lo expresa Ortega (1999), el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador

Fuente: Elaboración propia en base a revisión bibliográfica

La concepción técnica del término estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye, estudiante de la carrera de medicina, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes como cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo"

A lo largo de los años el estrés ha sido conceptualizado de tres maneras: estímulo, respuesta e interacción, siendo el último planteamiento el más difundido. Como señalaba Lazarus y Folkman (1986) al producirse un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores externos o internos) y los recursos de que dispone el sujeto se genera esa situación estresante. Cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles la persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón. El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones que perturban el equilibrio emocional de la persona, el organismo reacciona a la presión externa o del interior de uno mismo es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Es una respuesta del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas. Aunque el peligro sea real o percibido como tal, el resultado es el mismo.

En síntesis, podemos concluir que el estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

### **2.3.1.3. Dimensiones del estrés laboral**

Maslach, C y Jackson, S. (1981) identifican tres dimensiones para la comprensión del estrés laboral.

**a. Cansancio emocional (EE)**, definido como desgaste, agotamiento, fatiga y que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, vaciamiento de los recursos emocionales y personales, sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente.

**b. Despersonalización (DP)**, que pone de manifiesto un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente beneficiarios de su trabajo, acompañado de un incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo, reacciones de distancia, cinismo y hostilidad hacia los beneficiarios del trabajo y también hacia sus compañeros de trabajo.

**c. Sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal en el trabajo (PA)**, que se traduce en respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Percepción de inadaptación profesional.

Con respecto del orden de aparición de los síntomas, en general se cumple el orden establecido precedentemente, siendo el cansancio lo primero que aparece y el último el sentimiento de inadecuación personal. Hay acuerdo en los especialistas que el síntoma de despersonalización es el elemento clave del burnout.

#### **2.3.1.4. Síndrome de burnout**

Martínez, A. (2010) afirma que el término burnout se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, “en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores” (p.42). Este síndrome originado en el contexto laboral tendría repercusiones a nivel individual, aunque también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

La misma autora señala que el término burnout, traducido literalmente al castellano significa quemarse. Con éste término se definía una situación que iba en incremento sobre todo en personas que brindan servicios a la comunidad.

### **2.3.1.5. Fases del estrés laboral**

Tous, J. (2007) citando a Cherniss (1982) señala que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, resultando en consecuencia la pérdida de compromiso.

- a. El proceso lo describe en fases: fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo.
- b. Fase de estrés resultado del desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos.
- c. Fase de agotamiento resulta de la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.
- d. Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

### **2.3.1.6. Factores síndrome de burnout**

Maslach, C. (1982) señaló que la presencia de este síndrome se debe a tres factores fundamentales:

- a) La relevancia de los servicios humanos como agentes del bienestar individual y colectivo.
- b) La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- c) El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes.

Maslach, C. (1982) indica que:

Es un dilema aseverar si las ocupaciones afectan a la salud de los individuos, o quienes eligen una determinada profesión son de antemano más vulnerables. En cualquier caso factores como peligrosidad, sobrecarga, y otros relacionados con aspectos organizativos y los factores que dependen de las relaciones con el resto del personal puede influir en una pérdida progresiva de energía entre quienes tienen como trabajo el servicio directo a personas. (p.4)

### **2.3.1.7. Consecuencias del estrés en personal docente y administrativo**

Las profesiones de psiquiatra, psicoterapeuta, profesor, personal administrativo, trabajador social y personal de enfermería las presiones a que están sometidos durante un largo periodo de tiempo, conducen al agotamiento y desgaste emocional haciendo que el organismo pierda su capacidad para afrontarlas.

Las consecuencias del estrés en profesores y plantel administrativo se debe a varias causas como la tensión ocasionada por parte de los estudiantes contestatarios, que no siguen las normas, se muestran violentos, indisciplinados , totalmente desmotivados por el estudio, falta de apoyo por parte de los padres, etc. El docente y personal administrativo deben lidiar día a día además con los directivos y padres de familia.

Según Arista, et al (2017 pp. 60, 61) destacan una serie de causas del estrés relacionadas directamente con el trabajo y con el contexto en el que éste se realiza características específicas del trabajo y las referidas al puesto y desempeño:

#### **a. Características específicas del trabajo**

- ✓ Características del puesto que desempeñó:
- ✓ Volumen y ritmo de trabajo
- ✓ Horario de trabajo
- ✓ Participación y control
- ✓

**b. Características por el contexto del trabajo.**

- ✓ Perspectivas profesionales, estatus y salario
- ✓ Papel en la entidad
- ✓ Cultura institucional
- ✓ Atribuciones a alguna autoridad
- ✓ Relación entre la vida familiar y la vida laboral
- ✓ Ambiente físico del trabajo
- ✓ Empresa y entorno social

Según Muller, Gorrow y Fiala (2011), un ambiente de trabajo estresante aumenta el estrés de los docentes y esto afecta al proceso educativo. Por lo tanto, las causas de estrés deben ser reconocidas e identificadas; Una vez que están, entonces se pueden tomar medidas preventivas. Muller et al. Sugirió que los empleadores pueden ayudar a eliminar el estrés de los empleados brindándoles apoyo y orientación.

**2.3.1.8. Proceso enseñanza - aprendizaje**

El proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA) es considerado un espacio en el cual los principales actores son el estudiante y el profesor. Él estudiante construye su conocimiento a partir de experiencias vividas y el profesor efectúa una función de facilitador de los procesos de aprendizaje. Ambos intercambian sus puntos de vista con sus compañeros y el profesor.

Según Betto, F. (2015). Plantea que los procesos de PEA.

Es la educación crítica, liberadora que aspira a conquistar la hegemonía mediante el consenso, mediante prácticas efectivas, y no mediante la coerción ideológica. Debe abarcar todas las disciplinas escolares, desde las ciencias exactas hasta la educación física, superando las relaciones fundadas en la economía del

intercambio en aras de una economía solidaria, cuya base sea la cooperación.  
(p.12).

Por tanto, el proceso de enseñanza aprendizaje es transmisión de conocimientos, de socialización. El docente comunica, exhibe, organiza, proporciona los contenidos científico-históricos-sociales a los estudiantes y estos, además de comunicarse con el docente, lo hacen entre sí y con la comunidad. Es por ello que el proceso docente es de intercomunicación.

### **2.3.1.9. Funciones del docente y plantel administrativo**

#### **a. Función docente**

En la actualidad, la función del docente demanda habilidades y compromisos para el logro de las múltiples actividades que implica su función dentro y fuera de la institución, para lo que emplea tiempo y energía que deberían estar destinados para el descanso y recreación de sí mismo. De esta manera, no se puede dejar de lado que esta profesión no es como cualquier otra, pues las exigencias son variadas y numerosas. La relevancia de su profesión impacta directamente en los adolescentes, porque, simultáneamente, es un modelo a seguir y una autoridad.

El estrés laboral hace que el docente o un individuo sienta que no es valorado en su trabajo. Según Ford (1992) se desarrolla un déficit motivacional, lo que favorece la aparición de expectativas negativas con relación a sus capacidades como maestros y sensación de ser poco competentes, además de emociones negativas con respecto al desarrollo de su actividad frente al grupo y no tiene control en sus labores diarias.

Según Smylie (1999) citado en Rodríguez, J. et al (2017):

El proceso de relación entre el maestro y su entorno genera tensión, que hace al individuo más propenso a la manifestación de estrés; en consecuencia surgen situaciones dañinas, falta de autoridad dentro del aula, problemas con

padres de familia y carencia de autonomía en la toma de decisiones, lo que hace que el alumno se aleje de su principal función. Así, el alumno no aprende características positivas de un docente estresado; caso contrario, percibe a un modelo a seguir negativo, ya que no se esfuerza, lo que genera malos hábitos. (p. s/n)

#### Función del plantel administrativo

La administración educativa eficiente mejora los procesos administrativos y gerenciales, eleva su calidad de gestión y satisface las necesidades y expectativas de los usuarios. En la actualidad, la administración educativa maneja planes, programas, proyectos, presupuestos, modelos, mapas, sistemas, estrategias, personal, docentes, alumnos, infraestructura, materiales, equipo, comunicaciones y otros, con lo cual tratan de asegurar el logro de los objetivos y la maximización de los resultados en las instituciones escolares.

Todos los precedentes aspectos representan tareas en su principio, que seguidamente se convierten en actividades, las cuales forman parte de alguna de las funciones o momentos de la Administración educativa; esto es que, la Administración educativa es un proceso, el cual que conformado por los momentos o funciones siguientes: planificación, organización, dirección, coordinación, ejecución y control

Sobre los efectos desencadenados por los agentes estresantes del plantel administrativo se ha observado que hay respuestas sintomáticas de tipo fisiológico, psicológicos y de comportamiento. Por ejemplo, para Ivancevich y Matteson (1980) los efectos pueden ser: a) conductuales, que comprenden la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias; b) cognitivos, que comprenden: toma deficiente de decisiones, falta de concentración, negligencia; y c) fisiológicos, que comprenden: hipertensión arterial, colesterolemia, cardiopatías. A su vez, estos efectos derivan en consecuencias tales como: enfermedades de adaptación

(enfermedades cardiovasculares, artritis reumática, úlceras, alergias, dolores de cabeza, ansiedad, depresión, apatía, agotamiento nervioso).

Para Parker, D.F. y DeCotiis, T.A., citados por Robbins (1999), los síntomas fisiológicos son: dolores de cabeza, alta presión sanguínea y enfermedades del corazón. Los síntomas psicológicos son: ansiedad, depresión y disminución de la satisfacción en el trabajo. Finalmente, los síntomas de comportamiento son: reducción de la productividad, ausentismo y rotación.

## **2.5. MARCO LEGAL**

El marco normativo del presente objeto de estudio está dado por Leyes, Decretos Supremos y normas conexas.

### **2.5.1. Constitución Política del Estado**

La Carta Magna establece una definición de educación que rige para todos los niveles de ésta, define también la responsabilidad del Estado frente a ese bien social definido como educación.

Artículo 77 señala: La educación constituye una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado, que tiene la obligación indeclinable de sostenerla, garantizar y gestionarla.

La formación de los maestros y las maestras formadoras de futuras generaciones es responsabilidad del Estado, así está establecido en la Constitución.

Artículo 96 establece: Que es responsabilidad del Estado la formación y capacitación docente para el magisterio público, a través de Escuelas Superiores de Formación de Maestros y Maestras.

Las características que plantea para la formación de maestros establecen su carácter único, fiscal, gratuita, intracultural, intercultural, plurilingüe, científica y productivo y se desarrollará con compromiso social y vocación de servicio.

### **2.5.2. Ley 070 Avelino Siñani y Elizardo Pérez**

Esta ley se aprueba el 20 de diciembre del 2010, se la conoce como la Ley de la Educación Boliviana Avelino Siñani y Elizardo Pérez. Su esencia es el retorno a los principios de la Escuela Ayllu: la armonía, la equidad, la justicia, la participación y la productividad como pilares fundamentales de la formación de recursos humanos de excelencia al mismo tiempo, exige el compromiso y entrega de estudiantes, maestros, padres de familia y autoridades en la tarea educativa.

La Ley Avelino Siñani y Elizardo Pérez tiene como filosofía la encarnación del ama sua, ama llulla, ama qhella, cuya trilogía abre una escuela nueva. La formación se fundamenta en un modelo educativo socio-comunitario-productivo, con un enfoque pedagógico descolonizador para el vivir bien, buscando construir un Estado con principios de soberanía, dignidad, complementariedad y solidaridad.

El artículo 31 de la señalada ley establece que la Formación Superior de Maestras y Maestros es el proceso de formación profesional en las dimensiones pedagógica, sociocultural y comunitaria, destinado a formar maestras y maestros para los subsistemas de Educación Regular y Educación Alternativa y Especial.

A su vez el artículo 32 establece tres características de la Naturaleza de la Formación Superior de Maestros y Maestras.

Única, en cuanto a jerarquía profesional, calidad pedagógica y científica Intracultural, Intercultural y plurilingüe.

Fiscal y gratuita, debido que es el Estado quien asume la responsabilidad, por constituirse en una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado.

Diversificada en cuanto a formación curricular e implementación institucional, porque responde a las características económicas, productivas y socioculturales en el marco del currículo base plurinacional. En el artículo 35 y 36 parágrafo II Faculta a las ESFM como instituciones únicas encargadas de la formación Inicial de maestras/os que desarrollaran la Formación de excelencia académica.

### **1. Decreto Supremo 156**

El mencionado decreto promulgado el 6 de junio de 2009 establece en el artículo 1 la creación del Sistema Plurinacional de Formación de Maestros, constituido por las Escuelas Superiores de Formación de Maestros.

El artículo 2 señala la modificación de los Institutos Normales Superiores (INS) en Escuelas Superiores de Formación de Maestros, siendo éstas las responsables de desarrollar la formación docente inicial a nivel de licenciatura.

### **2. Ley 045, Ley contra el racismo y toda forma de discriminación**

En el inciso a) del apartado I del artículo 6, establece como políticas de prevención y educación la promoción del diseño e implementación de políticas institucionales de prevención y lucha contra el racismo y la discriminación en las Universidades, Institutos Normales Nacionales Públicos (actualmente, Escuelas Superiores de Formación Maestros), Sistema Educativo Nacional en los niveles, inicial, primario y secundario.

## **2.6. MARCO INSTITUCIONAL**

### **2.6.1. Visión**

La Escuela Superior de Formación de Maestros - ESFM Ismael Montes de Vacas se constituye en una institución líder en excelencia académica en la formación de maestros y maestras con pertinencia sociocultural; pionera en la innovación pedagógica y reconocida por su rol socioeducativa a nivel regional y departamental.

### **2.6.2. Misión**

La Escuela Superior de Formación de Maestros - ESFM Ismael Montes forma maestras y maestros para el Sistema Educativo Nacional a nivel de licenciatura, con valores éticos socio-comunitarios, pensamiento crítico – reflexivo y creativo; caracterizados por su responsabilidad y compromiso social, que promueva la investigación de acción participativa como espacio de reflexión teórica y práctica para una sólida formación en el desempeño profesional.

### **2.6.3. Objetivo Institucional**

Formar sujetos con sentido de vida que desarrollen valores que permitan la convivencia social, participación en la construcción de una educación articulada a la matriz productiva de la región (apicultura-agricultura), su producción, industrialización y comercialización, que permitan el desarrollo de procesos formativos hacia la descolonización y transformación de la Gestión Educativa del Sistema Educativo Plurinacional, para vivir bien en complementariedad, reciprocidad y armonía entre seres humanos y la Madre Tierra.

### **2.6.4. Objetivo de la gestión**

Mejorar la calidad de formación docente en el enfoque del Plan Nacional de Contingencia Educativa “Prevención de violencias en el entorno educativo”, optimizando acciones concretas en los aspectos: administrativos, pedagógico curriculares, socio comunitarios – cultural e investigación; promoviendo la práctica de valores sociocomunitarios en complementariedad y el vivir bien, con una formación científico tecnológica integral, holístico y descolonizadora, priorizando el desarrollo del pensamiento crítico reflexivo en el proceso de formación inicial de los docentes en formación en la ESFM Ismael Montes.

### **2.6.5. Ubicación y contexto.**

La Escuela Superior de Formación de Maestros Ismael Montes de la localidad de Vacas se encuentra a una distancia de 90 Km. de la capital del departamento, en la región sud este, a una elevación aproximada de 3400 a 4420 m.s.n.m., con un clima frígido propio del altiplano boliviano donde se observa gran variedad de productos agrícolas como ser: papa, cebada en grano, haba, arveja, trigo, oca, papalisa, altramuz, avena y en muy poca cantidad las hortalizas que es utilizada en la alimentación familiar. Las plantas típicas que revisten las zonas montañosas del lugar son: la queñua, ch'illka, ichhu, kiswaara, añawayu, ayrampu, qhiwallu, aqrawayu, muña, waych'a, layu y el pasto que sirve de alimento a los ganados.

El eucalipto y el pino se incorporan en el paisaje altiplánico como elementos ornamentales. Independiente a las anteriores lo que más llama la atención es la existencia de una planta milenaria y fósil que se encuentra excepcionalmente en esta región con el nombre de chukiqayara, del cual extraían una fibra especial que lo utilizaban en el trenzado de sogas para la domesticación de animales de crianza y otras necesidades como la construcción de viviendas, sombreros y canastas.

En el aspecto educativo se hace referencia que el Distrito Educativo de Vacas cuenta con todos los niveles de formación, distribuidos en cuatro Núcleos, cuatro Unidades centralizadas, dieciocho Unidades Educativas de primaria, ocho de secundaria y una Escuela Superior de Formación de Maestros que se encuentra en la comunidad de Challwamayú, próximo a la sede municipal de la población de Vacas.

Todas estas Unidades Educativas, con un número aproximado de 2.280 estudiantes en alguna medida son afluentes de la E.S.F.M., que fue creada en el año 1935 como el primer Núcleo indigenal, gracias a la inquietud y compromiso del profesor Toribio Claure, transformándose en el año 1946 en una institución formadora de maestros para cubrir las necesidades educativas del departamento de Cochabamba.

Actualmente la considerada casa superior de estudios, alberga entre sus ambientes a estudiantes que provienen de las diferentes provincias y comunidades del departamento de Cochabamba y del interior del país, dando continuidad a la formación de profesionales en el marco de los lineamientos y políticas educativas que se manifiesta en planes y programas curriculares con una duración de cinco años de estudio a nivel de licenciatura, en las especialidades de Inicial, Primaria, y las especialidades de Física y Química.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### **3.1. Paradigma de investigación científica**

El paradigma utilizado en la presente investigación es el paradigma positivista. Según Ricoy (2006) el paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista (...) sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica. (p. 14).

La elección de este paradigma determinó el enfoque, tipo, método, diseño, técnicas e instrumentos que se emplearon en la presente tesis.

#### **3.2. Enfoque de investigación científica**

El estudio del clima organizacional y la relación con el estrés laboral en la ESFM Ismael Montes se ha realizado bajo el enfoque cuantitativo. “Utiliza la recopilación de información para poner a prueba o comprobar las hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas basadas en la medición numérica, lo cual permitiría al investigador proponer patrones de comportamiento y probar los diversos fundamentos teóricos que explicarían dichos patrones” (Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., .2010, p.26).

La medición numérica permitió establecer la correlación entre las variables de estudio clima organizacional y estrés laboral y demostrar la hipótesis planteada

#### **3.3. Tipo de investigación científica**

La presente investigación es definida por su alcance como nivel correlacional. según Tamayo y Tamayo (2006), “persigue determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores; la

existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación...”(p.13)

Los procedimientos investigativos realizados coherentes con ésta declaración metodológica permitieron determinar la relación existente entre las variables de estudio clima organizacional y estrés laboral entre funcionarios administrativos y maestros de la ESFM Ismael Montes permitiendo a la investigadora arribar a conclusiones valederas.

### **3.4. Diseño de investigación científica**

El diseño de investigación empleado en la presente tesis se denomina no experimental-transversal o transeccional. El diseño no experimental se caracteriza por la observación de las variables tal como se presentan en su contexto natural sin la exposición a condiciones ni estímulos que altere los sujetos del estudio.

Por otro lado el diseño transeccional o transversal según Tamayo y Tamayo (2006) “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p.139),

Similar situación se realizó en la presente investigación, la información se recolectó en un solo momento, en un tiempo único a través de los instrumentos que miden el clima organizacional y estrés laboral, aplicados a funcionarios administrativos y maestros de la ESFM Ismael Montes.

### **3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

Según Rojas Crotte, Ignacio Roberto (2011) La técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente aunque no exclusivamente a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas. Toda técnica prevé el uso de un instrumento de aplicación... (p. 278)

Para la investigación realizada en la Escuela Superior Ismael Montes de la ciudad de Cochabamba se aplicó la técnica de la entrevista y sus respectivos instrumentos, esto con la finalidad de recabar información sobre el clima organizacional y estrés laboral. Para el estudio y la comprensión de la primera variable se utilizó el cuestionario del clima organizacional diseñado por Araujo (2011) mientras que para la variable estrés laboral, el Inventario de Burnout de Maslach. (VER ANEXO 1)

En la presente investigación las técnicas que se utilizaron fueron las siguientes:

- **Encuesta**

Alonso (1994) expone que la encuesta se construye como un discurso enunciado principalmente por el entrevistado pero que comprende las intervenciones del entrevistador cada una con un sentido determinado, relacionados a partir del llamado contrato de comunicación y en función de un contexto social en el que se encuentren. (p.6)

A partir de esa definición se debe señalar que la entrevista en la presente tesis tuvo características de una entrevista semiestructurada dado que se plantearon interrogantes mismas que se fueron ampliando a medida del proceso de la aplicación

- **Revisión documental**

En general, las fuentes de información utilizadas en la investigación se denominan genéricamente Unidades Conservatorias de Información, y se trata de personas, instituciones, documentos, cosas, bibliografías, publicaciones, Estados del Arte, Estados del Conocimiento, Tesis, Bases de datos, fuentes electrónicas situadas en la red web, etc. cuya función es la de almacenar o contener información. En particular, un documento está constituido por dos partes: el soporte documental, que es el material físico en que se presenta el documento; y, por otro lado, la información contenida en el documento.

Para contextualizar el estudio del Clima organizacional y el Estrés laboral en la ESFM , se ha realizado revisión de toda la documentación institucional, la que permitió el conocimiento de la Planificación Estratégica, el Plan Operativo y las directrices maestras que emana el Ministerio de Educación en las que la ESFM respalda su accionar.

### **3.5.2. Instrumentos**

Los instrumentos “se refieren a los recursos auxiliares de las técnicas y de algunos métodos...esto permite que el investigador disponga de herramientas para el acopio y colecta de datos”. Ramírez, (2013 p.83)

En la presente investigación se empleó dos instrumentos los cuales serán desarrollados en el punto (3.5.2) el Inventario de Burnout IBM y el cuestionario de Clima Organizacional

#### **a) Instrumento Inventario de Burnout de Maslach**

Con respecto al instrumento del inventario de Burnout se utilizó la versión de Llaja, Sarria y García (2007) adaptada al contexto peruano. Su función es medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout asociado al estudio de tres factores Despersonalización (5 ítems), Cansancio Emocional (9 ítems) y Realización Personal (8 ítems) haciendo en un total de 22 ítems para el llenado de los cuáles se sugiere 15 minutos. La administración puede ser individual o grupal aplicada a personas cuya edad oscila entre los 20 a 60 años. En el cuadro 5 se describen estos factores con mayor detalle.

**Cuadro 7 Factores del estrés de bournot**

DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Cansancio emocional Puntuación máxima 54 puntos	Describe sus elementos de los sentimientos de un individuo emocionalmente exhausto/a por la labor que desempeña al tener trato en atención en las labores que desempeña.	Esta dimensión está formada por los 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16 y 20).
Despersonalización Puntuación máxima: 30 puntos	La persona presenta una actitud de relación distante de otros sujetos, la comunicación emocional pobre y distante y destructiva con el compañero de trabajo, es hostil con sus términos e influye en otros haciéndoles sentir que son responsables de lo que le sucede de sus frustraciones en el trabajo. Se mantiene con perfil bajo enormemente alejada sin responsabilidad de nada.	Dimensión formada por 5 ítems (5, 10, 11,15 y 22).
Realización personal Puntuación máxima: 48 puntos	Describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo	Esta dimensión está formada por 8 ítems (4,7,9,12, 17, 18, 19 y 21)

Fuente: Elaboración propia en base al instrumento aplicado

Según Bracco,C. y Reyna, C. (2011) El instrumento fue sometido al criterio de 15 jueces expertos en Psicología Clínica y de la Salud, para adaptar la estructura y contenido de los Ítems las observaciones y comentarios que los jueces hicieron sobre el instrumento pretendían mejorar la semántica de los ítems y el reajuste de la escala de frecuencia pese a ello el instrumento tuvo ligeras variaciones con la versión original.

La adaptación elaborada por Llaja, et al. (2007) se realizó considerando dos submuestras, salud y no salud aplicado a 313 participantes, haciendo correlación por sexo, y con las 3 escalas del Burnout.

La confiabilidad fue estudiada en tres áreas a través del alfa de Cronbach a saber:

- Área de agotamiento emocional confiabilidad de 0.80
- Área de despersonalización: confiabilidad fue de 0.562.

- Área de realización personal : confiabilidad fue de 0.72,

Los rangos de medida de la escala que utilizaron se describen en cuadro 6

### **Cuadro 8 Rangos de medida de la escala**

1	0 = Nunca
2	1 = Pocas veces al año o menos
3	2 = Una vez al mes o menos
4	3 = Unas pocas veces al mes
5	4 = Una vez a la semana
6	5 = Unas pocas veces a la semana
7	6 = Todos los días

Fuente: Llaja, et al. (2007)

Según Llaja (2007) las altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout si es que los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su muestra tratada.

### **Cuadro 9 Valores de referencia**

DIMENSIONES	NIVELES		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54

Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Fuente: Llaja et al. (2007)

**a) Instrumentos aplicados para el estudio del clima organizacional**

**- Descripción del instrumento**

Otro de los instrumentos utilizados en la presente tesis fue diseñado por Araujo el 2007, el instrumento puede ser aplicado de manera individual o grupal. El cuestionario consta de 21 preguntas orientadas a medir la variable del Clima Organizacional. El clima organizacional se refiere a la percepción del personal en cuanto a su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los elementos de la institución o empresa en cualquiera de sus niveles jerárquicos, la comunicación ya sea esta formal e informal. (VER ANEXO 2)

**Cuadro 10 Estadísticos descriptivos (antes de cualquier marco aplicativo)**

Dimensión	Media	Desviación estándar
Trabajo en equipo	2.5853	.64398
Liderazgo	3.2147	.68704
Orientación a resultados.	2.8456	.77872
Retroalimentación	2.7868	.62484
Motivación	3.3897	.45790
Total (Clima Laboral)	2.9644	.63849

Fuente: elaboración propia.

De esta forma puede apreciarse que la desviación estándar más alta es de 0.77, haciendo los datos más homogéneos; de igual forma se confirma que en el departamento existe un alto nivel de motivación y liderazgo; sin embargo, existe un bajo nivel de trabajo en equipo y retroalimentación.

### **Validación del instrumento**

Para establecer la confiabilidad del cuestionario Ayala, C. y Araújo, L. (2012) empleó el método de las mitades y la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson obteniendo una  $r = 0,86$  y la prueba de ajuste del coeficiente de Spearman Brown, obteniendo una  $r_s = 0,93$  lo que significa una alta confiabilidad, como se detalla en la tabla siguiente.

**Cuadro 11 Cronbach's Alpha**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N° de Ítems</b>
.842	21

Fuente: Elaboración propia

Entre los valores de 0 a 1 (que considera el Alpha Cronbah's) cuando más se aproxime al valor 1, presenta mayor confiabilidad y consistencia el instrumento.

Sperman es una prueba no paramétrica test estadístico no paramétrico llamado Spearman aplicado a muestras más aplicables

En la presente tesis se aplicó el instrumento del clima organizacional a los maestros y personal administrativo de la Escuela Superior de Formación de Maestros Ismael Montes de la ciudad de Cochabamba. Para las respuestas, se optó por una escala Likert con cuatro opciones: 1. Siempre 2. Casi siempre. 3. nunca 4. Alguna vez.

- **Dimensiones del clima organizacional**

En el siguiente cuadro se describen las dimensiones que se estudian en el Clima Organizacional.

**Cuadro 12 Dimensiones del clima organizacional**

Dimensiones	Descripción	Reactivos
Trabajo en equipo	Nivel aceptable	2, 13, 16 y 19
Comunicación	nivel confiable	1, 7 y 15
Igualdad	nivel significativo	17, 18 y 20
Condición física	representativo	8 y 21
Liderazgo	Nivel término medio	3, 5, 9, 10 y 12
Motivación	aceptable	4, 6, 11 y 14
	Nivel no aceptable	

Fuente: Araujo et al. (2011)

a. **Los valores de referencia de Clima Organizacional describen**

**Cuadro 13 Valores de referencia del Clima Organizacional**

Niveles del Clima Organizacional	Intervalos en %	Aceptabilidad	Propuesta
Clima bueno	De 90% a 100%)	Nivel aceptable bueno	Se requieren leves modificaciones
Clima regular	De 80% a 89%)	Nivel término medio aceptable	Se requieren algunas modificaciones
Clima malo o inferior	De 60% a 79%)	Nivel no aceptable	Urge mejora

Fuente: elaboración propia, con base en Araujo et al. (2011)

## **3.6. Población y muestra**

### **3.6.1. Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174)

Partiendo de esa definición la población de estudio estuvo conformada por 36 personas entre directivos (5), docentes (14), administrativos (10) y docentes de PROFOCOM (7) de la ESFM de la ciudad de Cochabamba. (VER ANEXO 3)

### **3.6.2. Muestra**

Parella, S. y Martínez, F. (2008), señalan que la muestra "...es una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducibles de la manera más exacta posible” (p.93).

Para la presente investigación se ha definido aplicar una muestra no probabilística por conveniencia cuya característica para la elección de los sujetos de estudio según Castro, M. (2003) dependerá de un criterio definido por el investigador, y la disponibilidad del investigado para participar del estudio. Los criterios para la elección del tipo de muestreo señalado fueron las siguientes:

- Accesibilidad a la población de estudio es decir a maestros y personal administrativo.
- Predisposición del personal docente y administrativo a participar de estudio
- Proximidad del investigador a la población de estudio, debido a que la tesista es personal de la institución
- Facilidad en la obtención de resultados

- Todas las personas tienen la misma oportunidad para participar del estudio.
- Método rápido para recopilar datos. Las reglas para reunir elementos o participantes para la muestra son menos complicados en comparación con otros métodos de investigación

El muestreo por conveniencia es clave en situaciones en las que un investigador pretende obtener información en un lapso de tiempo más corto y sin invertir demasiado dinero.

En base a los criterios señalados se constituyó la muestra que estaba constituida por 21 personas entre docentes y plantel administrativo de la ESFM Ismael Montes de la ciudad de Cochabamba siendo la muestra de 11 hombres y 10 mujeres y cuya permanencia en la institución osciló entre 1 a 5 años para ser parte de la investigación...

### **3.6.3. Objeto de estudio**

El objeto de estudio de la presente investigación está definido por la relación existente entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral en funcionarios de la ESFM.

### **3.6.4 Delimitación geográfica del estudio**

La fase diagnóstica de este trabajo académico se desarrolló en la Escuela Superior de Formación de Maestros Ismael Montes ubicada en la localidad de Vacas de la ciudad de Cochabamba.

### **3.6.5. Delimitación temporal del estudio**

El presente estudio se realizó durante la gestión 2020.

## **3.7. Procedimiento para la realización del trabajo de investigación**

El procedimiento para la investigación se desarrolló en 5 etapas.

### **Etapa 1: Coordinación con la institución**

Se realizó el contacto con la población de estudio a través de una carta de solicitud enviada al director Presentación de los objetivos solicitando su aquiescencia para la realización de la investigación en la ESFM.

### **Etapa 2: Revisión bibliográfica y documental**

Con la finalidad de establecer los marcos de la investigación

### **Etapa 3: Trabajo de campo**

Aplicación de dos instrumentos estandarizados: Inventario del Síndrome de Burnout y Clima Organizacional, ambos instrumentos se aplicaron de manera virtual a través de google formularios.

### **Etapa 4: Procesamiento de la información**

Los resultados de la información fueron procesados en el Programa Estadístico SPSS herramienta de estadística descriptiva, medidas de tendencia central, porcentajes de frecuencia y medidas de variabilidad. Así mismo para contrastar las hipótesis del estudio se recurrió a medidas de análisis paramétrico (Coeficiente de Correlación de Pearson).

### **Etapa 5: Redacción del informe final**

El informe final consideró dos fases, la fase diagnóstica y la propositiva ésta titulada “Programa Para La Optimización Del Clima Organizacional A Partir De La Prevención Y Reducción Del Estrés Laboral”. Esto responde a los resultados obtenidos en el trabajo de campo como se explica en el cuadro 11 presentado en páginas anteriores.

## **CAPITULO IV**

### **HIPOTESIS**

La hipótesis planteada es correlacional donde expresa una relación entre la variable independiente y la dependiente.

#### **4.1. Hipótesis, variables y Operacionalización de las variables**

##### **4.1.1. Hipótesis**

Para el presente trabajo se consideraron dos hipótesis alterna e hipótesis nula

**Ha.** En la Escuela Superior de Formación Maestros Ismael Montes de Cochabamba existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional y el estrés laboral

**Ho** En la Escuela Superior de Formación Maestros Ismael Montes de Cochabamba no existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional y el estrés laboral

##### **4.1.2. Variables**

Una variable refiere, en una primera instancia, a cosas que son susceptibles de ser modificadas (de variar), de cambiar en función de algún motivo determinado o indeterminado.

- a) Variable de estudio 1: Clima Organizacional
- b) Variable de estudio 2: Estrés laboral

### 4.1.3. Operacionalización de las variables

**Cuadro 12 Operacionalización de las variables**

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	Medidores	Escalas	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Clima organizacional	Menciona Brunet (2011) “la presencia de variables de clima organizacional ha sido identificada como soportes determinantes en los sistemas de calidad; el clima organizacional es el reflejo de los valores culturales de la empresa, que están compuestos por múltiples variables, dentro de las que se mencionan liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación, capacitación, condiciones de trabajo, toma de decisiones, sistemas de remuneración entre otras” (p. 33). Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en Las Organizaciones. México: Trillas.	Trabajo en equipo  Comunicación  Igualdad  Condiciones físicas  Liderazgo  Motivación	Muy bueno Bueno Casi bueno Totalmente no bueno	Clima bueno (De 90% a 100%) = Se requieren leves modificaciones  Clima regular (De 80% a 89%) = Se requieren algunas modificaciones  Clima malo o inferior (De 60% a 79%) = Urge mejora  Nivel aceptable (De 90% a 100%)  Nivel no aceptable (Inferior a 90%)	Escala de Likert Preguntas del cuestionario 2,13,16, y 19  1,7, y 15  17, 18 y 20  8 y 21  3,5,9,10 y 12  4,6,11 y 14

Fuente Elaboración propia

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	Medidores	Escalas	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Estrés laboral	El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar.	Agotamiento emocional	manifestaciones del estrés laboral	Niveles de estrés laboral	Técnica de Likert
			Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo	De 48 a 168 Bajo Entre 169 a 312 Moderado	Preguntas del cuestionario 1- 2- 3- 6- 8- 13- 14- 16- 20
		Despersonalización	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento	Más de 313 (Max.432) Alto De 48 a 168 Bajo Entre 169 a 312 Moderado	5- 10- 11- 15- 22
		Realización personal	Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo.	Más de 313 (Max.432) Alto De 48 a 168 Bajo Entre 169 a 312 Moderado	4- 7- 9- 12- 17- 18 - 19- 21

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se exhiben los resultados obtenidos a través de los instrumentos definidos en la metodología de la investigación, con el propósito determinado de la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los docentes y plantel administrativo de la Escuela Superior de Formación de Maestros Ismael Montes Cochabamba.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

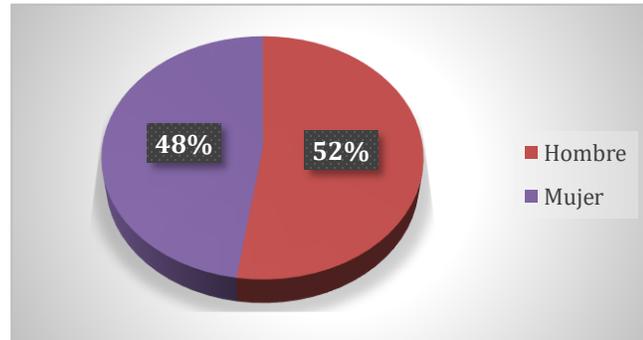
##### 5.1.1. Datos demográficos

**Tabla 1 según sexo**

SE	F	Porcentaje
Ho	11	52,
mbre		38%
Mu	10	47,
jer		62%
Tot	21	10
al		0

Fuente: Elaboración propia

**Gráfica 1 según sexo**



Fuente: Elaboración propia

#### Descripción y análisis

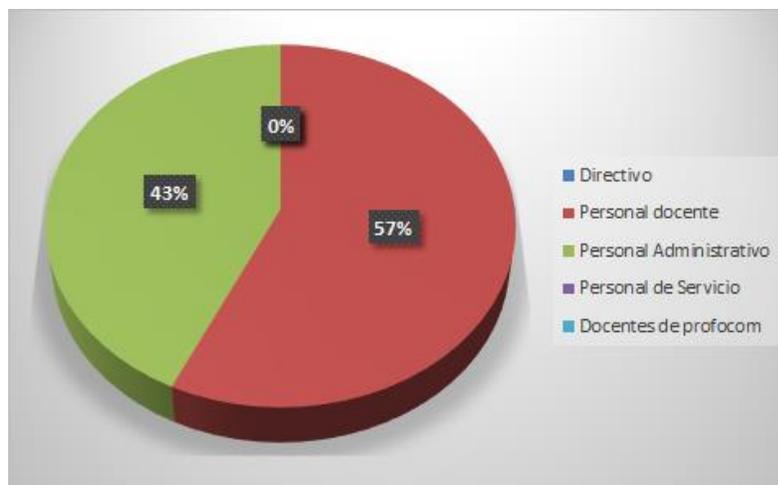
El 52,38% de los entrevistados fueron de sexo masculino y un 47,62% corresponde al sexo femenino. Los datos expresan que no existe diferencia significativa entre ambos sexos en la Escuela Superior de Formación de Maestros Ismael Montes Cochabamba.

**Tabla 2 Cargo del entrevistado**

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Directivo	0	0
Personal docente	12	57
Personal Administrativo	9	43
Personal de Servicio	0	0
Docentes de Profocom	0	0
Total	21	100%

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Gráfica 2 Cargo del entrevistado**



Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

#### Descripción y análisis

De un total de 21 entrevistados 53% corresponde al personal docente y 47% al personal administrativo. Si bien la composición laboral en la ESFM Ismael Montes de la ciudad de Cochabamba es mayoritariamente personal administrativo incluyendo a los directivos y de servicio la función más importante es la docencia esto por la misión que tiene la ESFM.

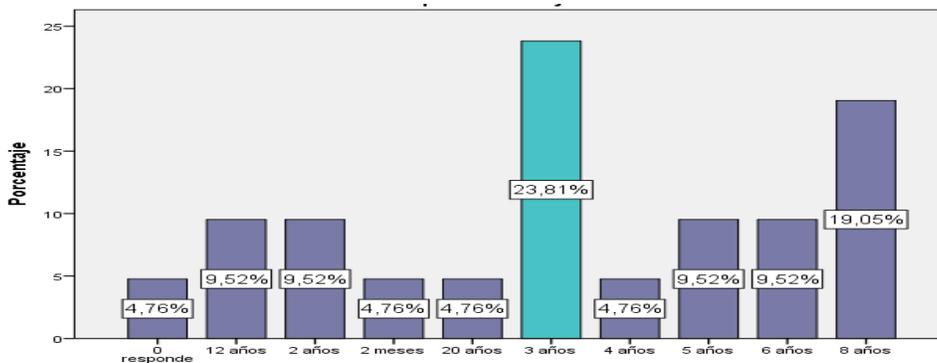
**Tabla 3 Tiempo de trabajo en la ESFM**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	0 responde	1	4,8
	12 años	2	9,5
	2 años	2	9,5
	2 meses	1	4,8
	20 años	1	4,8
	3 años	5	23,8
	4 años	1	4,8
	5 años	2	9,5

6 años	2	9,5
8 años	4	19
Total	21	100

Fuente: Elaboración propia en base al instrumento aplicado.

**Gráfica 3 según tiempo de trabajo**



Fuente: Elaboración propia en base al instrumento aplicado.

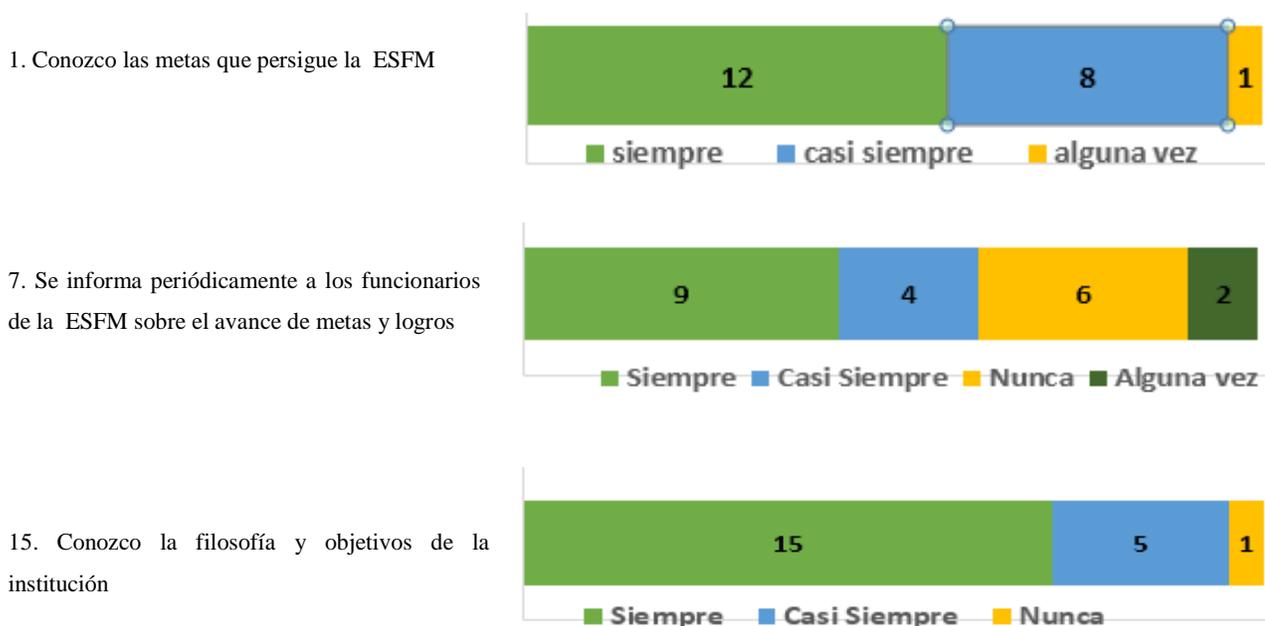
### Descripción y análisis

Con respecto al tiempo de trabajo en la ESFM, la permanencia de los funcionarios encuestados oscila entre 2 meses y 20 años. Un dato resaltante constituye el de los 5 funcionarios que trabajan 3 años consecutivos en la Escuela Superior de Formación de Maestros Ismael Montes dato que equivale al 23.81%. La permanencia en el cargo se debe a varios aspectos como ser: la formación profesional, la evaluación de desempeño y permanente actualización, un clima laboral, interacción y comunicaciones favorables, inamovilidad laboral por diferentes situaciones (embarazos, discapacidad e institucionalización en el cargo)

## 5.1.2. Resultados respecto al clima organizacional y estrés laboral

### a) Resultados cuantitativos de las dimensiones de la variable Clima Organizacional

Gráfica 4 Comunicación



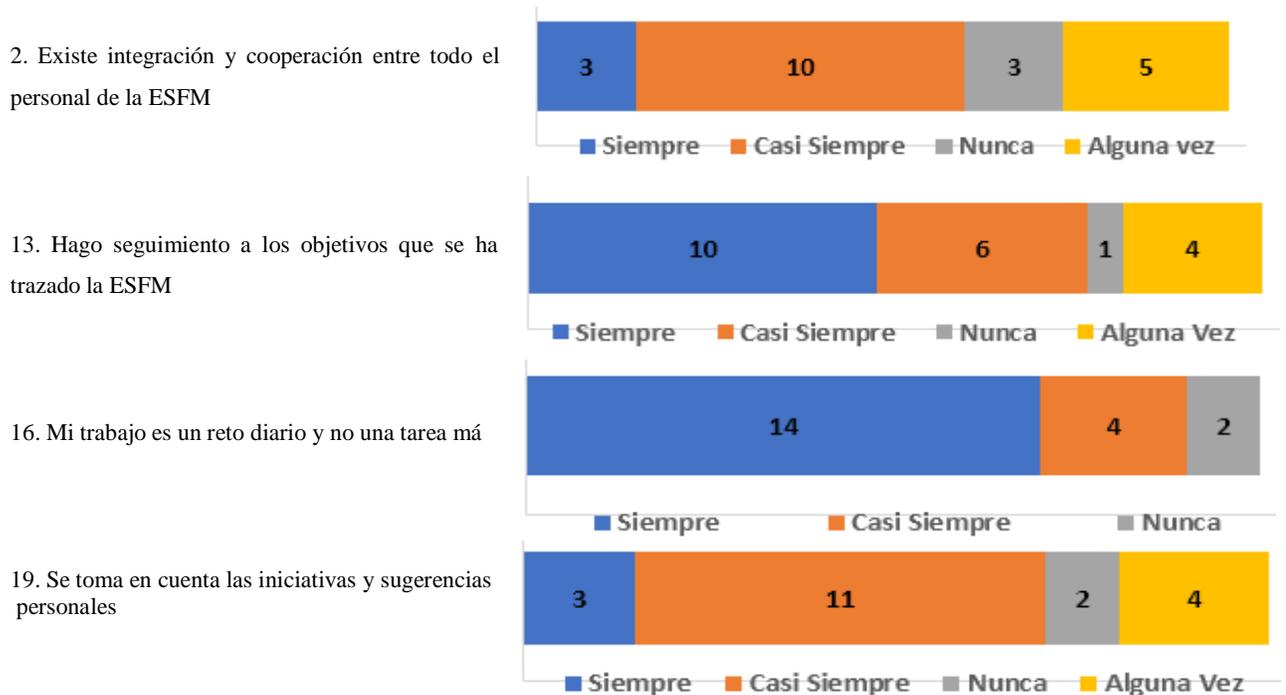
#### Descripción y análisis

Una de las dimensiones del clima organizacional es la comunicación misma entendida como cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. Dimensión importante para el trabajo que desarrolla el plantel docente y administrativo de la ESFM de la ciudad de Cochabamba.

El instrumento que mide esta dimensión a partir de tres indicadores: conocimiento de metas. Información periódica sobre las metas, logros y el conocimiento de la filosofía

y objetivos de la institución. Con respecto a lo señalado la tendencia en las tres preguntas es “siempre”, con frecuencias de 12, 9, 15 respectivamente. Este es un indicio de que los canales de comunicación son efectivos pero que se requiere fortalecer la dimensión dado que la percepción de los entrevistados no es homogénea.

**Gráfica 5 Trabajo en equipo**



#### Descripción y análisis

La segunda dimensión del clima organizacional es el trabajo en equipo. Se refiere al nivel de colaboración y compromiso de parte de los miembros de un equipo de trabajo, a partir de completar un proyecto en conjunto dentro de un área específica, demostrando una buena relación laboral.

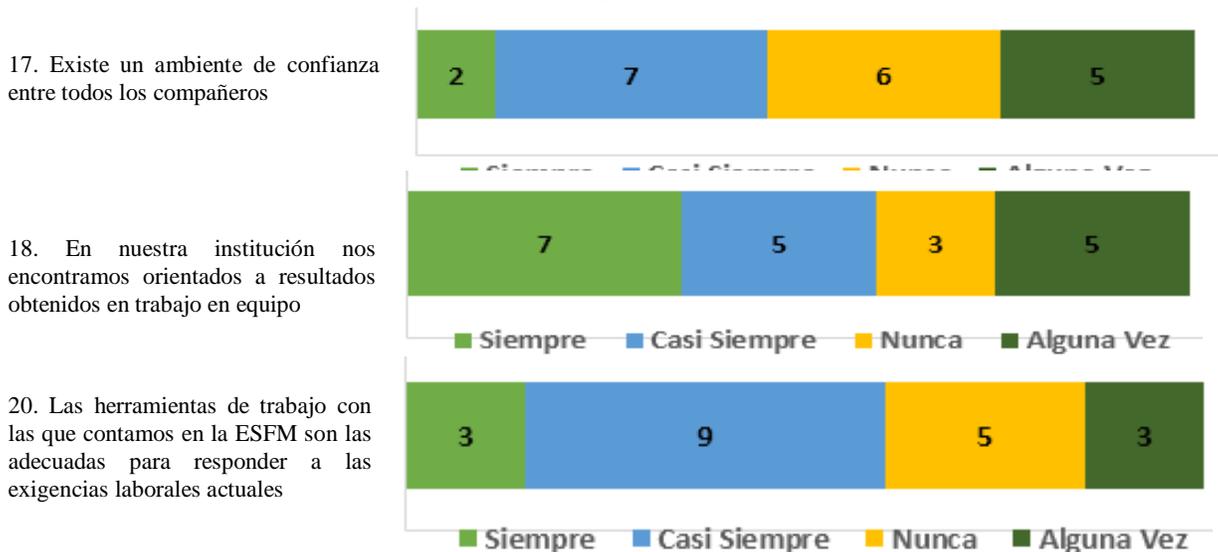
En el instrumento aplicado al personal docente y administrativo de la ESFM “Ismael Montes”, dos de las preguntas: “Hago seguimiento a los objetivos que se ha trazado la ESFM” (10) y “Mi trabajo es un reto diario y no una tarea más” (14) hacen alusión a la responsabilidad personal con respecto al trabajo en equipo mientras que las

otras interrogantes “Existe integración y cooperación entre todo el personal de la ESFM” (10) y “Se toma en cuenta las iniciativas y sugerencias personales” (11) la tendencia es “casi siempre” .

Esta polaridad en las respuestas puede estar relacionada con el tiempo de permanencia, la forma de vinculación laboral con la institución (personal o eventual o institucionalizado) y la existencia de varios estamentos al interior de la ESFM entre ellos directivos, personal administrativo, personal docente, personal de limpieza y maestros del PROFOCOM.

Las exigencias laborales actuales requieren de profesionales que tengan la competencia para trabajar en equipo, crear sinergia, compromiso y desarrollo de los trabajadores. Además, aumenta la comunicación entre los niveles de la organización, la eficiencia en la toma de decisiones, la flexibilidad ante los cambios y la creatividad así mismo el logro de resultados. Beneitone P, Esquetini C, González J, Maletá M, Siufi G, Wagenaar R. (2007) señalan que en el campo educativo es vital el trabajo en equipo debido a que el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje depende además del trabajo administrativo de ahí la necesaria coordinación entre estos estamentos.

**Gráfica 6 Igualdad**



## Descripción y análisis

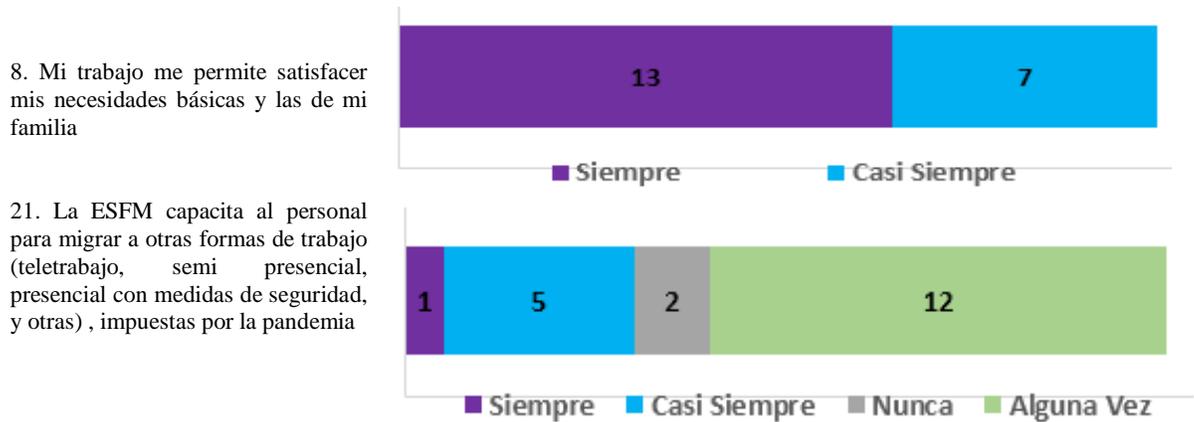
El instrumento de clima organizacional aplicado a 21 funcionarios de la ESFM mide una tercera dimensión que es la igualdad, concepto que hace referencia a un trato justo y equilibrado entre todos los miembros que conforman un equipo de trabajo, sin hacer distinción por género, etnia o raza.

Las tres interrogantes de la dimensión igualdad: “Existe un ambiente de confianza entre todos los compañeros”, (7) “y “. Las herramientas de trabajo con las que contamos” en la ESFM son las adecuadas para responder a las exigencias laborales actuales” (9) la tendencia es “casi siempre, mientras que la tercera interrogante “En nuestra institución nos encontramos orientados a resultados obtenidos en trabajo en equipo” (5) la tendencia es “siempre.

El principio de igualdad imperante en las organizaciones depende de los directivos máxime si se trata de una institución como la ESFM Ismael Montes de la ciudad de Cochabamba formadora de maestros y maestras cuya función será la de formar profesionales que reproduzcan prácticas igualitarias.

Los beneficios de una práctica igualitaria inciden positivamente en la disminución del absentismo laboral, mejora la productividad, aumenta la calidad del servicio al cliente, mejora el clima laboral y permite fortalecer las competencias laborales de los funcionarios.

**Gráfica 7 Condición física**

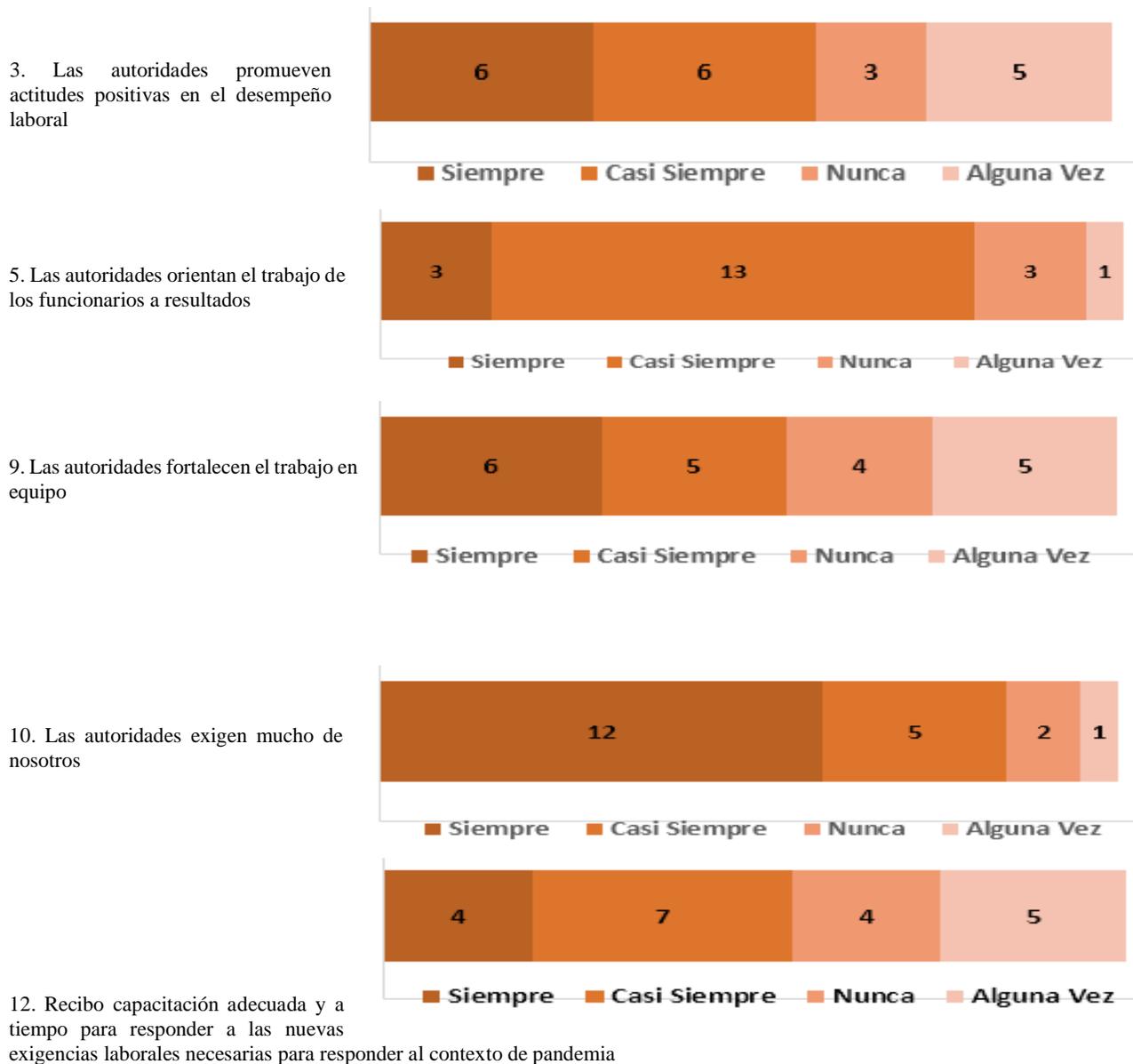


Otra dimensión para la comprensión del clima organizacional es la Condición Física entendida como la “Satisfacción de las necesidades básicas personales y familiares” y “La capacitación al personal para migrar a otras formas de trabajo (teletrabajo, semi presencial, presencial con medidas impuestas por la pandemia”. La percepción del personal docente y administrativo encuestado en la ESFM en ambas interrogantes es diferente así por ejemplo en la primera interrogante la tendencia es “siempre” con una frecuencia de 13 respuestas. Para la segunda interrogante la tendencia es “alguna vez” con una frecuencia de 12 respuestas.

No se olvide que la modalidad de teletrabajo fue normada por el Decreto Supremo N° 4218, de 14 de abril de 2020 que regula el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC en los sectores público y privado.

Por ello la capacitación dirigida al plantel docente y plantel administrativo es una necesidad insoslayable que cualquier institución del sistema educativo debe implementar para hacer frente a los nuevos retos que se presentan para docentes y administrativos.

**Gráfica 8 Liderazgo**



**Descripción y análisis**

La quinta dimensión que mide el clima organizacional es el “Liderazgo”, para tal efecto incluye 5 interrogantes, la tendencia “siempre” está referida a las siguientes: y “Las

autoridades fortalecen el trabajo en equipo“y “Las autoridades exigen mucho de nosotros”, cuya frecuencia de respuestas fue 12 y 6 respectivamente.

Así mismo la tendencia “casi siempre” está referida a las interrogantes “Las autoridades orientan el trabajo de los funcionarios a resultados” y “Recibo capacitación adecuada y a tiempo para responder a las nuevas exigencias laborales necesarias para responder al contexto de pandemia”; ambas con frecuencia de respuesta de 13 y 7 respectivamente.

Por otro lado existe coincidencia (con una frecuencia de 6 respuestas) en la percepción “siempre” y “casi siempre” que tiene el personal docente y administrativo de la ESFM respecto a la afirmación de que “Las autoridades promueven actitudes positivas en el desempeño laboral”

Esto da cuenta de que la práctica de liderazgo en el sistema educativo desempeña una función decisiva en la mejora de los resultados educativos al influir en las motivaciones y capacidades del plantel docente y administrativo, así como en el entorno y ambiente educativos. Se debe destacar la capacidad que deben poseer los líderes para relacionarse de manera exitosa con sus colaboradores.

**Gráfica 9 Motivación**

En la ESFM sabemos que alcanzar los objetivos y metas institucionales trae como consecuencias actitudes positivas



Las máximas autoridades reconocen y valoran el esfuerzo que realiza el personal



Mis compañeros suelen hablar positivamente de la institución



**Descripción y análisis**

Para Chiavenato la motivación es resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

En ese entendido la dimensión “Motivación” del clima organizacional está medida por tres interrogantes, a saber: “Sabemos que alcanzar los objetivos y metas institucionales trae como consecuencias actitudes positivas” y “Mis compañeros suelen hablar positivamente de la institución” tienen tendencia “siempre” con frecuencia de 13 y 14 respuestas.

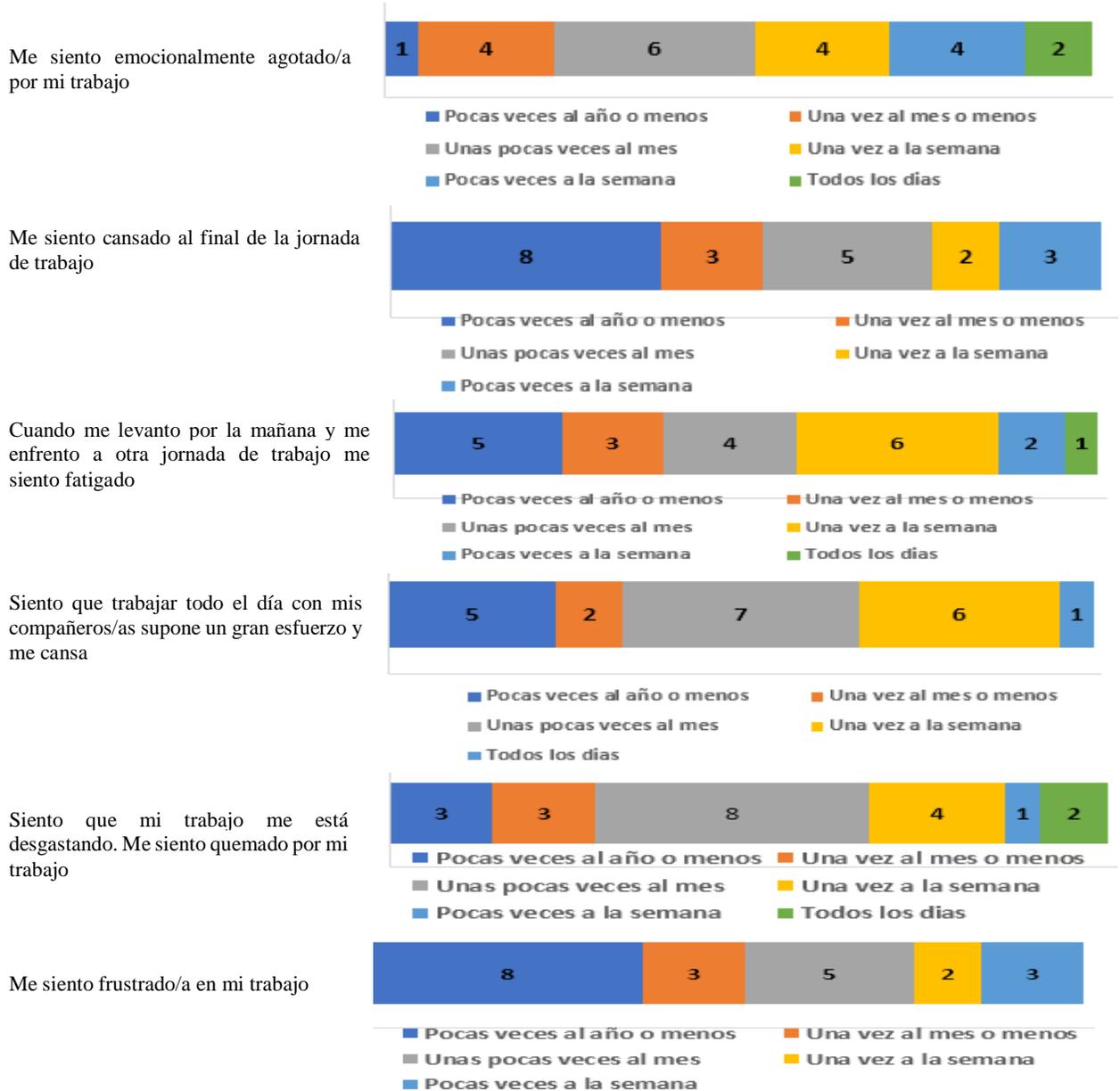
Sobre si “Las máximas autoridades reconocen y valoran el esfuerzo que realiza el personal” la tendencia fue” Alguna vez” con frecuencia de 9 respuestas.

Siendo importante la motivación laboral en el plantel docente y administrativo de la ESFM como un factor determinante que debe formar parte del quehacer diario de la

institución .a la hora de llevar a cabo un trabajo supone un cambio cualitativo, pero también una forma de mantener un ambiente agradable y proactivo.

**b) Análisis de resultados variable estrés laboral y sus niveles**

**Gráfica 10 Cansancio emocional**





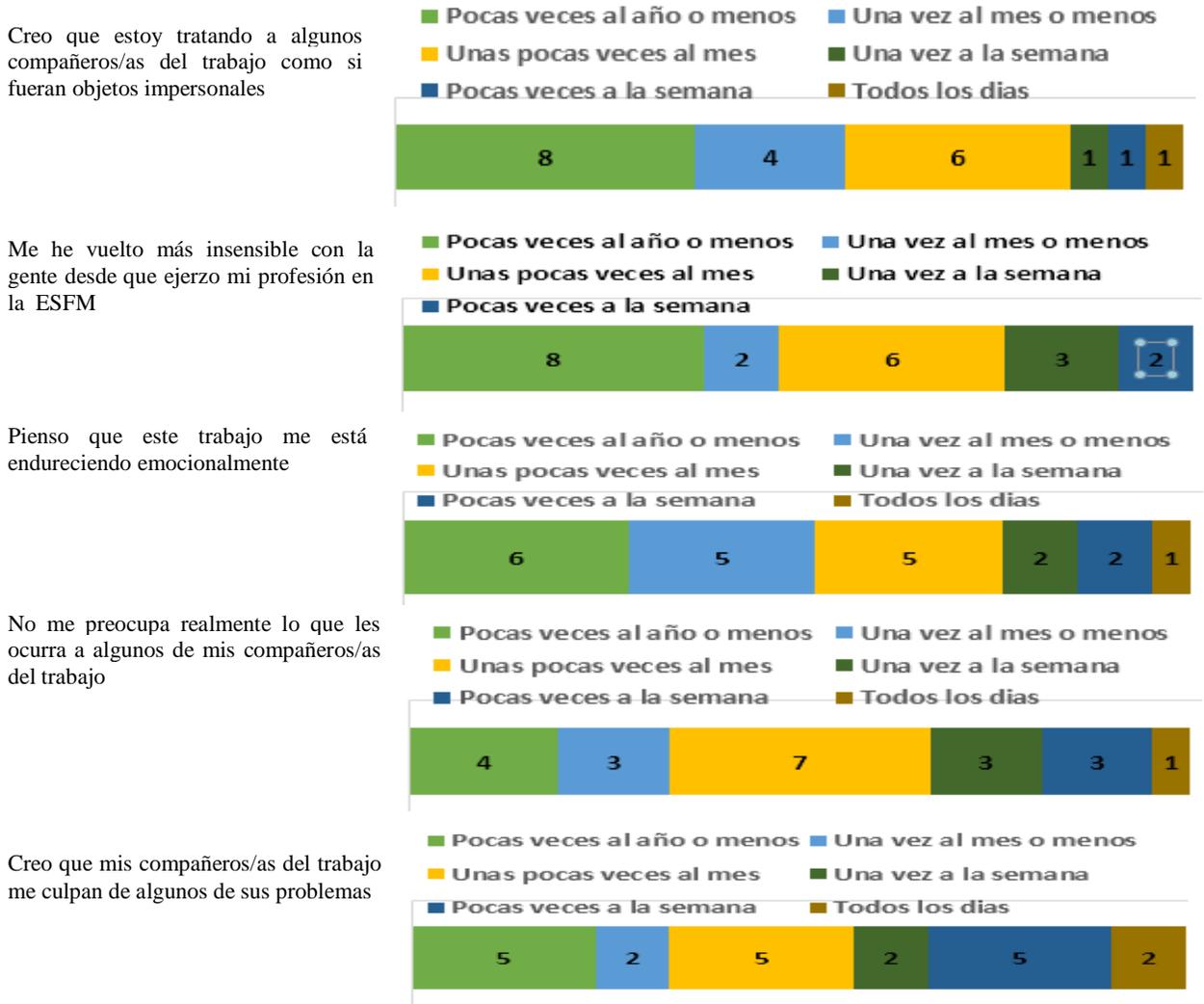
### Descripción y análisis

La dimensión “cansancio emocional” definido como desgaste, agotamiento, fatiga, que tiene manifestación física y psicológica se manifiesta por el vaciamiento de los recursos emocionales y personales, sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente.

La gran competitividad e inseguridad laboral así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio.

Con respecto a esta dimensión el personal docente y administrativo de la ESFM señala mayoritariamente que experimenta con frecuencia cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos, la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás generando esto un sentimiento de frustración y consecuentemente repercusiones en el trabajo.

**Gráfica 11 Despersonalización**

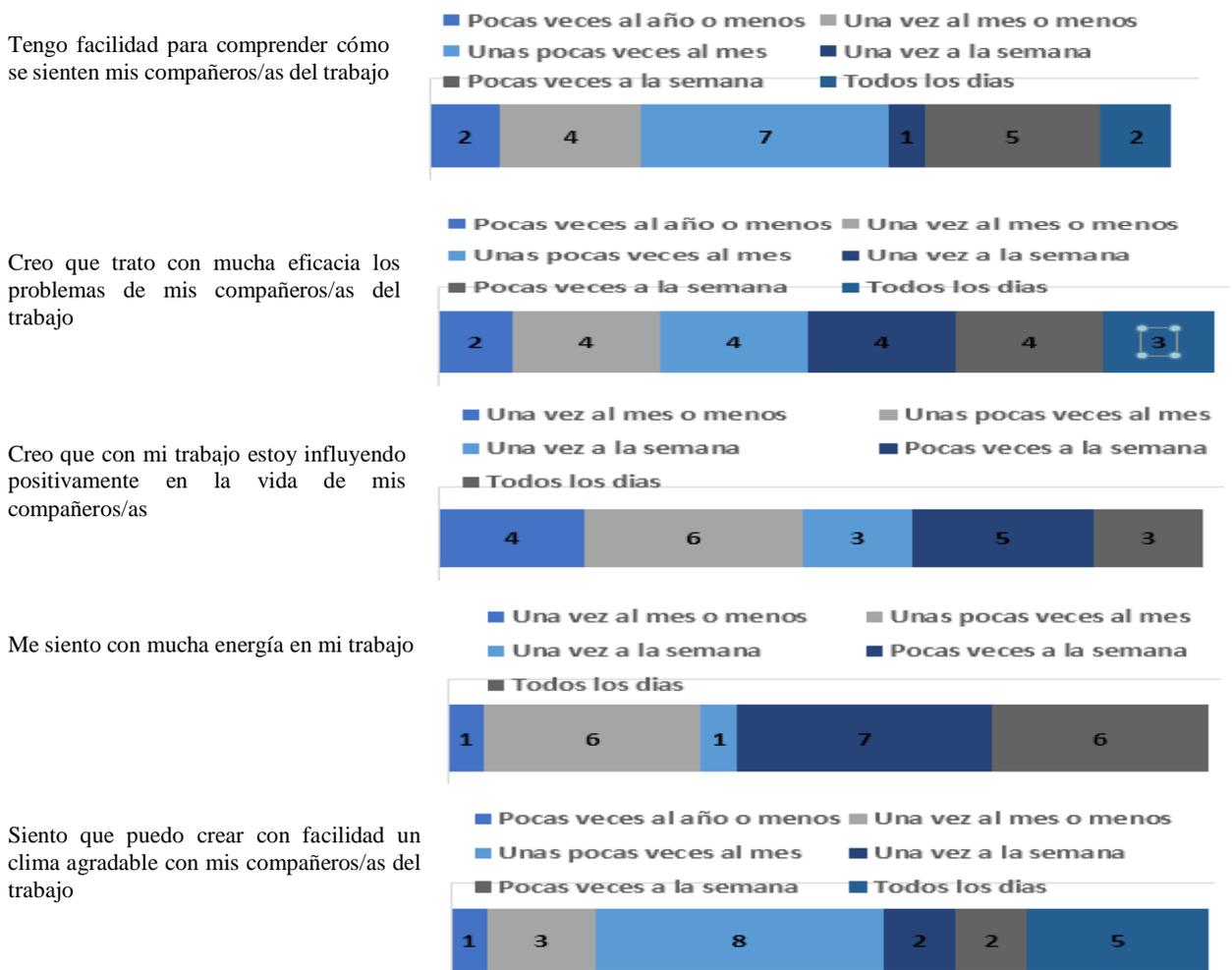


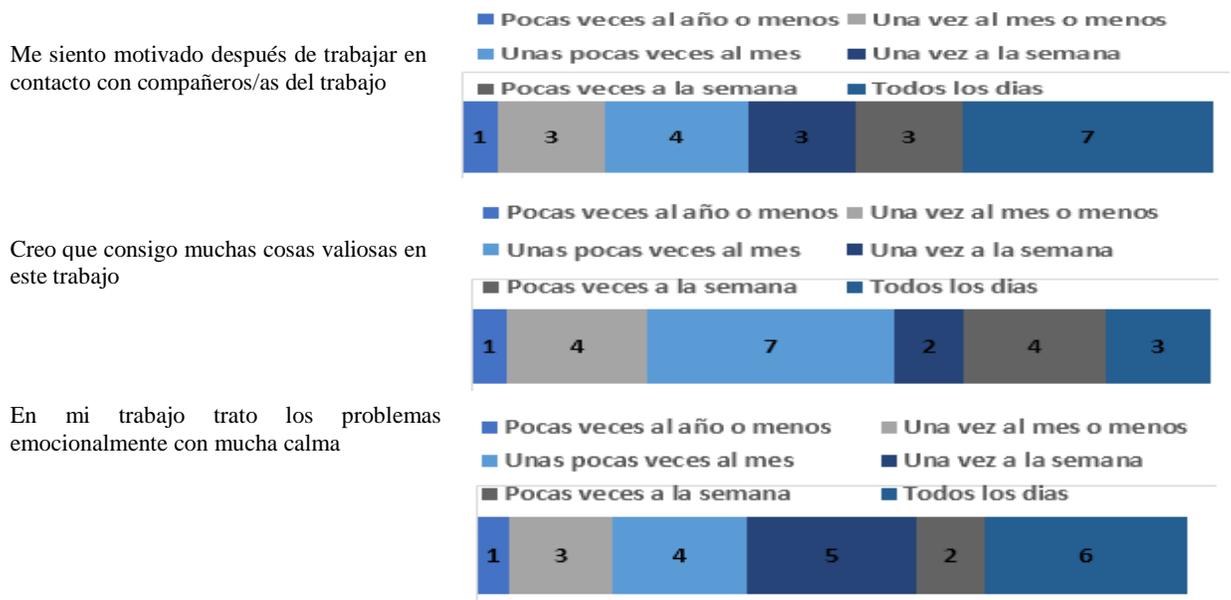
La segunda dimensión que mide el estrés laboral se denomina despersonalización, se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso

utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Los resultados del instrumento aplicado a personal docente y administrativo de la ESFM expresan un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia sus compañeros de trabajo, acompañado esto de un incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo en equipo, distanciamiento, cinismo y hostilidad hacia los compañeros de trabajo.

**Gráfica 12 Realización personal**





La tercera dimensión del estrés laboral es la realización personal surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atender de forma competente sus tareas asignadas. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral.

En el plantel docente y administrativo de la ESFM de la ciudad de Cochabamba los resultados de las ocho interrogantes que miden ésta dimensión (realización personal) la tendencia refleja sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta. Esto se traduce en respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados

depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima.

Para contrastar lo dicho anteriormente sobre el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal se considera a los autores Pines, Aronson y Kafry (1981) que apuntan que este síndrome se debe a un agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente. Siguiendo esta línea, destacan las investigadoras estadounidenses Maslach, C y Jackson, S. (1981) que consideran la aparición de este síndrome en aquellas profesiones de servicios caracterizados por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o de dependencia. Pautan la manifestación de burnout exclusivamente en las profesiones de ayuda (personal de salud y profesorado), consideran además que lo haría a través de una naturaleza tridimensional: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

**Tabla 4 Resultados de la tabla de valores que identifican el síndrome de Burnout el ESFM**

N°	Dimensiones	Valoración de referencia	Niveles
1°	Despersonalización	27	Alto
2°	Agotamiento Emocional	28	Alto
3°	Realización personal	22	Bajo

Fuente: Elaboración propia en base a valores de referencia del cuestionario aplicado

En la tabla N° 4 se analiza a partir de las tres dimensiones de estudio del estrés laboral: Despersonalización, Agotamiento emocional, Realización personal. A partir de

valores de referencia obtenidos en el trabajo de campo se presenta el siguiente resultados los niveles para la primera y segunda dimensión se tienen valores de 27 y 28 (considerado alto) y la tercera dimensión con un valor de referencia de 22 (considerado bajo).

Por los valores señalados según Llaja et al. (2007) como se puede evidenciar en el cuadro 3 el personal docente y administrativo de la ESFM Ismael Montes de la ciudad de Cochabamba presenta síndrome de Burnout.

### **5.1.3. Resultados segundo objetivo determinar las dimensiones, nivel de clima organizacional y estrés laboral**

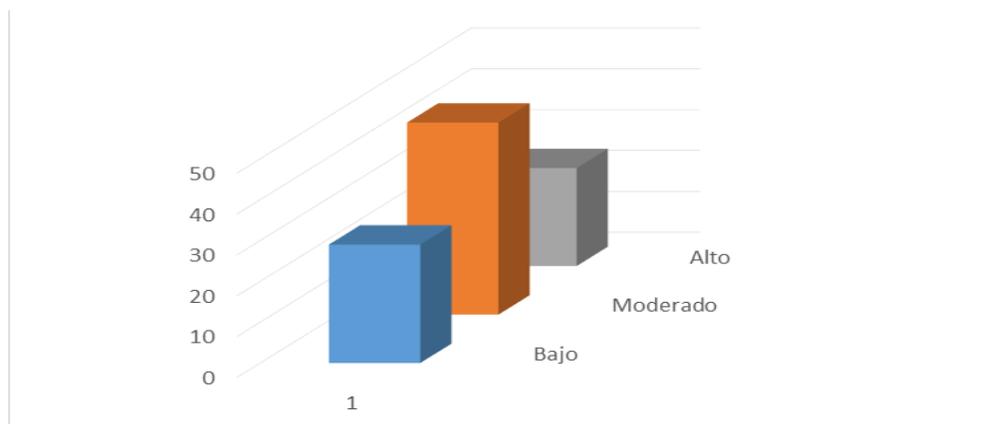
#### **5.1.3.1. Nivel de estrés laboral**

**Tabla 5 Niveles del Estrés laboral**

N	f	%
Bajo	6	29
Moderado	10	47
Alto	5	24
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia

**Gráfica 13 Nivel de Estrés laboral**



Fuente: elaboración propia

#### Descripción y análisis

Los resultados para la variable estrés laboral muestran que un 47 % de los docentes y plantel administrativo encuestados se ubican en la categoría de estrés moderado y un 24 % presentan estrés alto, ello se da por las condiciones de trabajo que presentan los docentes, lo cual nos permite evidenciar la necesidad de realizar los esfuerzos para capacitar a los docentes y plantel administrativo en técnicas que permitan afrontar el estrés.

#### 5.1.3.1. Resultados para dimensiones de Estrés laboral

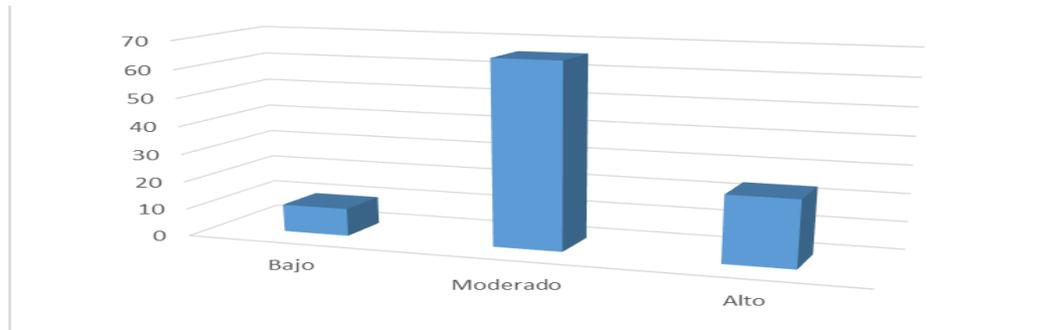
**Tabla 6 Dimensión Agotamiento emocional**

	Frecuencia	%
Bajo	2	10
Moderado	14	66
Alto	5	24

TOTAL	21	100
-------	----	-----

Fuente: elaboración propia

**Grafica 14 Dimensión Agotamiento Emocional**



Fuente: elaboración propia

### Descripción y análisis

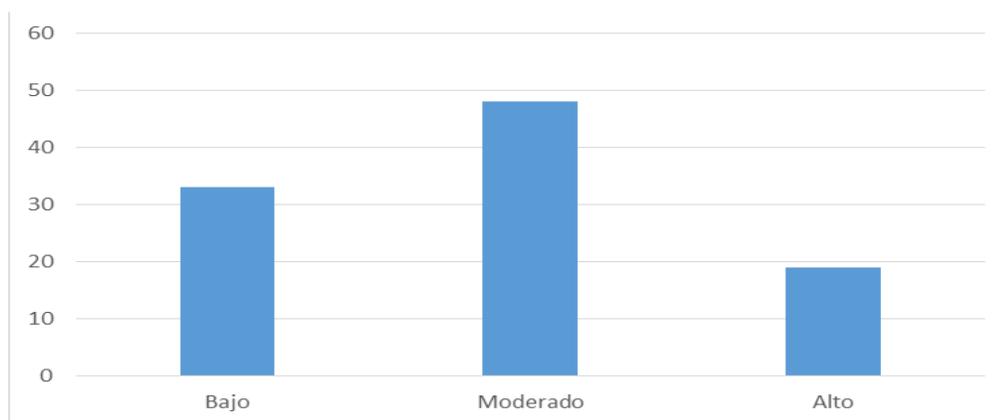
En cuanto al agotamiento emocional, los resultados para esta dimensión muestran que si bien es cierto que el 66,0 % de los docentes poseen un nivel moderado de estrés, es también preocupante que el 20,0% de los docentes de la muestra se ubiquen en la categoría de estrés alto y un 2,0 % en la categoría de estrés bajo, lo cual pone de manifiesto que es importante realizar actividades que permitan dotar al docente y plantel administrativo de espacios de recreación, que le permitan afrontar de mejor manera la fatiga emocional.

**Tabla 7 Dimensión Despersonalización**

	Frecuencia	%
Bajo	7	33
Moderado	10	48
Alto	4	19

Fuente: elaboración propia

**Gráfica 15 Dimensión Despersonalización**



Fuente: elaboración propia

### Descripción y análisis

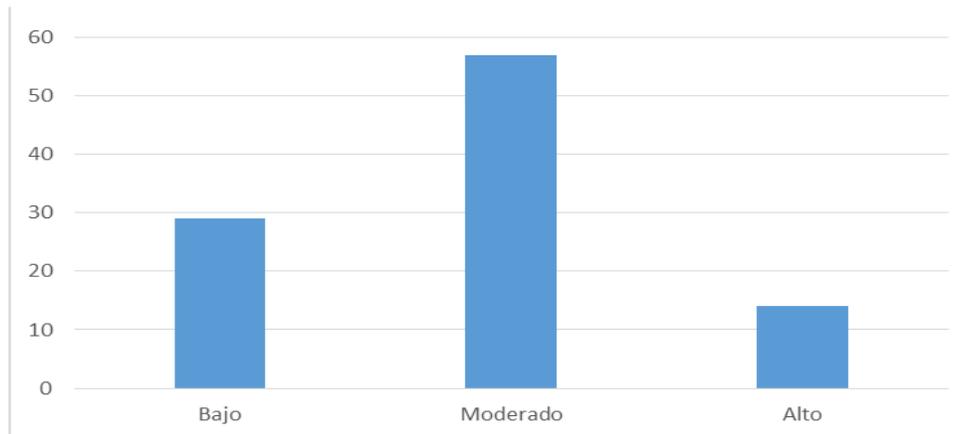
Los resultados para la dimensión Despersonalización de la variable Estrés laboral muestran que existe un porcentaje preocupante de docentes que se ubican en la categoría de estrés moderado, llegando al 48,0% y un 19,0% de docentes y plantel administrativo de la ESFM que se ubican en la categoría de estrés alto, lo cual indica que existe un trato impersonal hacia los estudiantes en especial y también seguramente con su propios colegas, lo cual evidencia la necesidad de realizar intervenciones que permitan solucionar este problema.

**Tabla 8 Dimensión Realización personal**

	Frecuencia	%
Bajo	6	29
Moderado	12	57
Alto	3	14
TOTAL	21	100

Fuente: elaboración propia

**Gráfica 16 Dimensión Realización personal**



Fuente: elaboración propia

#### Descripción y análisis

En cuanto a la dimensión baja realización personal los resultados muestran que existe un 14,0% de los docentes que se ubican en la categoría alto para esta dimensión y un 57,0% en la categoría moderado y ello muestra que existe un descontento entre los docentes y plantel administrativo de la ESFM por las condiciones laborales en las que trabajan y por la falta de oportunidades para poder superarse en el campo profesional.

#### 5.1.3.2 Resultados por dimensión del clima organizacional

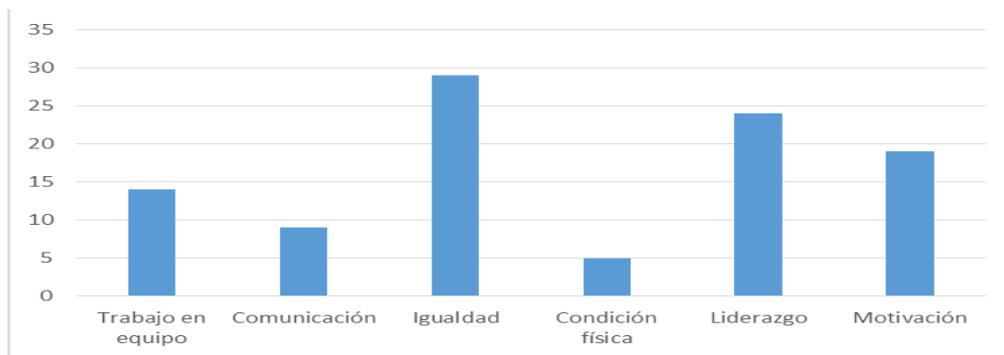
**Tabla 9 dimensiones del clima organizacional**

	f	%
Trabajo en equipo	3	14
Comunicación	2	9
Igualdad	6	29

Condición física	1	5
Liderazgo	5	24
Motivación	4	19
TOTAL	21	100

Fuente. Elaboración propia

**Gráfica 17 de las dimensiones del clima organizacional**



Fuente: elaboración propia

#### Descripción y análisis

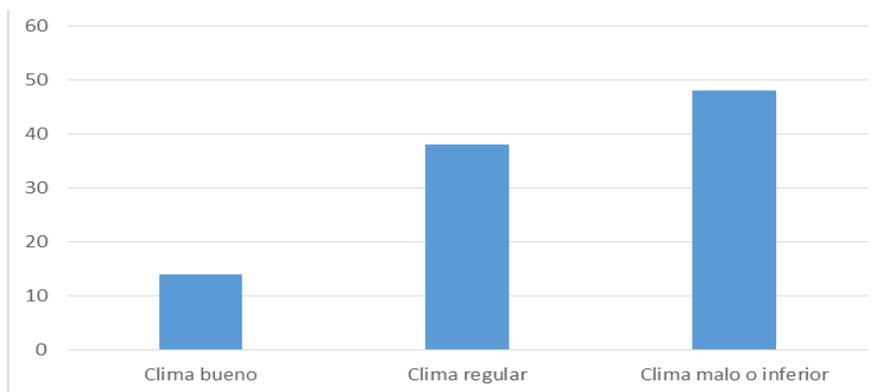
De los resultados presentados de las dimensiones del clima organizacional en los docentes y plantel administrativo el 29,0 % refiere que hay igualdad el 24,0 % liderazgo, el 19,0 % indica que hay motivación, el 14,0 % el trabajo en equipo es importante, el 9,0% se refiere que la comunicación juega un rol importante y el 5,0% se preocupa por la condición física dentro del clima organizacional en los docentes y plantel administrativo de la ESFM.

**Tabla 10 nivel clima organizacional**

	F	%
Clima bueno	3	14
Clima regular	8	38
Clima malo o inferior	10	48
Total	21	100

Fuente: elaboración propia

**Gráfica 18 Nivel clima organizacional**



Fuente: elaboración propia

### Descripción y análisis

Los resultados muestran que el 48,0 % el plantel docente y administrativo se ubican en un clima malo o inferior; el 38,0 % el plantel docente y administrativo se ubican en un clima regular y el 14,0% el plantel docente y administrativo se ubican en un clima bueno. Existen varios puntos que deben mejorar, como ser la relación entre colegas, la tolerancia dentro de la institución, la integración grupal, los ambientes, la comunicación

y motivación lo cual disminuiría los niveles de estrés que dicha situación puede llegarles a generar

### 5.1.3.3. Comprobación de la hipótesis y la correlación entre clima organizacional y el estrés laboral

Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba de normalidad con los estadísticos de Kolmogorov-Smirnova y Shapiro-Wilk y la Corrección de significación de Lilliefors.

**Cuadro 13 Prueba de normalidad de los datos**

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	p-valor
<b>Clima organizacional</b>	,238	21	,003	,848	21	0,004
<b>Estrés Laboral</b>	,197	21	,033	,907	21	0,004
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: elaboración propia

#### a. Prueba de Normalidad

Tamaño de muestra  $n \leq 50$  aplicamos prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Tamaño de muestra  $n > 50$  aplicamos prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

### 1. Plantear la hipótesis

Ho: los datos tienen una distribución normal

Ha: los datos no tienen una distribución normal

### 2. Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia (alfa) 5%

$P > \alpha$  entonces no se rechaza Ho

$P < \alpha$  entonces rechazamos Ho

### 3. Prueba estadística a emplear

Emprendemos la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk por que el tamaño de muestra de nuestro estudio es  $n: 21 \leq 50$

### 4. Criterio de decisión

Como  $p=0.004 < 0.005$  entonces rechazamos la Ho y acepto la Ha, es decir los datos no tienen una distribución Normal por lo tanto aplicamos estadísticas no paramétricas en este caso para ver el nivel de asociación o correlación aplicamos el estadístico Spearman.

**Cuadro 14 de correlaciones con la Prueba del Estadístico SPEARMAN**

		clima organizacional	estres_laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1	0,76
		Sig. (bilateral) p-valor	.	0,54

	N	21	21
<b>Estrés Laboral</b>	Coefficiente de correlación	0,760	1
	Sig. (bilateral) p-valor	0,54	.
	N	21	21

Valor	Criterio
$r = 1.00$	Correlación perfecta
$0.90 \leq r < 1.00$	Correlación muy alta
$0.70 \leq r < 0.90$	Correlación alta

### 5. Plantear la hipótesis

Ha: los datos están correlacionadas o asociadas

Ho: los datos no están correlacionadas o asociadas

### 6. Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia (alfa) 5%

$P > \alpha$  entonces no se rechaza Ha

$P < \alpha$  entonces rechazamos Ho

Como resultado de los estadísticos mencionados se comprobó la hipótesis de la siguiente manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

## **7. Prueba estadística a emplear**

Emprendemos la prueba estadística no paramétrica de Spearman

**5.1.3.4.** Relacionar las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral en el plantel docente y administrativo en la Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba.

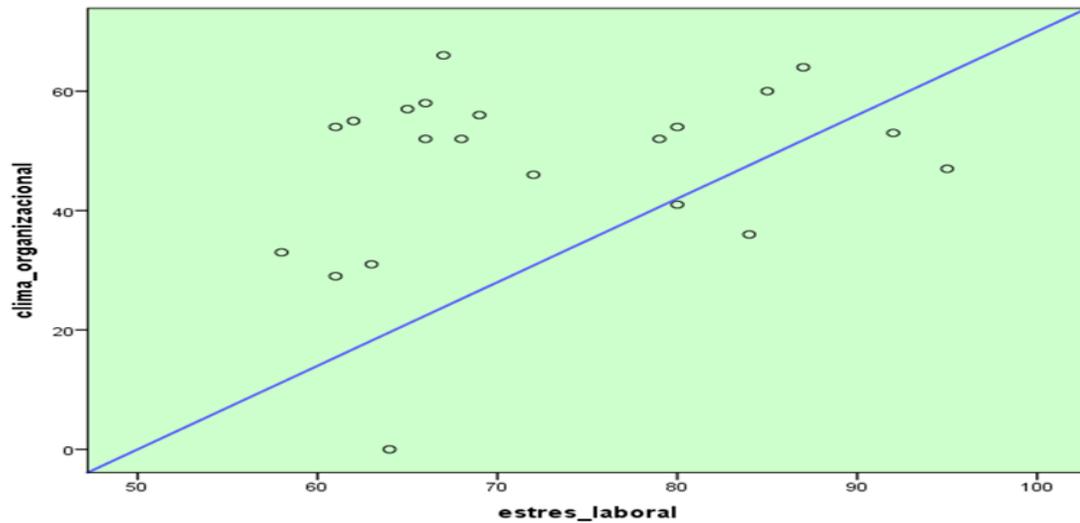
Se puede detallar el diagrama de dispersión de la correlación entre la variable clima organizacional y estrés laboral. En la siguiente figura se muestra la dispersión para ver el grado de correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los funcionarios de la Escuela Normal superior Ismael Montes de la ciudad de Cochabamba

## **8. Criterio de decisión**

Como  $p=0.54 > 0.5$  entonces no rechazamos  $H_0$ , es decir los datos están correlacionados o están asociados.

El nivel de asociación entre las variables Clima organizacional y el estrés laboral es Alta presenta una asociación clara y significativa.

Figura 1 La correlación entre el clima organizacional y estrés laboral



Para corroborar el nivel de correlación (asociación) podemos notar claramente en la figura de dispersión que los datos presentan una asociación lineal, es por eso que el estadístico Spearman nos dice que hay una alta correlación entre las variables clima organizacional y el estrés laboral.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Denominación de la propuesta**

##### **Gestión Emocional Para La Reducción Del Estrés Laboral**

#### **6.2. Finalidad**

El presente programa se ha diseñado con la finalidad de optimizar el clima laboral para un mejor desempeño del personal docente y administrativo de la Escuela Superior de Formación de Maestros Ismael Montes de Cochabamba y reducir el estrés laboral generado por el trabajo

El contenido del programa está diseñado para fortalecer la estructura no formal de la institución considerada importante al momento del cumplimiento de las funciones y desempeño de cargos en la institución. Esta estructura emerge de manera espontánea a partir de las relaciones que establecen entre sí los funcionarios al interior de las diferentes organizaciones.

#### **6.3. Fundamentación**

##### **a). Fundamentación pedagógica**

La presente propuesta denominada gestión emocional para la reducción del estrés laboral

ha sido estructurada siguiendo los parámetros del enfoque constructivista que plantea en esencia que el conocimiento es resultado de un proceso dinámico e interactivo a través del cual la información externa es interpretada y reinterpretada por la mente de quien participa en el proceso.

El diseño metodológico reconoce tres momentos el inicial que va implicar la contextualización de la problemática y a la vez va a significar el partir de la práctica es decir del conocimiento y experiencia que tiene el participante. La construcción del conocimiento a partir de saberes y experiencias de los participantes del taller exige el respeto de las individualidades y favorece la colectivización de prácticas y experiencias propias.

El segundo momento es el de la teorización y/o profundización del conocimiento, que está bajo la responsabilidad del facilitador del proceso educativo ello va a contribuir a desmitificar prácticas y mitos.

El tercer momento implica la reflexión colectiva con miras a la acción transformada cuya incidencia será en la práctica social es decir en su desempeño profesional.

La metodología a aplicarse será la de aprender haciendo por considerarla válida en el proceso del conocimiento ya que confronta elementos teóricos tanto en el campo pedagógico y metodológico.

En ese marco se ha diseñado el programa de optimización del clima laboral para prevenir y reducir el estrés laboral en maestros y personal administrativo de la ESFM. El contenido temático tenderá al fortalecimiento de la estructura no formal contribuyendo a la construcción de un clima organizacional favorable a la reducción del estrés.

#### **a) Fundamentación didáctica**

La fundamentación didáctica de un programa educativo responde a la comprensión del proceso enseñanza-aprendizaje que estudia la educación como un proceso consciente y organizado de apropiación de los contenidos y las formas de conocer, hacer, vivir y ser, contruidos en la experiencia como resultado de la actividad del individuo y su interacción con la sociedad en su conjunto, en el cual se producen cambios que le permiten adaptarse

a la realidad, transformarla y crecer personalmente. Se produce de un modo intencionado, tanto por parte del facilitador como de quien participa en el proceso formativo para ello se han planificado actividades y estrategias didácticas que se van a poner en marcha en el desarrollo de la acción educativa.

La propuesta denominada “**Gestión Emocional Para La Reducción Del Estrés Laboral**“ se inserta en el campo de la educación no formal, reconoce la intencionalidad educativa y planificación de experiencias de enseñanza-aprendizaje y ocurren fuera del ámbito de la escolaridad y la didáctica es participativa y dinámica.

### c) **Fundamentación sociológica**

Partiendo del concepto de que la educación constituye un fenómeno social que adquiere múltiples formas de praxis social, se manifiesta tanto de forma espontánea como de forma institucionalizada y puede considerarse manifestación específica de la vida social. La educación no es un hecho social cualquiera, la función de la educación es también la integración de los individuos a la sociedad.

Según Martínez y Col. (2004) la educación, en su sentido más amplio se constituye en un proceso de socialización, con la finalidad de preparación para la vida en sociedad, para lo que se requiere de aprendizajes muy diversos tales como conocimientos, habilidades, normas y valores que preparan al sujeto como miembro de una comunidad cultural, de un pueblo o de una nación.

Es un proceso que se inicia desde el nacimiento o antes, y continúa a lo largo de toda la vida, lo que le confiere un carácter permanentemente dinámico y contradictorio, en el que intervienen múltiples actores, denominados agentes y agencias de socialización.

A partir de esa definición se debe señalar que el programa de optimización del clima laboral propuesto tendrá incidencia en la resocialización necesaria para el trabajo

en equipo efectivo, comunicación en condiciones de igualdad, liderazgo efectivo y motivación.

#### **6.4. Etapas para el diseño del programa**

- 1) Fase diagnóstica
- 2) Selección de los fundamentos teóricos del programa
- 3) Descripción de los elementos formales del programa
- 4) Diseño de los materiales del programa
- 5) Elaboración de la estrategia de evaluación del programa

#### **6.5. Justificación**

El programa responde a los resultados obtenidos a partir de la correlación de las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral. La fase diagnóstica de la investigación refleja la existencia de niveles de estrés altos asociado con el clima organizacional y está catalogado como nivel aceptable bueno.

En función a esos resultados se propone la optimización del clima organizacional a través del desarrollo de talleres los cuales deben efectuarse a fin de coadyuvar a que la institución mantenga, mejore gestione apropiadamente el Clima Organizacional y mejore las relaciones entre los funcionarios y por ende tenga repercusión positiva en la reducción del estrés laboral conocido como síndrome de burnout.

El estrés crónico surgido en el trabajo (proceso acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en las diferentes áreas de trabajo se caracteriza también por cansancio emocional que afecta a funcionarios de la institución que tienen contacto directo con otras personas aunque también puede ser causado por el nivel de estrés y agotamiento en el trabajo.

La propuesta se enmarcará en dos dimensiones: relaciones formales laborales y relaciones informales, para cambiar los niveles altos de estrés que tienen los funcionarios de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Ismael Montes” Cochabamba.

## **6.6. PLANIFICACIÓN DIDÁCTICA**

### **6.6.1 Objetivos del programa educativo**

Diseñar actividades conducentes a un plan de bienestar de clima organizacional, para prevenir y reducir el síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo de la Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba”.

## 6.7. CONTENIDO TEMÁTICO DEL PROGRAMA A TRAVÉS DE LA GUÍA PEDAGÓGICA

El contenido de los temas se desarrollara en seis talleres que a continuación se desarrollo

### Primer Taller educativo

**Tema:** CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

**Responsable:** La proyectista de la tesis de investigación (Evelina Condori Calani)

**Participantes:** Plantel docente y administrativo

**Lugar:** ESFM ciudad de Cochabamba

**Fecha:** Por definir

**Objetivo:** Crear confianza entre los colaboradores del grupo, explicar la temática principal del taller y sus objetivos

TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT					
ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
INICIO	Crear confianza entre los colaboradores del grupo, explicar la temática principal del taller y sus objetivos.	Dinámica rompe hielo " MI NUEVO NOMBRE "	20min	Tarjetas Marcadores Cinta adhesiva	Evelina Condori
DESARROLLO	Dar a conocer a los colaboradores los conceptos básicos del síndrome de burnout	Generalidades acerca del síndrome de Burnout. Definiciones Características Tipos/efectos Importancia Causas Efectos Prevención	60 min	Pizarra Marcadores Infocus Computadora	Evelina Condori
CIERRE	Lograr que los participantes conozcan acerca de la	Retroalimentación con preguntas y respuestas	10min	Colaboradores	Evelina Condori

	Temática aclarando todas sus dudas mediante las preguntas.				
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

**Segundo taller educativo**

**Tema:** MICRODESCANSOS

**Responsable:** La proyectista de la tesis de investigación (Evelina Condori Calani)

**Participantes:** Plantel docente y administrativo

**Lugar:** ESFM ciudad de Cochabamba

**Fecha:** Por definir

**Objetivo:** Incentivar el autoconocimiento, autocontrol y automotivación para generar un espacio de confianza y buen relacionamiento

TEMA: MICRODESCANSOS					
ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
INICIO	Crear confianza entre los colaboradores del grupo, explicar la temática principal del taller y sus objetivos.	Dinámica rompe hielo "EL REY DE LOS ELEMENTOS"	20min	Pelota	Mariela Gutiérrez
DESARROLLO	Realizar pausas activas para mejorar el desempeño y liberar el agotamiento físico y mental	Generalidades de las pausas activas. Que son y cuáles son los beneficios de realizarlas Crear espacios para pausas activas Estiramientos Movimientos articulares Actividades de relajación	40 min	Pizarra Marcadores Infocus Computadora	Mariela Gutiérrez

CIERRE	Lograr que los participantes conozcan acerca de la temática aclarando todas sus dudas mediante las preguntas.	Retroalimentación con preguntas y respuestas por parte de los colaboradores	10 min	Micrófono	Mariela Gutiérrez
--------	---	---	--------	-----------	-------------------

Fuente: Investigación de campo

### Tercer taller educativo

**Tema:** Autoconocimiento, autocontrol y automotivación

**Responsable:** La proyectista de la tesis de investigación (Evelina Condori Calani)

**Participantes:** Plantel docente y administrativo

**Lugar:** ESFM ciudad de Cochabamba

**Fecha:** Por definir

**Objetivo:** Incentivar el autoconocimiento, autocontrol y automotivación para generar un espacio de confianza y buen relacionamiento

Actividad	Contenido	Técnica	Procedimiento	Tiempo	Materiales	Responsable.
Bienvenida	Inicio del taller con una pregunta que saben sobre el tema ¿autoconocimiento?		Inicio de sesión de bienvenida	10 minutos	Registro de asistencia	Proyectista de la tesis

Se inicia la sesión dando la bienvenida a los participantes, iniciando con el taller sobre tema autoconocimiento	Concepto de Autoconocimiento, autocontrol y automotivación	“Yo soy así”	Se reparten las hojas para que puedan llenarlas, después cada uno debe leer su hoja de presentación. Dando paso a puntos de reflexión.	30 minutos	Marcadores, pizarra acrílica, data show, laptop, CD, planillas de control de asistencia, material de escritorio.
Evaluación		“Técnica del papelografo”	El papelografo consiste en papel bond de tamaño pliego o medio pliego, para escribir o dibujar todo lo rescatado en la exposición.	10 min	Papelografo Marcadores.
Cierre del taller.	Agradecimiento a los participantes				

**Cuarto taller educativo**

**Tema** Asertividad, empatía, proactividad, creatividad

**Responsable:** La proyectista de la tesis (Evelin Condori Calani)

**Participantes:** Plantel docente y administrativo

**Lugar:** ESFM de la ciudad de Cochabamba

**Fecha:** Por definir

**Objetivo:** Lograr la comprensión de la asertividad como una habilidad social que se trabaja desde el interior de la persona.

Actividad	Contenido	Técnica	Procedimiento	Tiempo	Materiales	Responsable
Bienvenida	Inicio del taller con una pregunta que saben sobre el tema ¿Asertividad y la empatía?		Se inicia la sesión dando la bienvenida a los participantes.	10 minutos	Registro de asistencia	Proyectista de la tesis
Se inicia la sesión dando la bienvenida a los participantes, desarrollo del taller tema la Asertividad	Concepto sobre asertividad.	"Derechos asertivos"	Se divide el grupo en subgrupos, en función del número de participantes y se les pide que identifiquen cinco derechos que tengan en común en las áreas de familia, trabajo y sociedad.	30 minutos	Folios y bolígrafo para cada participante.	
		" Pasivo, agresivo y asertivo "	El facilitador dirige una lluvia de ideas sobre la asertividad. Después, de manera individual, cada uno debe pensar en la persona más sumisa que conozcan y anotar características sobre su comportamiento.		Folios, bolígrafos y una pizarra con rotulador o tiza.	

	Proactividad y creatividad	Torre de periódico	Se reparten periódicos a cuatro grupos conformados, los cuales deben formar la torre más alta para evidenciar el trabajo en equipo, la creatividad y proactividad			
Evaluación		“Técnica del papelógrafo”	El papelógrafo consiste en papel bond de tamaño pliego o medio pliego, para escribir o dibujar todo lo rescatado en la exposición.	10 min	Papelógrafo Marcadores	
Cierre del taller.	Agradecimiento a los participantes					

### Quinto Taller Educativo

**Tema:** Habilidades sociales y comunicativas  
**Taller:** Habilidades sociales y comunicativas  
**Responsable:** Proyectista de la investigación (Evelina Condori Calani)  
**Participantes:** Plantel docente y administrativo de la ESFM de la ciudad de Cochabamba.  
**Lugar:** ESFM Ciudad de Cochabamba  
**Fecha:** por definir  
**Objetivo:** Reconocer y desarrollar las habilidades sociales y comunicativas para trabajar de manera eficiente y eficaz en la institución.

Actividad	Contenido	Técnica	Procedimiento	Tiempo	Materiales	Responsable
Bienvenida	Inicio del taller con una pregunta que saben sobre el tema ¿Cómo me comunico?		Se inicia la sesión dando la bienvenida a los participantes.	10 minutos	Registro de asistencia	Proyectista
Se inicia la sesión dando la bienvenida a los participantes, desarrollo del taller tema habilidades y competencias comunicativas	concepto sobre Las Habilidades o Competencias Comunicativas	" Mi identidad "	Se reparten papeles de colores a cada persona del grupo; en ellos tendrán que escribir lo siguiente: Su nombre y quién lo eligió. Una afición. Una persona que sea importante en su vida. Algo que se le dé bien hacer. Algo que no se le dé bien hacer y lo quiera aprender	30 minutos	Papeles de colores, rotuladores, tijeras, pegamento, cartulinas, imperdibles o pinzas.	

Evaluación		“Técnica del papelógrafo”	El papelógrafo consiste en papel bond de tamaño pliego o medio pliego, para escribir o dibujar todo lo rescatado en la exposición.	10 min	Papelógrafo Marcadores	
Cierre del taller.	Agradecimiento a los participantes					

**Sexto taller Educativo:**

**Taller:** Resolución de Conflictos.

**Responsable:** Proyectista de la investigación (Evelina Condori Calani)

**Participantes:** Plantel docente y administrativo de la ESFM de la ciudad de Cochabamba.

**Lugar:** ESFM Ciudad de Cochabamba

**Fecha:** por definir

**Objetivos:** Comprender la correcta relación y resolución de conflictos a través de las habilidades sociales, fomentar la colaboración y comunicación para la mediación ante conflictos.

Actividad	Contenido	Técnica	Procedimiento	Tiempo	Materiales	Responsable
Bienvenida			Se inicia la sesión dando la bienvenida a los participantes.	10 minutos	Libro de actas	Proyectista del PETAENG
Se inicia la sesión dando la bienvenida a los participantes. Desarrollo del tema Resolución de conflictos	Concepto sobre el tema "Resolución de conflictos"	"Tela de araña"	Consiste en la actividad, que es atravesar de un lado a otro de la tela de araña sin tocarla ni moverla. Se puede recrear contando una historia sobre que se encuentran en una cueva y ésta es la única salida que tienen para llegar al exterior.	30 minutos	Cuerda de distintos colores, para crear la tela araña.	

Evaluación		“Técnica del papelógrafo”	El papelógrafo consiste en papel bond de tamaño pliego o medio pliego, para escribir o dibujar todo lo rescatado en la exposición	10 minutos	Papelografo Marcadores
Cierre del Taller	Agradecimiento a los participantes				

## 6.8. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y ECONÓMICOS

### 6.8.1 Recursos humanos

- Investigadora- facilitadora:
- Personal docente y plantel administrativo de la Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba

### 6.8.2. Recursos materiales

Resmas de papel

Material de escritorio (engrapadoras, perforadoras, tijeras, cinta adhesiva, bolígrafos, marcadores y material impreso y fotocopias)

Recursos tecnológicos

- Equipos de oficina (computadora con conexión a internet, data, etc).
- Energía eléctrica

### 6.8.2. Recursos económicos

**Cuadro 15 Presupuesto para la propuesta**

MATERIALES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL en Bs
Resma de papel bon	25	2,50.-	63, 00.-
Tarjetas de cartulina,	100	0.20	20,00.-

Lápices y marcadores	25	5,00.-	125,00.-
Hojas papel bond de colores tamaño carta	100 hojas	0,30.-	30,00.-
Hojas de papel bond color blanco	100 hojas	0,20.-	20,00.-
Materiales de oficina (grapadoras, perforadoras, tijeras, goma, cinta adhesiva, impresiones, copias, entre otros)	Varios		300,00.-
Refrigerio	50 (por 10 sesiones)	4,00.-	2000,00.-
Transporte			100,00.-
Otros			150,00.-
<b>TOTAL</b>			<b>2,683.-</b>

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. Conclusiones**

En este capítulo se presentan las conclusiones del trabajo de investigación

“El clima organizacional y Estrés Laboral (caso Escuela Superior de Formación de Maestros de la ciudad de Cochabamba)”

#### **Con respecto al objetivo general**

Se determinó la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en el plantel docente y administrativo de la Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba. Para la concreción del objetivo general se desarrollaron dos procesos uno teórico consistente en la revisión bibliográfica y documental y el otro metodológico procedimental a partir de la definición de la población de estudio, la selección, aplicación de instrumentos estandarizados y validados (Inventario de Maslach Burnout y Clima organizacional) y el análisis de resultados. Es menester señalar que para determinar la correlación se aplicó la prueba del estadístico Spearman alcanzando un nivel de confianza de 0,76 lo que expresa una alta correlación significativa y directa entre las variables Clima organizacional y Estrés laboral.

#### **Con respecto a los objetivos específicos**

El primer objetivo específico: Indagar sobre las bases teóricas de las variables de estudio clima organizacional y su relación con el estrés laboral. Para el cumplimiento de éste objetivo la actividad fundamental fue la revisión bibliográfica internacional y nacional respecto al tema así se establecieron categorizaciones conceptuales para la comprensión de las dos variables de estudio clima organizacional y estrés laboral.

Se han estudiado los diversos enfoques que sustentan ambas variables de estudio, clasificaciones, características, elementos constitutivos y otros. Esa revisión bibliográfica ha permitido la comprensión de que el estrés vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad del trabajo, el nivel de compromiso, el grado de satisfacción en el ámbito familiar y laboral.

Con referencia al segundo objetivo específico: Medir los niveles del estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional del personal docente y plantel administrativo de la ESFM de la ciudad de Cochabamba. Para cumplir dicho objetivo se aplicaron los dos instrumentos a 21 personas entre personal administrativo y docente de la ESFM. Los resultados se analizaron a partir de tres dimensiones de estudio del estrés laboral: Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal, cada uno con distintos valores de referencia.

Del trabajo de campo se tienen los siguientes resultados, con respecto a los niveles de estrés laboral para la primera y segunda dimensión (Agotamiento emocional, Despersonalización) se han obtenido valores de 27 y 28 puntos considerados éstos como de nivel alto y la tercera dimensión (realización personal) con un valor de referencia de 22 puntos considerado esto como nivel bajo. Estos valores altos son interpretados por Llaja et al. (2007) dan cuenta de la existencia de síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo de la ESFM Ismael Montes producido por el clima organizacional de la institución.

Con relación al tercer objetivo: Relacionar las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral en el plantel docente y administrativo en la Escuela Superior de Formación de Maestros Cochabamba. El nivel de correlación entre las variables clima organizacional y estrés laboral es alto, presentando una asociación clara y significativa corroborado por el estadístico Spearman.

Con relación al cuarto objetivo: Diseñar un programa de fortalecimiento del clima organizacional para reducir el estrés laboral del plantel administrativo y maestros de la

Escuela Superior de Formación de Maestros de la ciudad de Cochabamba se ha elaborado y diseñado un programa de optimización y fortalecimiento que tenga incidencia en la reducción del estrés laboral ocasionado por el clima organizacional de la ESFM.

Con respecto a la hipótesis de investigación se definieron una  $H_0$  y una  $H_a$ , para comprobar la hipótesis se realizó la prueba de normalidad con los estadísticos de Kolmogorov-Smirnova y Shapiro-Wilk y la corrección de significación a partir de los criterios estadísticos de Lilliefors llegando al siguiente resultado.

El nivel de significancia de la hipótesis con una confianza 95% una significancia (alfa) 5% y  $P > \alpha$  entonces no se rechaza  $H_a$  y  $P < \alpha$  entonces rechazamos  $H_0$ . lo que significa que existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Escuela Superior de Formación Maestros Ismael Montes de Cochabamba

## **6.2. Recomendaciones**

Es importante que las organizaciones pongan atención al tema del clima organizacional, dado que incide directamente en los aspectos emocionales y psicológicos de los funcionarios y, por ende en el cumplimiento de sus funciones en sus respectivos puestos de trabajo.

Reflexionar sobre las condiciones laborales bajo las cuales las y los colaboradores de las empresas desarrollan -durante el confinamiento obligatorio y no obligatorio- las actividades productivas resulta ser una actividad importante, pues se trata de analizar y comprender aquellas condiciones y situaciones laborales que inciden directamente en la productividad individual y colectiva de las personas empleadas por una organización.

Incentivar la capacitación permanente en temas relacionados al desempeño laboral y las exigencias educativas para hacerle frente a la nueva normalidad.

Las exigencias laborales actuales requieren de profesionales que tengan la competencia para trabajar en equipo, crear sinergia, compromiso y desarrollo de los trabajadores. Además, aumenta la comunicación entre los niveles de la organización, la eficiencia en la toma de decisiones, la flexibilidad ante los cambios y la creatividad así mismo el logro de resultado es necesario que el personal docente y administrativo continuamente deben actualizarse.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Brunet, L. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uypal
- Chiavenato, I. (1990). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Bautista, P. (2010) Metodología de la Investigación (5ta ed.) México DF. Mac Graw-Hill Interamericana.
- Ley N°070. Ley de La Educación Boliviana Avelino Siñani y Elizardo Pérez. Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz Bolivia Ley de 20 de diciembre de 2010
- Manzano, G., (2007): "Estrés específico. "Burnout" en cuidadores formales e informales de personas mayores dependientes", en GIRÓ, J., Envejecimiento, autonomía y seguridad, Universidad de La Rioja
- Martínez, y Col. 2004. Reflexiones teórico-prácticas desde las ciencias de la Educación previsional. Ciudad de La Habana, Editorial Pueblo y Educación.
- Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Argentina-Buenos. Edt. CEIL-CONICET.
- Palella, S. y MartinsF. (2008) "Metodología de la investigación cuantitativa" 3ra Edición. FEDUPEL. Caracas-Venezuela
- Robbins, S. (1999), Comportamiento organizacional. 8a. edición. Prentice Hall, México
- Rodríguez, C. (2012) Modelo de intervención educativa. Capacitación basada en competencias. La Bolivianita. La Paz-Bolivia
- Silva, M. (1992) El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención. Editorial. P.P.U. Barcelona
- Tamayo y Tamayo, M. (2006) El Proceso de la Investigación Científica; Incluye Glosario y Manual de Evaluación de Proyectos. 4a. ed. Limusa Guadalajara México.
- Tintaya, P. (2008). Tesis. Proyecto, trabajo dirigido de Investigación. Segunda Edición en Prensa, La Paz – Bolivia
- Taylor, F. (1975) Principios de la Administración Científica. Editorial Ateneo: Buenos Aires
- Soto, C, (2001). Organizaciones Educativas. Programa de doctorado en ciencias de la educación, Universidad de La Serena. Chile

## **WEBGRAFIA**

- Arista, A. y Baler, A. (2017). Clima organizacional y su relación con el estrés laboral en los docentes de la universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Ayacucho-Perú tesis a nivel licenciatura. Disponible en: [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2300/TESIS%20En691\\_Ari.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2300/TESIS%20En691_Ari.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Astudillo, C. (1985). Cuestionario para medir clima organizacional en instituciones financieras. (Tesis de Licenciatura). Escuela de Psicología, Pontificia

- Universidad Católica de Chile. Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
- Ayala, C. y Araújo, L. (2012) La importancia del clima organizacional en los empleados de la naviera SEABOARD MARINE zona 9 (Tesis de licenciatura) Universidad de San Carlos de Guatemala. Disponible en <http://www.repositorio.usac.edu.gt/10511/1/T13%20%282069%29.pdf>
- Beneitone P, Esquetini C, González J, Maletá M, Siufi G, Wagenaar R. (2007) Reflexiones y perspectivas de la educación superior en América Latina. Informe final Proyecto Tuning América Latina. Urdulliz (Vizcaya): RGM
- Betto, F. (2015). Conferencia: educación crítica y protagonismo cooperativo. Pedagogía 2015. 16(4). 610-623. Disponible en <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1462>
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. Revista. 12. 72- 77 Disponible <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n12/a08.pdf>
- Bracco, C. y Reyna, C. (2011) Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en acompañantes terapéuticos. Revista IIPsI 14 (2), 271-276
- Burke, R.J. (1993): “Burnout in police work: An examination of the Cherniss model”, Group and Organization Studies, 12, 174-188.
- Chiang, M., (2004) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en grupo de profesores y/o investigadores universitarios. (Tesis doctoral) Universidad Pontificia Comillas en Madrid-España
- Chica, W. (2015) “El Clima Organizacional y su influencia en el estrés Laboral de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden” (Tesis de Licenciatura) Psicología Industrial. Universidad Central del Ecuador
- Choque, D. (2017) Estrés Laboral y su Influencia en El Clima Organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna – Agencia Puno 2015 (Tesis de Licenciatura). Trabajo Social Universidad Nacional del Altiplano Facultad de Trabajo Social Escuela Profesional De Trabajo Social
- Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. (2017) Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico- administrativos. Revista Alternativas Psicológicas. (38). 60 -79. Disponible en: <https://alternativas.me/attachments/article/157/5%20-%20Clima%20organizacional%20y%20estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Delgado, M. (2004). Estrés laboral. Madrid. editorial. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Domich, C. & Faivovich, M. (1994). Diagnóstico de la salud mental en profesores de ocho escuelas básicas municipalizadas de la comuna de Santiago. Revista chilena de e individuales: Comprensión y retos (pp. 163 - 203). Universidad del Rosario. Educación, 262, 23- 25.
- Ford, M.E. (1992). Motivating humans. Goals, emotions and personal agency beliefs. Newbury Park, California, Estados Unidos: SAGE Publications. Disponible: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-85502017000100045](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045)

- Gallegos, S. & Gorostegui, M. (2007). Procesos Cognoscitivos interesantes. 1-25. Disponible en <https://sites.google.com/a/upaep.mx/metodologia-de-lainvestigacion/procesos-cognitivos> Compilación.
- García M. (2009) Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Revista Cuadernos de Administración Universidad del Valle. 42. (s/p) California. Disponible en [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)
- Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Anales de Psicología. 15(2), 261-268. Disponible en: [researchgate.net/publication/39174796\\_Perspectivas\\_teoricas\\_y\\_modelos\\_ininterpretativos\\_para\\_el\\_estudio\\_del\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo/link/0deec534528dc52b65000000/download](https://www.researchgate.net/publication/39174796_Perspectivas_teoricas_y_modelos_ininterpretativos_para_el_estudio_del_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo/link/0deec534528dc52b65000000/download)
- Goncalvez, A. (1997) Artículo de Internet “Dimensiones del Clima Organizacional”. Sociedad Latino Americana para la calidad (SLC), Internet.
- Grueso, M. P., Ortega J. P., y Duque E. J. (2016). Clima Organizacional: Origen, evolución y medición. En Organizaciones Saludables y procesos organizacionales e individuales: Comprensión y retos (pp. 163 - 203). Universidad del Rosario. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>.
- Guevara, X. (2018) Clima organizacional niveles de satisfacción en la Unidad Educativa La Dolorosa ( Tesis de licenciatura) Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Guirao, G, Silamani J. A. Utilidad y Tipos de Revisión de Literatura. ENE, Revista de Enfermería. v. 9, n. 2, ago. 2015. ISSN 1988 348X. Disponible en <http://ene.enfermeria.org/ojs>
- Llaja, V., Sarriá, J. y García, P. (2007). Inventario “Bur-nout” de Maslach & Jackson – muestra peruana. Lima: Centro Interdisciplinaria en Neuropsicología. disponible en: [www.academia.edu/32984908/Síndrome\\_de\\_Agotamiento\\_Profesional\\_en\\_trabajadores\\_de\\_tratamiento\\_de\\_dos\\_establecimientos\\_penitenciarios\\_de\\_Lima\\_Perú](http://www.academia.edu/32984908/Síndrome_de_Agotamiento_Profesional_en_trabajadores_de_tratamiento_de_dos_establecimientos_penitenciarios_de_Lima_Perú)
- López, C. (2019). Clima Organizacional y Gestión de la Calidad en la División de Títulos y Diplomas Universidad Mayor de San Andrés. La Paz- Bolivia. Licenciatura, Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23407/T-1228.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marcó, F. y Aníbal, A. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Marco, Federico Gestión y Administración en las organizaciones: introducción: Universidad Nacional Arturo Jauretche
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión Vivat Academia, (11, septiembre. (42-80) Universidad Complutense

- de Madrid Madrid-España. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C. (1982): MBI. Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA California -EEUU. Consulting Psychologists Press. California. Disponible en [https://scholar.google.com.bo/scholar?q=Maslach,+C.+\(1982\)&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.bo/scholar?q=Maslach,+C.+(1982)&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). Bournout in organizational setings. Beverly Hills: Sage. Disponible en:  
[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Mena, L. (2019). Relacion del clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la carrera de Educación Parvularia de la Universidad Pública de El Alto. La Paz Bolivia. Tesis de Maestria. Disponible en:  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22998/TM341.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Educación. (1999). Docencia: una de las funciones más exigidas. Revista de Educación, 262, 23- 25. Disponible en  
<https://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
- Mondragón Salas, A. (2016) Propuesta Para Mejorar la Cultura Organizacional de Trabajo de la DGTIC de la SEDESOL [Tesis de Maestria] . Infotec Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación Dirección Adjunta de Innovación y Conocimiento Gerencia de Capital Humano Posgrados. México. Repositorio institucional.
- OIT (2020). El Covid-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición. Disponible en  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_743154.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf)
- Pines, A; Aronson, E y Kafry, D (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.), Staff Burnout: Jon Stress in the human services. Nueva York: The Free Press. disponible en: <https://psicolatina.org/11/burnout.html>. Psicología, 15 (2), 15- 21
- Ramos, D.C. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. (Tesis doctoral). Universidad Nacional, Bogotá. Disponible en  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3970/Laurag%C3%B3mez2017.pdf?sequence=1>
- Reichers, A. E., y Schneider, B. (1990). Climate and culture: an evolution of constructs. En B. Schnieder (Ed.). Organizational climate and culture (pp. 5–39). San Francisco, CA., EE. UU.: Jossey-Bass.  
[https://patriciacolon.files.wordpress.com/2010/09/caso\\_estudio\\_2\\_protocolo\\_estudio\\_organizaciones.pdf](https://patriciacolon.files.wordpress.com/2010/09/caso_estudio_2_protocolo_estudio_organizaciones.pdf)
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Revista do Centro de Educação, 31 (1), 11-22. Disponible en  
[http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Carlos\\_Ramos.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf)

- Rodríguez, J.A.; Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. IE Rev. investig. educ. REDIECH [online]., vol.8, n.14, pp.45-67. ISSN 2448-8550. Disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2448-85502017000100045&lng=pt&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-85502017000100045&lng=pt&nrm=iso&tlng=es)
- Salazar, J, Guerrero, J, Machado, Y. y Cañedo, R (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed, [online]. 2009, vol.20, n.4, pp.67-75. ISSN 1024-9435. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=s1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=s1024-94352009001000004)
- Sedano, E. (2016) Síndrome de Burnout en Docentes de la Institución Educativa Privada Latino – Chupaca. (Tesis de Especialidad) Universidad Nacional del Centro del Perú Facultad de Pedagogía y Humanidades.
- Tous, J.(2007). Quemarse en el trabajo: el síndrome de “burnout” Revista Salud pública y nutrición, 8 (2) (s/p) Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn072b.pdf>
- Zabala, E. (2020). Clima organizacional y estrés laboral en maestros de nivel primario de la Unidad Educativa Republica de Cuba de la ciudad .La Paz – Bolivia. Nivel licenciatura de la UMSA. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24946/T-1273.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zabalza, M.A. (2001): “El proceso de enseñanza y aprendizaje, modelo de aprendizaje formativo”. En Sepúlveda, F. y Rajadell, N. (Coords.): Didáctica General para psicopedagogos. Madrid: UNED. Pp.: 187-226

# ANEXOS

## ANEXO 1

### CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

(Araujo , 2017)

Nº	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	ALGUNA VEZ
1	¿Conozco las metas que persigue la institución?				
2	Existe integración y cooperación entre todo el personal				
3	Las autoridades promueven actitudes positivas en el desempeño laboral				
4	En la ESFM sabemos que alcanzar los objetivos y metas institucionales trae como consecuencias actitudes positivas				
5	Las autoridades orientan el trabajo de los funcionarios a los resultados				
6	Las máximas autoridades reconocen y valoran el esfuerzo que realiza el personal				
7	Se informan periódicamente a los funcionarios de la ESFM sobre el avance de metas y logros				
8	Mi trabajo me permite satisfacer mis necesidades básicas y las de mi familia				
9	Las autoridades fortalecen el trabajo en equipo				
10	Las autoridades exigen mucho de nosotros				
11	Mis compañeros suelen hablar positivamente de la institución				
12	Recibo capacitación adecuada y a tiempo para responder a las nuevas				

	exigencias laborales necesarias para responder al contexto de la pandemia				
13	Hago seguimiento a los objetivos que se ha trazado la ESFM				
14	Me siento parte de la institución, me identifico con ella				
15	Conozco la filosofía y objetivos de la institución				
16	Mi trabajo es un reto diario y no una tarea mas				
17	Existen un ambiente de confianza entre todos los compañeros				
18	En nuestra institución nos encontramos orientados a resultados obtenidos en trabajo en equipo				
19	Se toma en cuenta las iniciativas y sugerencias personales				
20	Las herramientas de trabajo con las que contamos en la ESFM son las adecuadas para responder a las exigencias laborales actuales.				
21	La ESFM capacita al personal para migrar a otras formas de trabajo (teletrabajo, semi, presencial, presencial con medidas de seguridad y otras ) impuestas por la pandemia)				
22	Cumplir con mi trabajo en éste tiempo de pandemia me ha generado mucho estrés y ha afectado a mi salud				
23	Las autoridades de la ESFM han sido comprensibles /tolerantes cuando no he podido responder a las exigencias laborales				

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5 Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6 Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8 Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13 Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14 Creo que trabajo demasiado.	
15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16 Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22 Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

### ANEXO 3

#### Instalaciones de la ESFM "Ismael Montes"



Fuente: <https://www.wikiwand.com>

**Ubicación geográfica del Municipio Vacas de la ciudad de Cochabamba e  
Cochabamba**

## ANEXO 4

### ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LOS INSTRUMENTOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CUADRO 1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL CARGO OCUPACIONAL

Estadísticos		
trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		5,81
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		3,669
Varianza		13,462
Mínimo		0
Máximo		12

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

La media de los datos es 5.81, los valores son menor que o igual a 4 y la otra mitad es mayor que o igual a 4, el valor moda es 4 entre nuestros encuestados hay más encuestados con el cargo de Docentes, nuestra desviación estándar nos indica que nuestros datos alrededor de la media están dispersos en 3.669, el mínimo de los datos es cero y el dato máximo es 12.

Análisis descriptivo de las variables de pregunta de clima organizacional

#### Cuadro 2 Conozco las metas que persigue la ESFM

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		1,43
Error estándar de la media		,177
Mediana		1,00
Moda		1
Desviación estándar		,811
Varianza		,657

<b>Rango</b>	<b>4</b>
<b>Mínimo</b>	<b>0</b>
<b>Máximo</b>	<b>4</b>

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

Interpretación:

La media de los datos es 1.43, los valores son menor que o igual a 1 y la otra mitad es mayor que o igual a 1, el valor moda es 1 entre nuestros encuestados hay más encuestados con el cargo de Docentes, nuestra desviación estándar nos indica que nuestros datos alrededor de la media están dispersos en 3.669, el mínimo de los datos es cero y el dato máximo es 12.

**Cuadro 3 análisis descriptivo existe integración y cooperación entre todo el personal de la ESFM**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,43
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		1,121
Varianza		1,257
Mínimo		0
Máximo		4

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Cuadro 4 Las autoridades promueven actitudes positivas en el desempeño laboral**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,24
Mediana		2,00

Moda	1 <sup>a</sup>
Desviación estándar	1,261
Varianza	1,590
Mínimo	0
Máximo	4

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Cuadro 5 En la ESFM sabemos que alcanzar los objetivos y metas institucionales trae como consecuencias actitudes positivas**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		1,48
Mediana		1,00
Moda		1
Desviación estándar		,928
Varianza		,862
Mínimo		0
Máximo		4

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Cuadro 6 Las autoridades orientan el trabajo de los funcionarios a resultados**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,00
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,837
Varianza		,700
Mínimo		0
Máximo		4

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Cuadro 7 Las máximas autoridades reconocen y valoran el esfuerzo que realiza el personal**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,76
Mediana		3,00
Moda		4
Desviación estándar		1,300
Varianza		1,690
Mínimo		0
Máximo		4

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Cuadro 8 Se informa periódicamente a los funcionarios de la ESFM sobre el avance de metas y logros**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,00
Mediana		2,00
Moda		1
Desviación estándar		1,140
Varianza		1,300
Mínimo		0
Máximo		4

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Cuadro 9 Mi trabajo me permite satisfacer mis necesidades básicas y las de mi familia**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		1,29
Mediana		1,00
Moda		1
Desviación estándar		,561
Varianza		,314

Mínimo	0
Máximo	2

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

### Cuadro 10 Las autoridades fortalecen el trabajo en equipo

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	2,29	
Mediana	2,00	
Moda	1	
Desviación estándar	1,271	
Varianza	1,614	
Mínimo	0	
Máximo	4	

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

### Cuadro 11 Las autoridades exigen mucho de nosotros

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	1,52	
Mediana	1,00	
Moda	1	
Desviación estándar	,928	
Varianza	,862	
Mínimo	0	
Máximo	4	

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

### Cuadro 12 Mis compañeros suelen hablar positivamente de la institución

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	2,52	
Mediana	2,00	
Moda	2	
Desviación estándar	1,209	
Varianza	1,462	

Mínimo	0
Máximo	4

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Cuadro 13 Recibo capacitación adecuada y a tiempo para responder a las nuevas exigencias laborales necesarias para responder al contexto de pandemia**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	2,38	
Mediana	2,00	
Moda	2	
Desviación estándar	1,203	
Varianza	1,448	
Mínimo	0	
Máximo	4	

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Cuadro 14 Hago seguimiento a los objetivos que se ha trazado la ESFM**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	1,90	
Mediana	2,00	
Moda	1	
Desviación estándar	1,221	
Varianza	1,490	
Mínimo	0	
Máximo	4	

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Cuadro 15 Me siento parte de la institución, me identifico con ella**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	1,33	
Mediana	1,00	
Moda	1	
Desviación estándar	,730	

Varianza	,533
Mínimo	0
Máximo	3

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

### Cuadro 16 Conozco la filosofía y objetivos de la institución

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	1,29	
Mediana	1,00	
Moda	1	
Desviación estándar	,644	
Varianza	,414	
Mínimo	0	
Máximo	3	

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

### Cuadro Mi trabajo es un reto diario y no una tarea más

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	1,29	
Mediana	1,00	
Moda	1	
Desviación estándar	,717	
Varianza	,514	
Mínimo	0	
Máximo	3	

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

### Cuadro Existe un ambiente de confianza entre todos los compañeros

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	2,57	
Mediana	3,00	

Moda	2
Desviación estándar	1,121
Varianza	1,257
Mínimo	0
Máximo	4

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario clima organizacional

**Cuadro En nuestra institución nos encontramos orientados a resultados obtenidos en trabajo en equipo**

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	2,19	
Mediana	2,00	
Moda	1	
Desviación estándar	1,289	
Varianza	1,662	
Mínimo	0	
Máximo	4	

**Estadísticos**

Estadísticos		
Se toma en cuenta las iniciativas y sugerencias personales		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	2,24	
Mediana	2,00	
Moda	2	
Desviación estándar	1,091	
Varianza	1,190	
Mínimo	0	
Máximo	4	

Estadísticos		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,29
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		1,056
Varianza		1,114
Mínimo		0
Máximo		4

Estadísticos		
La ESFM capacita al personal para migrar a otras formas de trabajo (teletrabajo, semi presencial, presencial con medidas de seguridad, y otras) , impuestas por la pandemia		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		3,10
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		1,221
Varianza		1,490
Mínimo		0
Máximo		4

Estadísticos		
Cumplir con mi trabajo en este tiempo de pandemia me ha generado mucho estrés y ha afectado mi salud		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,38
Mediana		3,00
Moda		1 <sup>a</sup>
Desviación estándar		1,284
Varianza		1,648
Mínimo		0
Máximo		4

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Estadísticos		
Las autoridades de la ESFM han sido comprensibles / tolerantes cuando no he podido responder a las exigencias laborales		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,52
Mediana		3,00
Moda		4
Desviación estándar		1,250
Varianza		1,562
Mínimo		0
Máximo		4

Estadísticos		
Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		3,29
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		1,384
Varianza		1,914
Mínimo		1
Máximo		6

Estadísticos		
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		3,57
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		1,399
Varianza		1,957

Mínimo	1
Máximo	6

Estadísticos		
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	2,76	
Mediana	3,00	
Moda	3	
Desviación estándar	1,480	
Varianza	2,190	
Mínimo	0	
Máximo	6	

Estadísticos		
Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as del trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	3,43	
Mediana	3,00	
Moda	3	
Desviación estándar	1,535	
Varianza	2,357	
Mínimo	1	

Estadísticos		
Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as del trabajo como si fueran objetos impersonales		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	2,33	
Mediana	2,00	
Moda	1	

Desviación estándar	1,426
Varianza	2,033
Mínimo	1
Máximo	6

Estadísticos		
Siento que trabajar todo el día con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	2,86	
Mediana	3,00	
Moda	3	
Desviación estándar	1,352	
Varianza	1,829	
Mínimo	1	
Máximo	6	

Estadísticos		
Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as del trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	3,62	
Mediana	4,00	
Moda	2 <sup>a</sup>	
Desviación estándar	1,596	
Varianza	2,548	
Mínimo	1	
Máximo	6	
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.		

E8.

Estadísticos		
. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		3,14
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		1,424
Varianza		2,029
Mínimo		1
Máximo		6

E10.

Estadísticos		
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión en la ESFM		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,48
Mediana		3,00
Moda		1
Desviación estándar		1,401
Varianza		1,962
Mínimo		1
Máximo		5

E11.

Estadísticos		
Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,62

Mediana	2,00
Moda	1
Desviación estándar	1,499
Varianza	2,248
Mínimo	1
Máximo	6

E12.

Estadísticos		
Me siento con mucha energía en mi trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	4,52	
Mediana	5,00	
Moda	5	
Desviación estándar	1,327	
Varianza	1,762	
Mínimo	2	
Máximo	6	

E13.

Estadísticos		
Me siento frustrado/a en mi trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	2,48	
Mediana	2,00	
Moda	1	
Desviación estándar	1,470	
Varianza	2,162	
Mínimo	1	
Máximo	5	

E14.

Estadísticos		
Creo que trabajo demasiado		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		3,81
Mediana		4,00
Moda		6
Desviación estándar		1,750
Varianza		3,062
Mínimo		1
Máximo		6

E15.

Estadísticos		
No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as del trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		3,05
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		1,465
Varianza		2,148
Mínimo		1
Máximo		6

E16

Estadísticos		
Trabajar directamente con compañeros/as del trabajo me produce estrés		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		3,00
Mediana		3,00

Moda	4
Desviación estándar	1,517
Varianza	2,300
Mínimo	1
Máximo	6

E17.

Estadísticos		
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as del trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	3,76	
Mediana	3,00	
Moda	3	
Desviación estándar	1,578	
Varianza	2,490	
Mínimo	1	
Máximo	6	

E18.

Estadísticos		
Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as del trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media	4,19	
Mediana	4,00	
Moda	6	
Desviación estándar	1,662	
Varianza	2,762	
Mínimo	1	
Máximo	6	

E19.

Estadísticos		
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		3,62
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		1,499
Varianza		2,248
Mínimo		1
Máximo		6

E20.

Estadísticos		
Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		2,86
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		1,526
Varianza		2,329
Mínimo		1
Máximo		6

E21.

Estadísticos		
En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma		
N	Válido	21
	Perdidos	0
Media		4,05
Mediana		4,00

Moda	6
Desviación estándar	1,596
Varianza	2,548
Mínimo	1
Máximo	6

## ANEXO 4

### VACIADO DE DATOS DE LOS INSTRUMENTOS

Marca temporal	Edad	Sexo	Tiempo de trabajo en la ESFM	Cargo que desempeña	1. Conozco las metas que persigue la ESFM.	2. Existe integración y cooperación entre todo el personal de la ESFM	3. Las autoridades promueven actitudes positivas en el desempeño laboral.	4. En la ESFM sabemos que alcanzar los objetivos y metas institucionales trae como consecuencias actitudes positivas.	5. Las autoridades orientan el trabajo de los funcionarios a resultados.	6. Las maximas autoridades reconocen y valoran el esfuerzo que realiza el personal.	7. Se informa periódicamente a los funcionarios de la ESFM sobre el avance de metas y logros.	8. Mi trabajo me permite satisfacer mis necesidades básicas y las de mi familia.	9. Las autoridades fortalecen el trabajo en equipo.	10. Las autoridades exigen mucho de nosotros.
4/25/2021 12:53:15	39	Femenino	12	Presupuestos y Contabilidad	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1
4/25/2021 12:53:21	34	Masculino	20	Kardex y archivos	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1
4/25/2021 13:07:35														
4/27/2021 17:00:56	42	Masculino	6 años	Coordinador IEPEC-PEC	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1
4/27/2021 17:16:09	37	Femenino	3	docente	2	4	4	3	4	4	3	1	4	1
4/27/2021 18:06:22	50	Hombre	8	Asesor jurídico	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2
4/27/2021 18:18:21	42	Masculino	3	Docente Orientador	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
4/29/2021 21:38:26	40	Femenino	6 años	Docente	2	2	3	2	3	3	3	1	3	1
4/30/2021 7:02:27	40	Masculino	3	Docente	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
5/7/2021 20:24:54	35	Masculino	4	Profocom	2	4	2	1	2	4	1	2	2	1
5/7/2021 20:37:59	35	masculino	2 meses	Administrativo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
5/21/2021 6:39:11	45	Femenino	8 años	Secretaria	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3
5/21/2021 7:21:48	39	Femenino	5 años	Cajera	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1
5/21/2021 7:28:59	36	Femenino	8	Biblioteca	1	4	1	1	2	4	4	1	1	2
5/21/2021 7:34:07	36	Femenino	8	Bibliotecaria	1	4	1	1	2	4	2	1	2	1
5/21/2021 8:04:20	40	Masculino	5	Docente de química	1	2	2	4	2	4	2	2	4	1
5/21/2021 9:42:41	35	Masculino	3	Sistemas Informáticos	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2
5/21/2021 15:38:18		M	3	Docente	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1
5/21/2021 20:44:59	30	Femenina	2 años	Secretaria administrativa	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
5/21/2021 21:04:15	35	Femenino	2 años	Secretaria administrativa	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6/2/2021 11:40:00	39	Femenino	12 años	Resp. De Presupuestos y Contabilidad	4	3	4	1	3	4	4	1	4	3

11. Mis compañeros suelen hablar positivamente de la institución.	12. Recibo capacitación adecuada y a tiempo para responder a las nuevas exigencias laborales necesarias para responder al contexto de pandemia.	13. Hago seguimiento a los objetivos que se ha trazado la ESFM.	14. Me siento parte de la institución, me identifico con ella.	15. Conozco la filosofía y objetivos de la institución	16. Mi trabajo es un reto diario y no una tarea mas.	17. Existe un ambiente de confianza entre todos los compañeros.	19. En nuestra institución nos encontramos orientados a resultados obtenidos en trabajo en equipo.	20. Se toma en cuenta las iniciativas y sugerencias personales.	21. Las herramientas de trabajo con las que contamos en la ESFM son las adecuadas para responder a las exigencias laborales actuales.	22. La ESFM capacita al personal para migrar a otras formas de trabajo (teletrabajo, semi presencial, presencial con medidas de seguridad, y otras) , y ha afectado mi salud, impuestas por la pandemia	23. Cumplir con mi trabajo en este tiempo de pandemia me ha generado mucho estrés, y ha afectado mi salud.	24. Las autoridades de la ESFM han sido comprensibles / tolerantes cuando no he podido responder a las exigencias laborales.
4	2	4	1	1	1	2	4	4	2	4	1	2
4	1	1	2	1	1	4	4	4	2	4	1	5
4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1
3	4	1	1	1	1	3	3	4	3	4	2	5
4	3	4	1	1	1	4	1	2	4	4	4	3
2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	3	3	5
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	2
4	4	3	2	2	1	3	2	2	4	4	2	2
1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	1
3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3
3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
2	2	2	1	2	1	4	4	2	2	4	3	2
2	4	4	1	2	1	3	1	2	4	4	4	5
4	2	4	2	1	2	2	4	2	2	4	1	5
1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	4	3	3
2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
2	4	1	1	1	1	4	4	4	2	4	3	5

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	13. Me siento frustrado/a por mi trabajo.	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	3. Cuando me levanto por la mañana y voy al trabajo me siento fatigado.	4. Tengo facilidad para distraerme cuando estoy en el trabajo?	5. Creo que estoy perdiendo a los compañeros/as del trabajo/objetos impersonales.	6. Siento que trabajar todo el día directamente con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	7. Creo que trato con mucha facilidad los problemas de mis compañeros/as del trabajo?	8. Siento que mi trabajo me está desmotivando. Me siento quemado por mi trabajo.	9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as?	10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión en la ESFM.	11. En mi trabajo me siento emocionalmente agotado/a.	12. Me siento con energía en el trabajo.	22. Creo que mis compañeros/as de trabajo me ayudan a solucionar sus problemas.
5	4	6	6	3	2	1	6	3	2	6	2	5	2
1	1	2	5	1	1	6	1	1	1	6	5	1	6
4	1	3	2	1	1	4	4	5	4	4	6	1	6
4	1	5	2	1	1	5	3	6	6	6	5	1	5
3	2	3	6	3	6	2	4	6	5	3	5	6	6
2	1	2	3	3	1	1	1	6	4	6	4	1	6
3	1	3	2	2	1	1	1	5	5	5	2	5	5
6	4	6	6	4	1	4	3	4	1	6	4	3	3
1	1	2	1	1	1	1	1	6	6	1	6	1	6
3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	5	5
2	3	4	5	4	2	5	4	4	4	4	3	3	3
3	1	1	1	6	1	1	1	6	6	1	6	1	6
3	1	4	5	1	2	2	3	3	4	2	2	5	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5
3	3	5	6	3	3	4	2	2	5	2	2	6	6
6	5	5	6	4	3	4	4	3	2	6	3	5	5
4	5	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	6	4
3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	4	5	5	5