

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Trabajo de fin de carrera:

**RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT O DESGASTE
LABORAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL
DOCENTE DE DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN EL SECTOR
DEL VALLE DE LOS CHILLOS**

Realizado por:

VERÓNICA DAYANA CASTRO BOHORQUEZ

Directora del proyecto:

VERÓNICA GARCÍA OQUENDO

Como requisito para la obtención del título de:

PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

Quito, 2 de Julio de 2014

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE LA AUTORA

Yo, Verónica Dayana Castro Bohórquez, con cédula de identidad #171154932-7, declaro bajo juramento que el presente trabajo desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



VERÓNICA DAYANA CASTRO BOHORQUEZ

C.C.: 171154932-7

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado
**RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT O DESGASTE LABORAL CON
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE DE DOS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN EL SECTOR DEL VALLE DE LOS CHILLOS**

Realizado por el alumno

VERÓNICA DAYANA CASTRO BOHORQUEZ

como requisito para la obtención del título de

PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

Ha sido dirigido por la profesora

VERÓNICA GARCÍA

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

VERÓNICA GARCÍA

Directora

Los profesores informantes

Erick Arguello

Karina Silva

Después de presentar el trabajo escrito presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral, ante el tribunal examinador

DEDICATORIA

A mis padres; William Castro y Esperanza Bohórquez por darme la vida, la educación, consejos y apoyo.

A mi abuelita; Marcela Caiza por ser una segunda madre y una mujer luchadora.

A mi hermana; Kelly Castro por estar siempre a mi lado.

A mis tíos y primos por estar pendientes de este proceso.

A mis buenos amigos con los cuales he podido contar en todo momento y los cuales me han alentado para continuar y no rendirme en el camino.

A todos las personas que han sido parte de mi vida en este proceso se los dedico por su apoyo incondicional, por su colaboración, por su aporte, paciencia y por su preocupación para ver cumplida esta meta en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por mi familia, por bendecir mi vida, por darme fuerza y voluntad para no desmayar en el camino.

Agradezco a mis padres que han sido un ejemplo de trabajo, esfuerzo y constancia enseñándome que todo sacrificio tiene su recompensa.

Agradezco a mi abuelita por estar siempre pendiente de nosotros.

Agradezco a mi directora de tesis Verónica García, por dirigir este trabajo de fin de carrera, por la paciencia y el apoyo para culminarlo.

Agradezco a las autoridades, administrativos y docentes de las instituciones por su colaboración y buena disposición para realizar este trabajo dentro de sus instituciones.

Agradezco a todas las personas que de manera directa o indirecta han colaborado desde el inicio de este trabajo leyendo, opinando, corrigiendo, mostrando su buena voluntad y compañía en todo momento.

RESUMEN

El presente estudio busca identificar los elementos relacionados con la presencia de burnout en 62 docentes de educación media. Se realizó un estudio de tipo correlacional y los datos se recogieron a través de tres instrumentos; MBI, S20/23 y una entrevista que buscaba conocer la percepción y opinión de los docentes y administrativos acerca de la satisfacción laboral y el burnout. Los resultados obtenidos nos mostraron que los docentes estaban bastante satisfechos con su trabajo y no presentaban burnout esto influyo para que no haya una correlación significativa entre ambas variables, a través de las entrevistas se pudo comprobar de igual manera que el alto componente vocacional de los docentes les permitía seguir realizando su labor de manera positiva. Razón por la cual a través de los resultados obtenidos se concluye que el hecho de que en esta población el burnout y la insatisfacción no estén presentes da lugar a que no existan elementos relacionados con la presencia de burnout y por lo tanto la satisfacción laboral no sea un indicador fuerte del mismo en esta población, sin embargo y a pesar de que los resultados sean positivos se sugirió un plan con estrategias para prevenir la insatisfacción laboral y el burnout desde tres ámbitos individual, social y organizacional.

Palabras Clave: satisfacción laboral, burnout, docentes.

ABSTRACT

In the present study i look to identify the elements related with the presence of burnout in 62 professors. A correlational type study was made, and the data was collected through three instruments: MBI, S20/23 and an interview that looked for the perception and opinion of the professors and administrative staff about job satisfaction and burnout. The results obtained show us that the professors are quite satisfied with their Jobs and don't present burnout, this influenced in the absence of a significant correlation between both variables. Trough in the interviews it could be proven similarly that the high vocational component of the professors allows them to keep performing their Jobs in a positive way. Because of this and considering the results obtained, it is posible to conclue that the fact that in this population the burnout and the dissatisfaction aren't present allows the absence of elements related with the presence of burnout and therefore the job satisfaction is not a strong indicator of it in this population, however and despite the fact that the results are positive, it was suggested a plan with strategies to prevent jos dissatisfaction and burnout from three scopes: individual, social and organizational.

Key Words: job satisfaction, burnout, professors.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE LA AUTORA	1
DECLARATORIA	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTOS	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
ÍNDICE DE CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE GRAFICOS	11
CAPITULO I.....	12
INTRODUCCION	12
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	12
1.1.1.1 Diagnóstico.....	13
1.1.1.2 Pronóstico	15
1.1.1.3 Control Pronóstico.....	16
1.1.2 Formulación del problema.....	16
1.1.3 Sistematización del problema.....	16
1.1.4 Objetivos generales	17
1.1.5 Objetivos específicos.....	17
1.1.6 Justificaciones.....	17
1.2 Marco Teórico	19
1.2.1 Satisfacción laboral	19
1.2.1.1 Definición de satisfacción laboral	19
1.2.1.2 Inicios de la satisfacción laboral	20
1.2.1.3 Factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción en el trabajo	21

1.2.1.4 Teorías de la satisfacción laboral	22
Teoría del valor de la satisfacción laboral.....	22
Teoría del proceso oponente.....	22
Teoría de Herzberg	22
1.2.1.5 Ventajas de la satisfacción y desventajas de la insatisfacción laboral	23
Ventajas.....	23
Desventajas.....	24
1.2.1.6 Cuestionarios para evaluar la satisfacción laboral	24
Job Descriptive Index (JDI)	25
Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)	25
Cuestionario de satisfacción laboral S20/23	25
1.2.2 Síndrome de burnout	25
1.2.2.1 Definición de burnout.....	25
1.2.2.2 Antecedentes del burnout	26
1.2.2.3 Elementos del burnout.....	26
1.2.2.4 Modelos con relación al proceso de desarrollo del síndrome de burnout	27
Modelo de Edelwich y Brodsky (1980)	27
Modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1986).....	27
Modelo de Golembiewski (1988).....	27
Modelo de Leiter (1993).....	28
1.2.2.5 Instrumentos de medida del burnout	28
Staff Burnout Scale (SBS).....	28
Burnout Measure (BM)	28
Maslach Burnout Inventory (MBI)	29
1.2.2.6 Consecuencias del burnout para los profesionales.....	29
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	30
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.....	34
1.2.2 Marco conceptual	36
1.2.4 Hipótesis.....	40
CAPITULO II.	41
MÉTODO.....	41
2.1 Nivel de estudio.....	41
2.2 Modalidad de investigación.....	41
2.3 Método.....	42
2.4 Población y muestra	42
2.5 Selección instrumentos investigación.....	45
2.6 Validez y confiabilidad de instrumentos	49

2.7	Operacionalización de variables.....	50
2.8	Procesamiento de datos	50
2.9	Levantamiento de datos.....	51
CAPITULO III.....		53
RESULTADOS.....		53
Resultados de las entrevistas.....		79
CAPITULO IV.....		94
DISCUSIÓN.....		94
4.1	Conclusiones.....	94
4.2	Recomendaciones.....	96
ANEXOS.....		91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calificación promedio de los componentes o factores del S20/23	54
Tabla 2: Matriz de correlación de Pearson entre la satisfacción laboral y el burnout.....	58
Tabla 3: Matriz de porcentajes de las respuestas del componente de agotamiento emocional	60
Tabla 4: Matriz de porcentajes de las respuestas del componente de despersonalización.....	61
Tabla 5: Matriz de porcentajes de las respuestas del componente de realización personal	63
Tabla 6: Matriz de porcentajes de las respuestas de satisfacción con la supervisión.....	68
Tabla 7: Matriz de porcentajes de las respuestas del componente de satisfacción ambiente físico de trabajo	68
Tabla 8: Matriz de porcentajes de las respuestas del componente de satisfacción con las prestaciones recibidas.....	69
Tabla 9: Matriz de porcentajes de las respuestas de satisfacción intrínseca del trabajo	70
Tabla 10: Matriz de porcentajes de las respuestas de satisfacción con la participación	71

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1:.....	55
Gráfico 2:.....	59
Gráfico 3:.....	61
Gráfico 4:.....	62
Gráfico 5.....	64
Gráfico 6.....	64
Gráfico 7.....	64
Gráfico 8.....	64
Gráfico 9.....	64
Gráfico 10.....	65
Gráfico 11.....	65
Gráfico 12.....	66
Gráfico 13.....	66
Gráfico 14.....	66
Gráfico 15.....	70
Gráfico 16.....	72
Gráfico 17.....	72
Gráfico 18.....	73
Gráfico 19.....	73
Gráfico 20.....	74
Gráfico 21.....	74
Gráfico 22.....	74
Gráfico 23.....	75
Gráfico 24.....	75
Gráfico 25.....	76
Gráfico 26.....	76
Gráfico 27.....	76
Gráfico 28.....	76
Gráfico 29.....	77

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1 El problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

El término burnout define al agotamiento laboral, Gil Monte, y Peiró 1997, citado por Aldrete, Aranda, Valencia, y Salazar (2011) como:

Un evento psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos presentes en el trabajo que pueden afectar a profesionales que mantienen contacto constante y directo con otras personas (como es el caso de docentes y médicos). Algunos de los síntomas que se evidencian en los trabajadores son: fatiga, cefaleas, dolores musculares, baja autoestima, irritabilidad, sentimientos de fracaso, pérdida de interés en el trabajo y ausentismo laboral (p. 16).

El término satisfacción laboral se lo define por Bravo, Peiro y Rodríguez (1996) citado por Chiang, Salazar, y Núñez (2007) como:

Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo relacionadas con el pago, el trabajo, la supervisión, las oportunidades profesionales, los beneficios, las prácticas organizacionales y las relaciones interpersonales con los demás trabajadores (p. 64).

Algunos de los problemas de desempeño laboral relacionados con la insatisfacción laboral, según Asenjo, et al. (2012) son “rotación de personal, ausentismo, falta de compromiso con la organización y con los objetivos de la misma provocando baja eficiencia organizacional, que puede expresarse además a través de falta de lealtad, negligencia, conflictos e incluso frustración” (p. 2).

Ahora bien el estudio de Arís (2009), buscaba conocer la percepción de los docentes sobre el síndrome de burnout. Los resultados indicaron que los docentes percibían niveles moderados de burnout, que se manifestaban a través de ciertos síntomas como la pérdida de interés en el trabajo, irritabilidad, cansancio físico y dolores de cabeza. Adicional en la investigación de Aldrete et al. (2011) realizaron un estudio para identificar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout y sus diferencias entre hombres y mujeres. Los resultados obtenidos mostraron que el factor con mayor cantidad de profesores insatisfechos fue el de prestaciones, seguido de la supervisión, tanto en hombres como mujeres. Estos dos elementos se relacionaron de manera directa con el síndrome de burnout en los aspectos de agotamiento emocional y despersonalización.

Por esta razón en las organizaciones la prevención tanto de la insatisfacción laboral como del burnout se considera importante dentro de la higiene y salud ocupacional, por lo tanto resulta ser un tema contemporáneo de interés a nivel empresarial y gubernamental.

1.1.1.1 Diagnóstico

La satisfacción laboral y el burnout “es un proceso de respuesta a la experiencia laboral cotidiana y a los acontecimientos que dentro de la misma van surgiendo” (Aldrete et al. 2011, p.17). La labor del docente en ocasiones se ve afectada por; el trabajo excesivo y agobiante, el tipo de relación con los superiores, el apoyo que reciben por parte de ellos, la proximidad y frecuencia con que son supervisados, la falta de reconocimiento por los

esfuerzos realizados, la falta de recursos materiales, la escasa participación, la disciplina de los estudiantes, la relación con los padres de familia. A esto se suma el ambiente físico al que están expuestos los docentes, porque muchas veces no cuentan con la comodidad necesaria para que sea placentero (Jiménez, Jara, y Miranda, 2012). Todo lo expuesto puede generar malestar al docente contribuyendo a que se produzca “insatisfacción y burnout que se evidencia en el absentismo laboral, conflictos con los superiores, irritabilidad con los estudiantes, con los compañeros de trabajo, al punto de negar desarrollar actitudes negativas hacia los alumnos y su trabajo” (Arís, 2009, p. 7).

Por ejemplo un estudio realizado por Christin (2011), en una muestra internacional de docentes de Uruguay, Chile, Ecuador, México, Argentina y Perú, reporto en sus resultados los síntomas provocados por el burnout, el 65.4% de docentes manifestaron tener dolores de espalda como principal causa de malestar, el 45.7% angustia, el 44.4% menciono dificultades para concentrarse y el 9.9% consumía fármacos para dormir. También Fabara et al. (2005), en los resultados de su investigación en una muestra de docentes ecuatorianos, indicaron insatisfacción con el ambiente físico de trabajo, salario, formación, carga horaria y la falta de cooperación de los padres de familia a esto se le sumo problemas de salud como: dolores de la espalda, varices, gastritis, insomnio, angustia y dificultad para concentrarse síntomas que reflejaban presencia de burnout. Consecuentemente González (2008), Galaz (2002) y Jaik et al. (2010) citados por Aldrete et al. (2011), reportaron en su estudio que lo que causaba insatisfacción en el trabajo era el salario y sobre todo las condiciones en las que los docentes tenían que realizar las tareas. También Aldrete et al. (2011) cita el estudio de Gil Monte (1999), Hermosa (2006), Leiter (1988), y Unda (2006) quienes reportaron que la satisfacción laboral se relacionaba con las tres dimensiones del síndrome burnout, pero de manera más significativa con la dimensión de agotamiento emocional, es decir que a menor satisfacción laboral mayor agotamiento emocional. Sin embargo Fernández (2008) citado por Jiménez et

al. (2012), expuso que los maestros que presentaban niveles bajos de burnout: percibían altos niveles de autoeficacia, un elevado entusiasmo, satisfacción, apertura a experimentar métodos que lleven a mejorar las necesidades de los estudiantes y además eran persistentes con los estudiantes que presentaban dificultades. Asimismo Aldrete (2007) obtenido de Jiménez et al. (2012) reportó que los docentes que estaban satisfechos con los factores intrínsecos: contenido del cargo, tareas y reconocimiento, manifestaban actitudes positivas para realizar su trabajo.

En conclusión, con todo lo expuesto es importante llegar a conocer la problemática real e intensidad con la que se presentan la satisfacción laboral y el burnout en los docentes de educación media que participan en la investigación.

1.1.1.2 Pronóstico

Previas investigaciones por ejemplo Aris, (2009) indicó que la insatisfacción y agotamiento laboral se evidenció en el absentismo laboral, conflictos con los superiores, irritabilidad con los estudiantes y compañeros, al punto de negar desarrollar actitudes negativas hacia los alumnos y su trabajo. Por otra parte Jiménez et al. (2012) notaron que cerca del 43,82% de docentes que presentaba síntomas de burnout, junto a un elevado porcentaje de docentes 40,45% que ya se encontraban afectados, ponían en riesgo su calidad de vida y salud mental, e incluso la relación con sus supervisores, compañeros de trabajo y la enseñanza a los estudiantes. Aldrete et al. (2011) reportaron que el factor con mayor cantidad de profesores insatisfechos fue el de prestaciones, seguido de la supervisión, tanto en hombres como mujeres. Estos dos elementos se relacionaron de manera directa con el burnout en los aspectos de agotamiento emocional y despersonalización.

Por lo tanto en caso de no proponer soluciones en los años venideros el burnout causaría problemas de salud como: cefaleas, dolores musculares, molestias gastrointestinales, insomnio, etc. Problemas en el trabajo como: no presentarse a tiempo a sus clases, faltar, tener

una relación negativa con sus supervisores, compañeros de trabajo; dejar de lado sus ganas de enseñar y de permanecer en la institución (Aldrete et al. 2011). Aparte del docente también se verían afectados los estudiantes y la institución por lo tanto realizar programas de prevención para mejorar la calidad de vida de los trabajadores es importante dentro de las instituciones.

1.1.1.3 Control Pronóstico

Es importante el desarrollo de un estudio que permita conocer lo que implica la satisfacción laboral y el burnout dentro de una organización, especialmente si genera malestar, deteriora el rendimiento y afecta profesional y personalmente a un individuo. Con esta investigación se entrega información de gran utilidad para entender, prevenir y controlar la insatisfacción laboral y los síntomas del burnout. Por ejemplo Aldrete et al. 2011 citando a Cuadra (2009), señala que los docentes que no están afectados por el síndrome de burnout están personal y profesionalmente realizados y sentir eso es de gran ayuda para que no se desarrolle el burnout funcionando como factor protector. Los sentimientos de competencia y éxito profesional acompañados de una evaluación positiva de sí mismos los llevan a estar satisfechos con los resultados laborales y personales. Adicionalmente Jiménez et al. (2012) notaron que la presencia de la satisfacción laboral en conjunto con las buenas relaciones interpersonales, la seguridad, pertenencia, afecto y estima actuarían como factores protectores que mitigarían los efectos nocivos generados por los niveles de burnout.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cuáles factores estaban relacionados con el burnout y la satisfacción laboral, en el personal docente de educación media de dos instituciones educativas ubicadas en el valle de los chillos?

1.1.3 Sistematización del problema

¿El nivel de satisfacción laboral puede impactar en la presencia de burnout en los docentes de educación media?

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los docentes?

¿Cuál es el nivel de burnout en los docentes?

¿Qué percepción tienen los docentes en cuanto a las causales de satisfacción laboral y burnout?

¿El MBI, es un cuestionario apropiado para evaluar burnout o desgaste laboral en la realidad del docente ecuatoriano?

¿El S20/23 es un instrumento apropiado para evaluar satisfacción laboral?

1.1.4 Objetivos generales

Identificar los elementos relacionados con la presencia de burnout en el personal docente de educación media, a través de dos cuestionarios MBI y el S20/23 y una guía de entrevista diseñada por la autora.

1.1.5 Objetivos específicos

Establecer el grado o nivel de satisfacción y burnout que presenta el cuerpo docente de educación media de dos instituciones educativas ubicadas en el sector del valle de los chillos.

Analizar las determinantes de burnout y satisfacción laboral para establecer su relación.

Determinar si los instrumentos utilizados son apropiados para el estudio que se va a realizar mediante la entrevista guía.

Sugerir planes de prevención y control para mejorar la calidad de vida de los docentes de acuerdo a los niveles negativos o positivos en que se encuentren las variables.

1.1.6 Justificaciones

A través de este estudio se cooperó con el objetivo 6 del Plan Nacional del Buen Vivir (2009-2013), en su política 6.1, lineamiento b; en el cual se manifiesta que se debe promover condiciones y entorno de trabajos seguros, saludables, accesibles, no discriminatorios. Que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo (Senplades, 2009-2013).

Como resultado de las investigaciones previas a estudios relacionados con la satisfacción laboral y el burnout en docentes se encontró algunos aspectos que forman parte de su labor como; ambiente físico de trabajo, el trabajo en sí mismo es decir su vocación por enseñar, materiales de trabajo, disciplina de los alumnos, beneficios, horarios de trabajo, padres de familia, supervisión, etc. Con lo mencionado se puede efectuar planes de prevención que incluirían talleres, intervenciones, readecuación del puesto y de la infraestructura para eliminar o disminuir riesgos psicosociales.

El estudio efectuó una aproximación metodológica y teórica porque ambas contenían conductas, actitudes, sentimientos de las personas con su trabajo, por tanto la información que poseían permitía que se trabaje con las mismas y se las refuerce. Era importante en este estudio reforzar la Teoría de Herzberg porque tomaba en cuenta los factores extrínsecos como: supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo físicas, políticas, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes y los factores intrínsecos: logro, reconocimiento, contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto (Furnham, 2003). Además se tomó en cuenta el Modelo de Maslach y Jackson, porque consideraba “las tres dimensiones que caracterizan el burnout: agotamiento emocional o sensación de desgaste físico/mental, despersonalización o alteración en las relaciones que se establecen con las personas a quienes se asiste y falta de realización personal o sentimientos de insuficiencia o fracaso” (Contreras, et al. 2013, p.67).

Era fundamental para el estudio la metodología que se iba a utilizar porque aportaba con datos reales, las herramientas fueron dos cuestionarios y una entrevista diseñada por la estudiante, al ser aplicadas a los docentes nos permitió verificar si las dimensiones que miden son útiles para esta profesión en la realidad ecuatoriana. Los cuestionarios eran los siguientes; el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró, 1998 y el Maslach Burnout

Inventory (MBI) de Maslach y Jackson, 1986. Se eligió el primero porque permitía obtener “una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación” (Chiang, et al. 2007, p. 66). Y el segundo porque contenía las tres subdimensiones del burnout, que considera que “los individuos comienzan primero a experimentar un agotamiento emocional que deriva del desarrollo de una actitud de distanciamiento en el trato con otros llamada despersonalización y finalmente produce una baja realización personal en el trabajo” (Alcover, et al. 2004, p. 466). Otra de las fuentes que se utilizó para aportar al estudio fue una entrevista diseñada para indagar más acerca de las dos variables, indicaría incluso factores nuevos que tal vez no fueron considerados en los cuestionarios. Por lo tanto las tres herramientas permitieron obtener resultados reales del ambiente donde se desenvuelve el docente.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Satisfacción laboral

1.2.1.1 Definición de satisfacción laboral

El concepto de satisfacción laboral considera que la satisfacción se deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de los sujetos en relación con cada una de ellas. Los factores o dimensiones de la satisfacción laboral más mencionados son los siguientes: la satisfacción con la supervisión, con la organización, con los compañeros de trabajo, con el ambiente físico de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, con el salario, con la estabilidad en el trabajo, la satisfacción extrínseca en general, la satisfacción con el tipo y puesto de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal, la satisfacción intrínseca general (Navarro, 2008).

1.2.1.2 Inicios de la satisfacción laboral

El periodo inicial de investigaciones sobre satisfacción laboral fue a mediados de los años veinte, por el psicólogo australiano Elton Mayo el cual introdujo el concepto de emoción en la corriente de la psicología I-O al observar que el trabajo en las fábricas tenía como resultado ciertas emociones negativas como ira, miedo, incluyendo el deterioro en el desempeño y el incremento de enfermedades. Por lo cual se comenzaron a llevar a cabo encuestas sobre satisfacción laboral, sin embargo, éstas estaban siendo dirigidas hacia los gerentes preguntándoles sobre la felicidad de sus empleados en lugar de que sean a los trabajadores. A principios de los años 30 se comenzó a trabajar con más énfasis en el concepto de satisfacción laboral realizando encuestas a todos los trabajadores adultos de un pueblo en Pennsylvania, lo cual generaba gran interés para el proyecto de Robert Hoppock en 1935 que encontró que un grupo de trabajadores como por ejemplo los gerentes y profesionales estaban satisfechos con su trabajo, mientras que otro grupo como los operarios se encontraban descontentos con su trabajo, de esta manera los hallazgos sugerían que tanto las variables individuales como las relacionadas con el puesto podrían influir en la satisfacción. Desde ese momento empezó a ser considerada la satisfacción laboral como parte esencial del comportamiento humano en ambientes de trabajo (Landy, y Conte, 2005). El segundo proyecto fue llevado a cabo en la planta Hawthorne, el propósito de la investigación era conocer la relación entre diversos aspectos físicos del trabajo y el ambiente laboral como iluminación, la jornada laboral, el tiempo de descanso y su influencia en la productividad. De manera sorprendente los resultados mostraron que para los trabajadores la percepción sobre la productividad tenía mayor importancia que las condiciones físicas, por lo cual las condiciones experimentales a las que se sometió a los trabajadores dieron resultados, es así que: cuando eliminaron las pausas de descanso incrementó la productividad y cuando redujeron la iluminación también mejoró la productividad. Es así que los investigadores decidieron seguir

investigando para conocer por que en vez de reducir la productividad en esas condiciones esta aumentaba, es así que se dieron cuenta que el cambio en la conducta de los trabajadores se debió al aumento de atención por parte de sus supervisores y gerentes (Landy, y Conte, 2005).

Entre los años 1935 y 1955 la investigación sobre satisfacción laboral fue muy activa, principalmente porque se pensaba que estaba vinculada con dos resultados importantes para la industria: la prevención del descontento laboral en forma de huelgas y la productividad. La idea era que si un empleador podía mantener alta la moral del trabajador la compañía estaría libre de huelgas y sería más rentable. En los intentos por medir la satisfacción laboral lo que se buscaba es que los trabajadores respondieran cuáles son sus necesidades más importantes y en qué grado estas estaban siendo cubiertas. En ese momento lo que se creía era que entre más se satisfacían las necesidades importantes, mayor sería la satisfacción del trabajador. Continuando con las investigaciones Herzberg, Mausner, Peterson y Capwell concluyeron que si existía relación entre la satisfacción y por lo menos algunas conductas laborales, principalmente el ausentismo y la rotación (Landy, y Conte, 2005).

1.2.1.3 Factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción en el trabajo

A pesar de las distintas variables que tienen efecto sobre la satisfacción laboral, es posible dividir estos factores en tres grupos:

Políticas y procedimientos organizacionales: se refiere a cosas como el sistema de recompensas (la equidad de la remuneración y las promociones), la supervisión. Aspectos específicos del trabajo: concierne la carga general de trabajo, habilidades, variedad, autonomía, retroalimentación y naturaleza física del ambiente laboral. Características personales: hace referencia a la autoestima, la capacidad de tolerar el estrés y la satisfacción general (Furnham, 2001, p. 310).

1.2.1.4 Teorías de la satisfacción laboral

En un principio las teorías sobre la satisfacción laboral, Landy, y Conte (2005) mencionan que “fueron cálculos de los individuos respecto a lo que pensaba se merecían en su trabajo para estar satisfechos” (p. 382). Locke en 1976 introdujo la teoría del valor, Landy en 1978 la teoría del proceso oponente y la teoría de los dos factores de Herzberg et al. 1959 la cual generó mayor investigación (Landy, y Conte , 2005).

Teoría del valor de la satisfacción laboral

Locke (1976) propuso esta teoría, en la cual la importancia relativa que tiene un aspecto particular del puesto para el trabajador influye en el grado en el que dicho trabajador responde a él. Por ejemplo si no se da valor a una oportunidad de promoción, la oportunidad real de obtenerla no tendría gran influencia sobre la satisfacción total (Landy, y Conte, 2005, p. 382).

Teoría del proceso oponente

Landy (1978), esta teoría se basaba en que cada reacción emocional está acompañada por otra reacción emocional opuesta. Refiriéndose a que si se experimenta alegría al interactuar con un supervisor, existirá también una reacción emocional negativa subyacente que no se presentaría mientras continuara la interacción, pero si la interacción terminara, aparecería el estado emocional negativo, porque ya no existiría un estado emocional positivo al que oponerlo (Landy, y Conte, 2005, p. 382).

Teoría de Herzberg

Una de las teorías que generó mayor investigación fue la teoría de Herzberg et al. (1959) en la cual encontraron un vínculo entre la satisfacción y otras conductas laborales lo cual los llevó a introducir la teoría de los dos factores. Esta teoría hace referencia a que los factores que conducen a la satisfacción laboral son los que complementan las necesidades de realización

personal del individuo en su trabajo, y es solo mediante el desempeño de la tarea como las personas pueden disfrutar de las recompensas que reforzarán sus aspiraciones (Furnham, 2001).

Los estudios de Herzberg señalaron que los factores motivadores (también llamados satisfactores) son básicamente elementos intrínsecos del trabajo que conducen a la satisfacción por ejemplo los logros, reconocimiento público, la índole del trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos y el crecimiento, en cambio los factores de higiene (también llamados insatisfactores), son elementos extrínsecos del entorno laboral, por ejemplo las políticas de la compañía, las relaciones con los supervisores, las condiciones de trabajo, las relaciones con los compañeros, el sueldo y la seguridad en el empleo. Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes (García et al. 2007, p. 64).

1.2.1.5 Ventajas de la satisfacción y desventajas de la insatisfacción laboral

El estudio del grado de satisfacción en el trabajo tiene gran importancia en la valoración de los factores psicosociales puesto que además de señalar la actitud del individuo frente al trabajo, es un elemento que predice pautas de comportamiento.

Ventajas

Es importante conocer las ventajas de la satisfacción laboral, dividida en las siguientes áreas:

Para la persona: es un mecanismo importante de desarrollo personal, es un elemento de salud y bienestar, se vuelve una palanca para impulsar la implicación en el trabajo, en la calidad de servicio y un elemento fundamental en la generación de capital relacional y confianza.

Para el equipo de trabajo y los compañeros: la satisfacción laboral contribuye a un clima positivo, potencia el trabajo en equipo y sobre todo genera conexiones positivas, que son la base del capital social de una organización.

Para la organización: la satisfacción es una palanca para el cambio y un punto fuerte para la mejora, logrando que se alcancen los objetivos de una manera adecuada. Para los destinatarios de los servicios: el estar satisfecho permite que se mejore la calidad del servicio, la atención ante quejas facilitando la empatía y la interacción con los usuarios (Zurita, 2010, p. 2).

Entonces se puede mencionar que si se percibe un trabajo de manera positiva, el trabajador sentirá satisfacción y motivación para alcanzar más logros mostrándose identificado con su puesto y la organización.

Desventajas

A continuación se presentan las desventajas a causa de la insatisfacción laboral: tensiones en el puesto de trabajo, baja productividad, problemas de desempeño y dificultad en la capacidad de innovar. Por lo que se produce rotación de personal, ausentismo, falta de compromiso con la organización y con los objetivos de la misma, provocando baja eficiencia organizacional que puede expresarse a través de falta de lealtad, negligencia, conflictos, agresión e incluso frustración por parte de los empleados (Asenjo, De Dios, y Banqueri, 2012).

1.2.1.6 Cuestionarios para evaluar la satisfacción laboral

A continuación se mencionan tres cuestionarios válidos y confiables para evaluar áreas específicas de la satisfacción, dos de ellos son el JDI y el MSQ, el otro cuestionario es el S20/23 que se utilizó dentro de este estudio.

Job Descriptive Index (JDI)

Este cuestionario evalúa la satisfacción con cinco áreas distintas: el trabajo en sí mismo, la supervisión, las personas, el salario y la promoción. La desventaja que posee este instrumento es que es muy largo consta de 72 ítems (Landy, y Conte, 2005).

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

Este instrumento consta de cinco reactivos por área y evalúa aspectos particulares, centrales y externos del trabajo, por ejemplo logro, uso de capacidades, el trabajo que realizan los individuos, tareas del puesto, salario (Landy, y Conte, 2005).

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Para la investigación dentro de estas dos instituciones educativas, se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 Melía y Peiró (1998) (anexo - 1), el cual ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y abundante de contenido de la satisfacción laboral tomando en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a las que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. Está formado en total por 23 ítems, permite obtener una medida global de la satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación (Chiang, et al. 2007).

A continuación se presenta la descripción del síndrome de burnout, variable que es parte de la investigación.

1.2.2 Síndrome de burnout

1.2.2.1 Definición de burnout

El síndrome de Burnout o síndrome de desgaste laboral es un tipo de agotamiento mental y físico generado por el estrés laboral, que resulta un deterioro, desgaste o pérdida de la empatía. Se da específicamente en las profesiones que mantienen un contacto constante y directo con personas.

Profesionales de las áreas de docencia, salud, servicios sociales, guías penitenciarios, fuerzas del orden, etc., quienes son los más susceptibles de padecerlo (Hermosa, 2006, p. 82).

1.2.2.2 Antecedentes del burnout

El concepto de burnout fue utilizado por primera vez en el ámbito de la psicología por Freudenberger en el año de 1974. Este psicólogo lo definió como un estado de fatiga o frustración al observar en un grupo de voluntarios que trabajaban en su clínica un conjunto de síntomas físicos y psíquicos: percepción de un estado de agotamiento, como consecuencia de trabajar sin descanso hasta el límite de no tomar en consideración sus propias necesidades personales. Continuando con la investigación la psicóloga social Cristina Maslach a comienzos de los 80 empezó a estudiar las respuestas emocionales de las personas que trabajaban en profesiones de ayuda a otros, calificando a los afectos como sobrecargas emocionales, eligiendo el término burnout, que lo definiría como un síndrome de cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y progresa hacia sentimientos negativos y de fracaso, más tarde Maslach y Jackson describieron el burnout como un síndrome de estrés crónico manifestado en las profesiones de servicios de atención intensa y prolongada a personas en situación de necesidad y dependencia (Díaz, et al. 2010).

1.2.2.3 Elementos del burnout

Se considera que el burnout aparece como un proceso continuo que va surgiendo de manera pausada y que se va instaurando en el individuo hasta provocar los sentimientos propios del burnout. Para ello los eventos estresantes de carácter laboral que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo y la presencia de interacciones humanas intensas y duraderas, son la clave para que el síndrome aparezca (Llanez, 2009, p. 524).

1.2.2.4 Modelos con relación al proceso de desarrollo del síndrome de burnout

Modelo de Edelwich y Brodsky (1980)

Para explicar el desarrollo del síndrome estos autores elaboraron un modelo de 4 fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía. Este proceso tiene un carácter cíclico que se puede repetir en distintos momentos de la vida laboral de un sujeto (Ramos, 2008).

Modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1986)

Estos autores consideran que el desarrollo del síndrome de burnout, se inicia con la aparición del agotamiento emocional, posteriormente aparece la despersonalización y por último la baja realización personal en el trabajo. A continuación se explica cada dimensión:

1. Agotamiento emocional: estima la vivencia de fatiga emocional debido a las demandas del trabajo por lo que la persona se tornaría irritable e incapaz de disfrutar de la tarea que realiza.
2. Despersonalización: consiste en el desarrollo de actitudes negativas y sentimientos fríos hacia los pacientes y colegas. Incluso existiría una apreciación negativa del propio papel profesional evitando involucrarse en el mismo.
3. Realización personal: refleja pérdida de confianza en sí mismo, autovaloración negativa, sentimientos de incapacidad, percibiendo poco o nada de crecimiento en el trabajo. Produciendo distanciamiento de la vida social y familiar (Díaz, et al. 2010).

Modelo de Golembiewski (1988)

Para este modelo el síntoma inicial del síndrome es el desarrollo de actitudes de despersonalización, como mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés.

Posteriormente los sujetos experimentan baja realización personal en el trabajo y a más largo plazo agotamiento emocional (Ramos, 2008).

Modelo de Leiter (1993)

Este modelo considera que los sentimientos de baja realización personal en el trabajo son una causa directa de los estresores laborales, en especial de la falta de apoyo social y de la falta de oportunidades para desarrollarse profesionalmente y surgen de forma paralela a los sentimientos de agotamiento emocional como respuesta a los estresores laborales (Ramos, 2008).

1.2.2.5 Instrumentos de medida del burnout

Los cuestionarios han sido el método más empleado tradicionalmente para estimar el burnout. A continuación se describe dos instrumentos y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) utilizado en el estudio.

Staff Burnout Scale (SBS)

El Staff Burnout Scale de Jones (1980) es un instrumento preparado para medir burnout sólo en profesiones relacionadas con la salud, compuesto por 30 ítems. “Contiene una estructura factorial de 4 componentes: insatisfacción con el trabajo, tensión psicológica e interpersonal, enfermedad y tensión y nulas relaciones profesionales con los pacientes” (Llaneza, 2009, p. 5).

Burnout Measure (BM)

El burnout measure de Pines, Aronson y Kafry (1981), mide tres dimensiones del burnout: agotamiento físico, emocional y mental. Consta de 21 ítems. El instrumento sirve para evaluar tanto a profesionales del campo de la ayuda y servicio a los demás como a otros. “Cabe mencionar que toma en cuenta solo los niveles de agotamiento, lo cual no es suficiente por no correlacionarlo con las otras dos variables actitudinales (despersonalización y baja realización personal)” (Llaneza, 2009, p. 529).

Maslach Burnout Inventory (MBI)

La versión castellana del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981 traducción oficial al castellano de Seisdedos 1997). Se utilizó en el estudio para medir el burnout en los docentes (anexo - 2). El instrumento plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos en relación a su interacción con el trabajo. Contiene 22 ítems. Cabe mencionar que “aunque el MBI fue elaborado inicialmente para profesionales de la salud, posteriormente se realizaron adaptaciones para todo tipo de profesiones, sustituyendo la palabra paciente por alumno en el caso de profesores, o por la de compañero en el caso de directivos u otros” (Llaneza, 2009, p. 530). El MBI, está integrado por tres factores:

1. Cansancio emocional, 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), valora la sensación de estar emocionalmente agotado por el contacto diario con personas a las que debe atender como objeto de trabajo.
2. Despersonalización, 5 ítems (5, 10, 11,15 y 22), mide el grado en el que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
3. Realización personal, 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21), valora los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo (Pereda, Márquez, Hoyos, y Yáñez, 2009, p. 401).

1.2.2.6 Consecuencias del burnout para los profesionales

Las consecuencias del burnout en las organizaciones repercuten sobre los objetivos, los resultados, sobre la salud y las relaciones interpersonales.

Aparecen como síntomas los cuales están agrupados en: Físicos: cansancio, cefaleas, pérdida de apetito, dolores musculares, alteraciones del sueño, aparición de alergias, hipertensión, gastritis, problemas respiratorios. Emocionales: agotamiento, baja autoestima, depresión, falta de motivación, falta de compromiso laboral, sentimientos de fracaso, escasa realización

personal, despersonalización. Conductuales: irritabilidad, consumo de alcohol y drogas, cinismo, apatía, hostilidad, autonegatividad agresividad, pérdida de interés en el trabajo, ausentismo laboral, menor rendimiento laboral, insatisfacción laboral (Ramos, 2008, p. 28 y 29).

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Algunas investigaciones desarrolladas en torno al tema de estudio, se detallan a continuación:

Por ejemplo García et al. (2007) realizaron un estudio para identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de una unidad médica. El instrumento que se aplicó para medir la variable fue el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1998), el cuestionario fue entregado previo consentimiento para su auto administración al inicio de la jornada laboral y se recogió al final del turno, contaron con la participación de 277 trabajadores. Los resultados que se obtuvieron en el estudio mostraron que la satisfacción laboral con relación a los factores intrínsecos (reconocimiento al logro, al trabajo interesante, oportunidades de destacar y realizarse según sus fortalezas) se encontraban en el nivel de bastante satisfecho, en cuanto a la satisfacción laboral relacionada con los factores extrínsecos (salario, supervisión, trato por parte de la empresa, ámbito físico, formación y promoción) se encontraron en el nivel de indiferente, es por esto que se consideró que los resultados se orientaban más hacia los factores intrínsecos y en menor proporción a los extrínsecos. Tomando en cuenta que los prestadores de servicios de salud se encontraban algo y bastante satisfechos, inclinándose más hacia la satisfacción intrínseca, se recomendó reforzar los factores intrínsecos: autoestima, respeto, confianza, identidad con la institución, autoconocimiento y reforzamiento del autoconcepto, para impulsar el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

No obstante Pereda et al. (2009) realizaron un estudio sobre el síndrome de burnout

con una muestra de 160 trabajadores del área de salud: médicos, enfermeras y asistentes médicas a los cuales se les aplicó una encuesta que recogió datos sociodemográficas y laborales, y se evaluó el síndrome de burnout con el Maslach Burnout Inventory (MBI). En cuanto a la aplicación de los instrumentos previamente se informó a los participantes los objetivos de la investigación, su confidencialidad y el tiempo del que disponían para realizar las encuestas. Los resultados obtenidos mostraron que las variables sociodemográficas consideradas factores de riesgo de burnout fueron el estado civil, trabajar en el turno vespertino y ofrecer servicios en la consulta externa, por el continuo contacto con pacientes. En cuanto a la edad y a la antigüedad laboral estos aspectos influyeron en el burnout en las dimensiones de despersonalización y realización personal. En la prevalencia del síndrome de burnout en un grupo de médicos se mostró al menos en una de las tres subescalas alteradas, siendo la dimensión de cansancio emocional la más afectada, seguido de las asistentes médicas en las cuales se observó que hubo alteración de dos subescalas. En cambio el personal de enfermería no presentó datos que fueran un riesgo para el desarrollo del síndrome de burnout, sin embargo se hace necesario adoptar medidas para evitar el desarrollo del síndrome especialmente en las asistentes medicas las cuales mostraron mayor riesgo.

También Arís (2009) realizó un estudio sobre la incidencia del síndrome de burnout en docentes, con una población de 89 maestros de educación infantil y primaria. Los instrumentos que se aplicaron para recoger la información fueron el Maslach Burnout Inventory y un cuestionario propio que permitió averiguar las opiniones y percepciones de los docentes en base a la formación y eficacia profesional. Los resultados indicaron un perfil de burnout con niveles moderados en las subdimensiones de cansancio emocional y realización personal pero en despersonalización un nivel bajo lo que indicó que los docentes no están exentos de problemáticas y tensiones que en un futuro podrían llevar hacia sensaciones estresantes y síndrome de burnout, incluso por la edad de los docentes se pudo decir que

podría seguir evolucionando al tomar en cuenta que aún tenían que seguir muchos años en activo, de acuerdo al cuestionario propio se mostró que por el hecho de ser una muestra joven, en su trayectoria profesional tenían muchos cursos en activo y las posibilidades de acceso a la formación permanente eran bastante apropiadas pero no resultaban satisfactorias en la aplicación y habilidades didácticas, lo cual podría desencadenar en burnout e insatisfacción. Por lo que se sugirió se pusiera énfasis en la práctica docente, potenciando el desarrollo de competencias básicas de autoaprendizaje, sociales y emocionales.

Asimismo Jiménez et al. (2012) analizaron la relación entre burnout, apoyo social y satisfacción laboral, con una muestra conformada por 89 docentes que pertenecían a cinco establecimientos municipales. Para proceder a encuestar a los docentes primero se contactó a los directores de los colegios para su autorización informándoles el objetivo del estudio. Los instrumentos utilizados durante el estudio fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI), el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró y la Escala multidimensional de percepción de apoyo social. Los resultados obtenidos mostraron que existió presencia de burnout en los docentes, en cuanto al apoyo social y la satisfacción laboral los docentes presentaron altos niveles lo cual indicó que influían de manera positiva y de forma directa en el bienestar físico y psicológico de las personas contribuyendo a satisfacer necesidades de seguridad, pertenencia, afecto y estima. Incluso por esa razón a pesar de que se mostró altos niveles de burnout, el apoyo social y la satisfacción laboral amortiguaban la posibilidad de que el síndrome siga causando malestar a los docentes por este motivo aunque los docentes presentaron altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, se sintieron realizados en su labor como educadores. A pesar de los resultados obtenidos los investigadores recomendaron que se interviniera en los tres niveles, a través de estrategias que fomentaran el autocuidado y los factores protectores presentes en los docentes como eran el apoyo social y la satisfacción laboral.

Además Aldrete et al. (2011) realizaron un estudio para identificar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout y sus diferencias entre hombres y mujeres. La muestra estuvo constituida por 360 docentes de escuelas secundarias oficiales. Para el estudio se tomó en cuenta maestros con más de 6 meses de laborar, presentes el día que visitaron la escuela, y con una carga horaria mínima de 15 horas semanales en la escuela seleccionada, previa autorización de los directivos de los colegios se encuestó a los docentes informándoles acerca de los objetivos de la investigación y de la confidencialidad de los datos. Los instrumentos utilizados fueron: primero el que contenía datos generales y laborales de los maestros, el segundo fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el tercero el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró. Los resultados obtenidos mostraron asociación entre el síndrome de burnout en sus dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con la insatisfacción en las prestaciones, supervisión, participación, ambiente de trabajo pero el factor con mayor cantidad de profesores insatisfechos fue el de prestaciones, seguido de la supervisión, tanto en hombres como mujeres. Se reportó de igual manera que ocho de cada diez docentes presentaba al menos una dimensión del burnout afectada, siendo el agotamiento emocional la más frecuente, también se encontró que ocho de cada diez docentes estaban satisfechos con los factores intrínsecos de la tarea, por lo que esto les permitía que tuvieran actitudes positivas para realizar su trabajo y así tolerar elementos que les provocaban insatisfacción como lo eran el ambiente físico, el salario, la organización y la participación. Con los resultados obtenidos las instituciones pudieron conocer los elementos sobre los cuales podían trabajar para que los docentes pudieran contar con una mejor salud mental y un mayor bienestar emocional.

A su vez Asenjo et al. (2012) en su investigación exploraron la relación entre la satisfacción laboral y el tipo de trabajo que se desempeñe. La población estudiada fue de 80 sujetos a los cuales se los eligió al azar. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario

que recogió datos sociodemográficos: edad, sexo y tipo de trabajo. Y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1998). Los resultados obtenidos mostraron que la satisfacción laboral si depende del puesto de trabajo para el que la persona se haya preparado es por eso que los trabajadores con puestos cualificados se encontraban satisfechos con el ambiente físico, participación, supervisión, satisfacción intrínseca y prestaciones a diferencia de los trabajadores con puestos no cualificados que se encontraban insatisfechos en sus trabajos en todas las dimensiones. Los estudios descritos anteriormente tienen de base la teoría de los factores; intrínsecos y extrínsecos de Herzberg y el modelo de Maslach y Jackson de los tres componentes del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. De esta forma a través de los resultados observados en los estudios se puede mencionar que los factores extrínsecos como las prestaciones, supervisión, participación, ambiente de trabajo se asocian positivamente con las dimensiones de burnout agotamiento emocional y despersonalización. Se pudo evidenciar en las investigaciones mencionadas anteriormente que la satisfacción laboral y el burnout mostraron una realidad que necesita ser conocida por parte de las organizaciones, de esta manera se puede llegar a controlar, evitar y disminuir la insatisfacción e incluso las enfermedades laborales. En efecto ambas variables tienen importancia en el bienestar de los trabajadores, la calidad de su desempeño, y los procesos organizacionales.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

De acuerdo a los estudios investigados previamente se tomó en cuenta dos instrumentos, que se describen a continuación:

El Maslach Burnout Inventory fue el primer inventario creado por Maslach y Jackson 1981, para medir el nivel de burnout o desgaste laboral, consistió en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de empresas de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis

factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que por su alta contribución, constituyeron las tres dimensiones del burnout, con 22 ítems. Así, se desarrolló la versión final del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue el primer instrumento científicamente validado sobre el tema creado por Christina, Maslach y Susan, Jackson, 1986 (Buzzetti, 2005, p. 61).

En cuanto a la satisfacción laboral se tomó en cuenta el cuestionario S20/23, el cual se describe a continuación:

El cuestionario S20/23 se creó a partir del cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales (S4/82), que aportaba una consideración de los aspectos específicos, culturales, organizacionales del contexto social y de las diversas facetas de la vida organizacional, a su vez contaba con la posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral. Pero era un cuestionario extenso con 82 ítems varios de ellos específicos para ciertas organizaciones o para ciertos roles lo cual era bastante útil para un diagnóstico minucioso sin embargo también tenía ítems con aspectos poco relevantes para el puesto o contexto laboral. Es por esto que se redujo el cuestionario a 23 ítems conociéndolo como cuestionario de satisfacción laboral S20/23, los ítems fueron seleccionados por la importancia del aspecto enunciado y por su nivel de pertinencia general, manejando simultáneamente los coeficientes de validez de los ítems referidos a los siguientes criterios externos: tensión asociada al rol, conflicto de rol,

ambigüedad de rol, propensión al abandono. Es así que el S20/23 está diseñado para obtener una evaluación útil y abundante tomando en cuenta restricciones motivacionales y de tiempo, permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción, posee ítems que presentan un contenido relevante prácticamente para cualquier rol organizacional en cualquier organización a pesar de tener 59 ítems menos que el S4/82 con un alpha de 0,95, el S20/23 presenta un coeficiente alpha de 0'92 solo 0'03 menor. Considerando el poco número de ítems que tiene cada factor la fiabilidad se considera excelente, consta de cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión , con el ambiente físico de trabajo, con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo, y la satisfacción con la participación (Meliá, y Peiró, 2000, p. 9 y 10).

1.2.2 Marco conceptual

Se ha encontrado las siguientes definiciones para los términos satisfacción laboral y burnout:

La satisfacción laboral Locke, 1976, 1984 citado por Asenjo et al. (2012) “La define como una respuesta emocional positiva al puesto de trabajo y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales de la persona.” (p.2).

Obtenido de Chiang et al. (2007) citando a Bravo, Peiro y Rodríguez, 1996, definen:

La satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo relacionadas con el pago, el trabajo, la supervisión, las oportunidades profesionales, los beneficios, las prácticas organizacionales y las relaciones con los demás trabajadores (p.64).

Consecuentemente García, et al. (2007) señalan que:

La satisfacción laboral es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser (p.64).

Asimismo Aldrete et al. (2011) citando a Iraiza, 2006, “la satisfacción laboral es una respuesta afectiva que resulta de la relación entre las experiencias, necesidades, valores, expectativas y la percepción de las condiciones de trabajo” (p.17). García et al. (2007) citando a Salinas, 1994, la satisfacción “es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo” (p. 34).

El termino satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo (Robbins, y Judge, 2009, p. 79).

Las actitudes son enunciados de evaluación favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos, que reflejan cómo se siente alguien respecto a algo. La actitud en el trabajo son evaluaciones positivas o negativas que los empleados tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente de trabajo. La mayor parte de investigaciones en el CO se han dedicado a tres actitudes:

satisfacción en el trabajo, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional (Robbins, y Judge, 2009, p. 76 y 79).

La motivación Guillén, et al. (2000) citando a Delgado (1998) es el proceso mediante el cual las personas al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos, a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras. En el ámbito del trabajo, Guillén, et al. (2000) citando a Robbins (1994) define la motivación laboral como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal (Guillén, y Guil, 2000, p. 197).

Serrano (2002) cita a Freudenberger (1974, 1977), quien definió el burnout “como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en aquellas personas que se dedican a asistir a otros, esto lo observó en el deterioro de la calidad de atención que prestaba el personal de salud y se lo atribuyo a la existencia del síndrome” (p. 331).

La definición más conocida es la propuesta por Maslach y Jackson en 1981. Se trata de un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. Incluye agotamiento emocional, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales; despersonalización o deshumanización consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de inestabilidad y de cinismo hacia los receptores del servicio prestado; y falta de realización personal, con tendencia a evaluar su propio trabajo de forma negativa, con vivencias de

insatisfacción profesional y baja autoestima personal (Serrano, 2002, p. 332).

También en 1981 “Pines, Aronson y Kufry definen el burnout “como un estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes” (Perea, 2004, p. 192).

El burnout puede ser entendido como una estrategia de afrontamiento disfuncional cuya prolongación en el tiempo deriva en consecuencias negativas para la salud y el bienestar del trabajador por ejemplo jaqueca, úlceras, alteraciones del sueño. Y para la eficacia de la organización por ejemplo, baja calidad del servicio, retraimiento, rotación (Alcover, Martínez, Rodríguez, y Domínguez, 2004, p. 466).

Para Velázquez (2005) el estrés laboral no es más que:

Una manifestación del estrés cuando este tiene sus causas principales en el mundo laboral. Podría ser definido como el resultado de una relación entre las exigencias o demandas que se producen en el mundo laboral y la capacidad de los trabajadores de dar respuesta a tales demandas, que en el caso de no hallar tales respuestas podría derivar en potenciales riesgos y daños para la salud (p.19).

Marín, y Pico (2004) mencionan que El Comité Mixto de la Organización Internacional del trabajo y la Organización Mundial de la Salud:

Definen la salud ocupacional como el proceso vital humano no sólo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial. El consejo superior universitario centroamericano ha definido la salud ocupacional como la condición física y psíquica que se da en el trabajador como resultado de los

riesgos a que se expone derivados de su trabajo en un proceso laboral específico (p. 16).

1.2.4 Hipótesis

Existe relación directa entre la falta de satisfacción laboral y el burnout

1.2.5 Identificación y caracterización de las variables

V.I.: Satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró 1998

V.D.: Burnout se va a medir mediante Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson 1986

CAPITULO II.

MÉTODO

2.1 Nivel de estudio

Esta investigación es de tipo correlacional. Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. En este caso se relacionó dos variables satisfacción laboral y burnout.

La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. En cierta medida tiene un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 81 - 85).

Tomando en cuenta todo lo expuesto se va a conocer la relación o no de una variable frente a la otra y a su vez se conocerá su aporte para poder explicarla dentro de un contexto.

2.2 Modalidad de investigación

La modalidad de investigación que se llevó a cabo fue de campo porque consta de:

- 1) Definición operacional: aplicación de un método científico en el tratamiento de un sistema de variables y sus relaciones, enriqueciendo un campo específico del conocimiento.
- 2) Proceso metodológico, que incluye: problema relevante, sólida justificación del mismo, objetivos de estudio, un marco teórico basado en

estudios ciertos y en bibliografía confiable. Resumen previo de trabajos ya hechos en la misma área y un sistema coherente de hipótesis, un modelo metodológico que explique el procedimiento a seguir, fuentes de datos, instrumentos, población y tratamiento estadístico. Y un cuerpo de conclusiones y recomendaciones (Jáñez, 2008, p.124).

Se tomó en cuenta esta modalidad de investigación porque el estudio cumple todos los parámetros de una investigación de campo.

2.3 Método

El método fue hipotético-deductivo, este método “consiste en emitir hipótesis al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas, deduciendo conclusiones que deben comprobarse con los hechos” (Cegarra, 2011, p. 82).

2.4 Población y muestra

Población

Hernández, et al. (2010) “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). En el estudio la población comprendió a docentes de educación media de dos instituciones particulares ubicadas en el valle de los chillos. En total se contó con la participación de 62 docentes: en la primera institución A colaboraron 41 docentes (f = 31 y m = 10). En la segunda institución B 21 docentes (f = 8 y m = 13). A continuación se explica cada una. La institución A, se fundó en 1970 en Ecuador en la ciudad de Quito. Brindando a sus alumnos: servicios, tecnología y desarrollo académico acordes con los más altos estándares de calidad educativa. En 1998 la institución fue promovida a la categoría de Unidad Educativa Particular. En el año 2009, impulso un moderno concepto de educación internacional del Programa del Diploma de la Organización de Bachillerato

Internacional (IBO). Para continuar brindando a los estudiantes herramientas académicas y de formación integral eficaces con una visión internacional (jaques-dalcroze, 2010).

La siguiente información se obtuvo de la entrevista al Inspector General de la institución A el cual nos pudo dar cierta información acerca del cuerpo docente que labora dentro de la institución, nos dijo que: se busca que los docentes vayan a la par de lo que quiere la institución, por esta razón se les exige más, por ejemplo en el caso de los cambios de hora cada profesor cuenta con un tiempo para llegar a su aula de clase, el control lo lleva a cabo un inspector, eso no ha generado mayor conflicto debido a que se ha informado con anterioridad las consecuencias o sanciones al atrasarse. En cuanto al horario de trabajo abarca un promedio de 30 horas, en las cuales el docente tiene la posibilidad de ir planificando, preparando sus clases, realizando actividades de investigación, etc. Cuando se elaboran planes estratégicos, planillas de comportamiento se busca la participación de los docentes con ideas que se adapten a lo que necesita la institución. En cuanto al trabajo en equipo, el compañerismo es bastante bueno, son gente con vocación que se muestra dispuesta a trabajar con la institución, en el caso de la relación estudiante – docente, existen problemas pero se busca darles solución para poder corregir los errores y trabajar conjuntamente con las dos partes mejorando o cambiando la tensión. La institución apoya a los docentes para que se capaciten y actualicen, pero cuando eso implica que se ausenten, el colegio solicita al docente que presente un reemplazo el cual debe ser aprobado por la dirección académica. En cuanto a la rotación de profesores no se ha mostrado problemas salvo en el año 2013 debido a los concursos de merecimientos a nivel ministerial de los cuales 4 docentes de la institución calificaron con la opción de elegir trabajar para el gobierno o para una institución particular, los mismos eligieron trabajar en el ministerio por los beneficios que obtenían al momento de jubilarse.

Por otro lado tenemos la institución B, es una institución educativa que promueve en sus estudiantes una educación de calidad y calidez desarrollando su potencial académico y valórico, por lo tanto esto les ha permitido enfrentar con éxito los retos de la sociedad actual en un mundo globalizado y buscar impartir lo mismo en sus estudiantes para lograr una excelencia académica, mediante la aplicación de experiencias significativas y metodologías modernas, con la participación de los docentes que son los que más se relacionan con esta formación (colegiosilinizas, 2008).

De igual manera la siguiente información nos fue dada por el asesor académico de la institución B, quien nos pudo decir lo siguiente acerca del personal docente que labora en la institución: el trabajo que desempeña el docente es controlado semanalmente para que se cumpla con la malla curricular, de esta manera cuentan con una guía que les permita tanto a los docentes como a los estudiantes conocer los temas que se van a tratar en clase, por lo tanto se plantean objetivos y metas que se puedan cumplir. La institución permite que los docentes propongan ideas innovadoras siempre y cuando tengan beneficios para la institución, al igual se les permite que realicen cursos o capacitaciones que vayan a tener impacto positivo en su profesión. El trabajo en equipo, la comunicación y el compañerismo es buena entre los docentes. La institución cada cierto tiempo realiza charlas por ejemplo acerca de cómo comportarse con los estudiantes, de trabajo en equipo, acerca de cómo planificar sus horas de trabajo, entre otras. En cuanto al horario de trabajo es de 8 horas laborales pero cada 15 días todos los docentes deben quedarse hasta las tres de la tarde. Los docentes son tolerantes con los alumnos. Los reconocimientos a los docentes se los hace por igual, no se destaca solo a uno. En cuanto a la rotación de docentes no ha sido grave porque cuentan con docentes que llevan mucho tiempo trabajando en la institución.

Se eligió a ambas instituciones por que se podía contar con su ayuda y colaboración al conocerlas previamente, y su cuerpo docente nos proporcionaría buena información especialmente por su experiencia laboral.

Muestra

Según Hernández, et al. (2010) “en una investigación no siempre se tiene una muestra” (p.172). Es por esto que en el estudio se utilizó el tipo de muestra no probabilístico por conveniencia.

En el tipo de muestra no probabilístico la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación. Por lo tanto el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Un tipo de muestra no probabilística es la muestra por conveniencia: que se aplica simplemente a casos disponibles a los cuales se tiene acceso o son más fáciles de conseguir (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 176 y 401).

Por lo tanto la muestra del estudio fueron 62 docentes a quienes se les aplicó los instrumentos, pero cabe mencionar que se incluyó a 6 administrativos para conocer su percepción acerca de las variables estudiadas y el estudio.

2.5 Selección instrumentos investigación

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron: los cuestionarios de Satisfacción Laboral S20/23 y el Maslach Burnout Inventory (MBI). También se utilizó una guía de entrevista diseñada por la autora, basándose en el cuestionario diseñado por Rojas, et

al. (2008) en el que los investigadores indagaban sobre aspectos relacionados con el burnout y la satisfacción laboral docente.

A continuación se detallan los tres instrumentos:

El Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1998), ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y abundante de contenido de la satisfacción laboral, teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a las que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales.

Tiene una estructura de cinco factores que permiten evaluar:

1. Supervisión, con 6 ítems (13, 14, 15, 16, 17 y 18) relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.
2. Ambiente físico de trabajo, con 5 ítems (6, 7, 8, 9 y 10) relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, limpieza, higiene, salubridad, temperatura, ventilación e iluminación.
3. Prestaciones recibidas, con 5 ítems (4, 11, 12, 22 y 23) referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.
4. Intrínseca del trabajo, con 4 ítems (1, 2, 3 y 5) que se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que le gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.
5. Participación, con 3 ítems (19, 20 y 21) referidos a la satisfacción con la

participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o secciones de la propia tarea.

El S20/23 en total está formado por 23 ítems que se valoran con una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos, en un rango que va de 1 muy insatisfecho hasta 7 muy satisfecho midiendo en qué grado producen los distintos aspectos del trabajo satisfacción o insatisfacción (Chiang, et al. 2007, p. 66).

La escala tipo Likert Hernández et al. (2010) “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 245).

Para evaluar el síndrome de burnout se utilizó la versión castellana del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981 traducción oficial al castellano de Seisdedos, 1997), es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos en relación a su interacción con el trabajo. El instrumento contiene 22 ítems, utiliza una escala tipo Likert con 7 puntos que van desde 0 (nunca) a 6 (todos los días), está integrado por tres factores:

1. Cansancio emocional, 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), valora la sensación de estar emocionalmente agotado por el contacto diario con personas a las que debe atender como objeto de trabajo.
2. Despersonalización, 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22), mide el grado en el que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
3. Realización personal, 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21), valora los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. (Pereda, Márquez, Hoyos, y Yáñez, 2009, p. 401).

Guía de entrevista diseñada por la autora para conocer la opinión y percepción de los

administrativos y docentes, que consto de 4 preguntas dirigidas a los administrativos y 7 preguntas dirigidas a los docentes (anexo - 3).

La entrevista fue de tipo cualitativa se la define así por ser una entrevista flexible, abierta, una reunión para conversar e intercambiar información. Una entrevista abierta es una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla con preguntas generales que parten de planteamientos globales para dirigirse al tema que interesa al entrevistador, en este caso la satisfacción laboral y el burnout (Hernández et al. 2010).

Creswell (2009) citado por Hernández et al. (2010) coinciden que las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, sin categorías preestablecidas, de tal forma que los participantes expresen de la mejor manera sus experiencias y sin ser influidas por la perspectiva del investigador. Asimismo señalan que las categorías de respuesta las generan los mismos entrevistados. Al final, cada quien, de acuerdo con las necesidades que plantee el estudio, tomará sus decisiones (p. 418 y 419).

Se eligieron estos instrumentos porque en estudios previos (Aris, 2009; Pereda, Márquez, Hoyos, y Yáñez, 2009; Chiang, Salazar, y Núñez, 2007; Jiménez, Jara, y Miranda, 2012; y Rojas, Grisales, y Zapata, 2008) en los que se los habían utilizado dan una buena opinión de los mismos. Por ejemplo, Aris (2009) dice que el MBI, es un instrumento de amplia difusión y reconocido prestigio en el ámbito psicológico y educativo, es la escala más frecuentemente utilizada para medir el síndrome de burnout, independientemente de las características ocupacionales y de su origen. Para Pereda et al. (2009) este instrumento es una manera objetiva de medir y determinar el nivel de burnout que experimenta una persona, en cuanto a sus tres subescalas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

En cambio Chiang et al. (2007) dicen que el S20/23 es un instrumento útil que permite la obtención de una medida global de satisfacción. Adicionalmente Jiménez et al. (2012)

consideran que el S20/23 brinda una información objetiva del trabajo y aquellos elementos subjetivos asociados a diferentes aspectos del trabajo, obteniéndose de esta forma, una medida global de satisfacción laboral. También es importante complementar la investigación con una entrevista, por ejemplo Aris (2009) realizó en su estudio una entrevista que indagaba las relaciones personales, la eficacia profesional y el reconocimiento por el trabajo efectuado. También Rojas et al. (2008) utilizaron esta técnica para indagar aspectos relacionados con el burnout y la satisfacción laboral docente.

El contar con previos estudios en los cuales los instrumentos ya han sido utilizados fue de gran utilidad para conocer que tanto el MBI como el S20/23 recogían datos concretos, es decir el primer instrumento sobre los niveles de burnout percibido por los docentes en su acción cotidiana y el segundo instrumento el grado de satisfacción o insatisfacción que producen los distintos aspectos del trabajo. Por último tenemos la entrevista que se usó como complemento, para conocer la percepción de los docentes y administrativos acerca de las variables estudiadas.

2.6 Validez y confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández et al. 2010, p. 200). La validez en términos generales, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al. 2010, p. 201).

En este estudio la confiabilidad y validez de los instrumentos se determinó por investigaciones previas (Asenjo, De Dios, y Banqueri, 2012; Chiang, Salazar, y Núñez, 2007; Jiménez, Gonzales, y Reyes, 2009; Jiménez, Jara, y Miranda, 2012; y Alvarado 2009), en las cuales ya habían utilizado los instrumentos. Por ejemplo Asenjo et al. (2012) mencionan una consistencia interna del cuestionario S20/23 de 0.96. Adicionalmente Chiang et al. (2007) indican una fiabilidad alta de 0.92. A si mismo Jiménez et al. (2009) mencionan una

fiabilidad de 0.92 para el cuestionario S20/23. Y Jiménez et al. (2012) una confiabilidad original de 0.92, en su investigación también utilizaron el MBI y mencionan que obtuvieron un índice Alfa de 0.80 para agotamiento emocional, 0.57 para despersonalización y 0.72 para realización personal. Además en su estudio Alvarado (2009) menciona que en una investigación reciente que realizaron García, Herrero, y León (2007), obtuvieron según el alfa de Cronbach niveles aceptables en las subescalas de MBI: realización personal 0.81, para cansancio emocional 0.88 y para despersonalización 0.79. En consecuencia, y a nivel internacional, los investigadores afirman que la validez factorial del MBI ha sido probada.

La medida de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach “asume que los ítems, medidos en escala tipo Likert, miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Hernández et al. 2010, p. 208).

2.7 Operacionalización de variables

Para obtener la información del burnout en docentes se aplicó el MBI, este cuestionario nos permite conocer el nivel de burnout y de las tres dimensiones del mismo.

En cuanto a la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23, el cual nos permite obtener la descripción de cinco factores y un nivel total de satisfacción laboral.

2.8 Procesamiento de datos

Una vez que se concluyó con la aplicación de los instrumentos, es decir los cuestionarios y las entrevistas, los datos de los cuestionarios fueron procesados: la información cuantitativa, mediante el programa estadístico SPSS 19 (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, versión en español para Windows) y se generó cuadros estadísticos y gráficos descriptivos. Los estadísticos usados fueron el coeficiente de Pearson y el análisis factorial:

El coeficiente de correlación de Pearson, Hernández et al. (2010) “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón” (p. 311).

El análisis factorial comprende una serie de procesos estadísticos que pueden utilizarse para analizar las interrelaciones existentes entre un gran número de variables, y para explicar estas variables en términos de sus dimensiones o factores comunes. El enfoque estadístico pretende buscar una forma de reducir cierto número de variables originales a un grupo menor de dimensiones o factores con la menor pérdida de información (Moncada, 2005, p. 106).

Además se utilizó la media, mediana, moda, desviación estándar o típica, a continuación se describe cada una:

La moda, es la categoría o puntuación que se presenta con mayor frecuencia.

La mediana, es el valor que divide la distribución por la mitad. La media, es el promedio aritmético de una distribución y es la medida de tendencia central más utilizada. La desviación estándar o típica es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media que se expresa en las unidades originales de medición de la distribución (Hernández et al. 2010, p. 292 y 294).

2.9 Levantamiento de datos

Para proceder a aplicar los instrumentos el S20/23, el MBI y la entrevista, fue necesario el permiso de las autoridades directivas de las instituciones educativas A y B, para lo cual se les envió una carta de parte de la directora de tesis, explicándoles el objetivo del estudio, a su vez ellos en respuesta firmaron una carta de consentimiento informado, en la cual aceptaron su participación y colaboración durante el proceso de investigación (anexo - 4) y (anexo n - 5). Una vez que se obtuvo la autorización se estableció junto con los encargados de manejar el área académica de las instituciones, ciertos días en los meses de octubre y noviembre en los cuales se iba a comenzar a recoger la información es decir aplicar los cuestionarios y las entrevistas. La aplicación de los instrumentos comenzó primero informando a los docentes acerca del propósito del estudio, después se les indico que el mismo era anónimo, voluntario y

que no representaba ningún tipo de amenaza para ellos. El proceso fue casi similar en ambas instituciones, se empezó entregando los cuestionarios MBI y S20/23 a los docentes y se esperó a que los contestaran, cada docente contestó ambos cuestionarios en un tiempo aproximado de 10 min. Las entrevistas a los docentes se realizaron con el fin de conocer su percepción acerca de la labor que realizan y de los cuestionarios aplicados. Se entrevistó a 32 docentes, de manera individual, las entrevistas fueron grabadas y se las realizó en el lugar donde ellos preferían: aula, sala de profesores, patio, etc. Duró alrededor de 3 min. En cuanto a la entrevista a los administrativos se la realizó para conocer su percepción acerca del estudio y las variables satisfacción laboral y burnout. Se entrevistó a 6 administrativos, las entrevistas se las realizaron en sus oficinas y también fueron cortas.

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1 Presentación y análisis de resultados

A continuación se presentan los resultados en forma de gráficos descriptivos y tablas, según la información obtenida de los instrumentos aplicados por cada variable.

Análisis del Método de Satisfacción Laboral (S20/23)

El método de satisfacción laboral (S20/23) cuenta con resultados homogéneos en cada uno de sus factores, es decir que los docentes de ambas instituciones A y B, están bastante satisfechos con su trabajo según la satisfacción total que es 5,53 y 5,67 sobre 7 respectivamente como se muestra en la tabla 1, es decir que los docentes evalúan de manera positiva las distintas facetas de su trabajo, como lo expresaban en la entrevista al preguntarles que elementos les generan satisfacción, ellos contestaron que “el trabajar con niños y jóvenes, enseñarles”. Con los datos obtenidos nos podemos dar cuenta que la satisfacción que produce el trabajo por sí mismo es un gran elemento dentro de la satisfacción laboral, que les permite continuar con su labor y mostrarse indiferentes ante las prestaciones recibidas y la participación.

Tabla 1: Calificación promedio de los componentes o factores del S20/23

Factores S.L	Instituciones	
	A	B
	Promedio puntuaciones	
Supervisión	5,83	6
Ambiente físico	5,2	5,8
Prestaciones recibidas	4,8	5,8
Satisfacción intrínseca	6	6,25
Participación	5,66	4,5
Total	5,53	5,67

Nota: S.L = satisfacción laboral. Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro.

Análisis del método Maslach Burnout Inventory (MBI)

El método MBI, en ambas instituciones nos dio un resultado similar que es la no presencia de burnout en sus docentes, esto se lo obtuvo al conocer el puntaje de cada subescala: 1) agotamiento emocional puntuó bajo, 15 para la institución A y 11 para la institución B sobre 54 su puntuación máxima. 2) despersonalización obtuvo puntajes bajos de 3 para la institución A y 5 para la institución B sobre 30 su puntaje máximo. Y por último 3) realización personal con un puntaje alto de 42 y 41 respectivamente para la institución A y la institución B sobre su puntuación máxima de 48 puntos.

Todo lo mencionado se traduce en docentes con niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, y altos niveles de realización personal, lo que nos da a entender que no existe presencia de burnout.

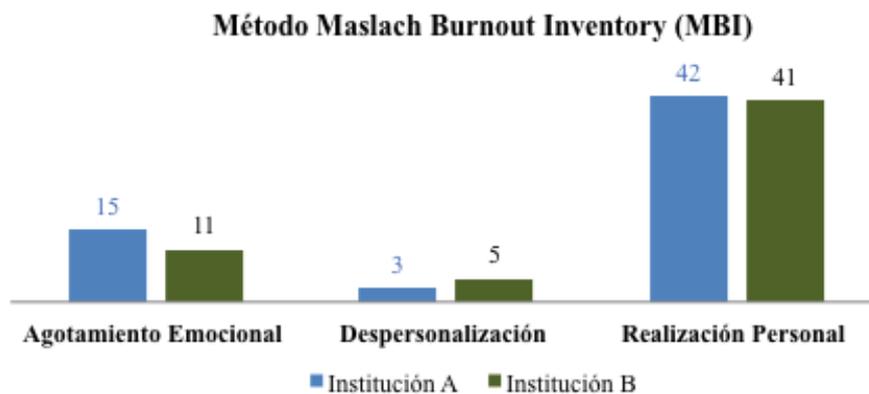
Por lo tanto los docentes se encuentran realizados en su trabajo es decir tienen sentimientos de autoeficacia, se enfrentan bien con los problemas de los estudiantes, los entienden con facilidad y a su vez sienten que influyen positivamente en la vida de los

mismos lo cual es bueno porque muestran que su trabajo no se les torna pesado, que tienen vitalidad, ganas de seguir enseñando. De esta forma no sienten que su labor esté demandando mucho de ellos emocionalmente, no se sienten frustrados, ni ven como una obligación el trabajar a diario con niños y jóvenes y por ende no existiría la presencia de actitudes negativas, de distanciamiento o frialdad con las personas. A pesar de esto sería importante no descartar la posibilidad de ir tomando decisiones que prevengan la aparición del burnout.

A continuación se presenta un resumen gráfico de las puntuaciones:

Gráfico 1:

Calificación de las dimensiones del Burnout



Nota: M.B.I= Maslach Burnout Inventory. Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro.

Análisis correlacional comparativo entre los Métodos MBI y S20/23

El coeficiente de correlación de Pearson (r)

Al relacionar cada uno de los componentes es decir de las subescalas del MBI con los factores del S20/23, se puede describir su correlación según el coeficiente de Pearson (r), que se detalla a continuación:

Respecto al método MBI

La subescala de agotamiento emocional tiene una relación inversa pero moderada casi baja $r=-40,8\%$ con la satisfacción proveniente de las prestaciones recibidas, lo que significa que mientras más agotados emocionalmente se encuentren los trabajadores tienen una menor satisfacción con las prestaciones recibidas. Por lo que no va a generar mayor expectativa en los docentes el hecho de que las instituciones cumplan con el salario, con el convenio de trabajo, las oportunidades de promoción y formación si ellos comienzan a sentir que su trabajo por el contacto diario con niños y jóvenes les está haciendo sentirse emocionalmente agotados. La subescala de despersonalización se relaciona de manera inversa pero moderada casi baja con la satisfacción relacionada con la participación en el trabajo $r=-21,2\%$ y con la satisfacción intrínseca del trabajo $r=-19,4\%$, esto implica que mientras más despersonalizados se encuentren los docentes tendrán una menor satisfacción con la participación y con la satisfacción intrínseca del trabajo. Por lo tanto si en el trabajo no hay objetivos y metas claras, no hay oportunidades de hacer lo que les gusta y en lo que se destacan, los docentes comenzarían a mostrar actitudes negativas, de distanciamiento con poco o nada de interés por participar en la toma de decisiones del grupo de trabajo o secciones de la propia tarea. En cuanto a la subescala de realización personal se correlaciona de manera directa pero moderada casi baja $r=23,3\%$, con la satisfacción en cuanto al ambiente físico de trabajo, lo que implica que mientras más satisfecho se encuentre un trabajador con el ambiente físico más realizado se sentirá personalmente. Es decir que un lugar de trabajo donde las condiciones físicas para

los docentes son óptimas los mismos pueden trabajar sin complicaciones enfrentándose de manera positiva a las demandas ambientales.

Respecto al método S20/23

La satisfacción con la supervisión $r=-28,8\%$, ambiente físico de trabajo $r=-25,9\%$, prestaciones recibidas $r=-40,8\%$, satisfacción intrínseca $r=-22,7\%$ y la satisfacción con la participación $r=-21,5\%$ se relacionan de manera inversa pero moderada casi baja con la subescala de agotamiento emocional. Es decir que mientras más satisfechos estén los docentes con las distintas facetas del trabajo menos agotados emocionalmente se van a sentir día a día por las demandas de su labor. Aunque la satisfacción intrínseca también se relacionó de manera inversa de moderada a baja $r=-19,4\%$, con la despersonalización (mayor satisfacción intrínseca menor despersonalización), por lo tanto la satisfacción que da el trabajo por sí mismo, el hacer lo que le gusta o en lo que se destaca, es lo que evita que el docente se torne cohibido, despreocupado y con actitudes negativas hacia los demás. A su vez la satisfacción con la participación se relaciona de manera inversa pero moderada casi baja $r=-21,2\%$ con la despersonalización, es decir que a mayor satisfacción con la participación menor despersonalización, por lo tanto el participar en la decisiones del grupo de trabajo y de la propia tarea muestra que los docentes están identificados con su labor y no están ajenos a la misma, despreocupados o desinteresados.

Todo lo expuesto anteriormente nos muestra que la satisfacción laboral se relaciona en niveles bajos con dos subescalas del burnout: agotamiento emocional y despersonalización, a pesar de tener una relación mínima y negativa se puede mencionar que; a menor agotamiento emocional y despersonalización mayor satisfacción laboral, contraria a la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral que se presenta en forma directa pero de igual manera baja, se puede decir que tienen algo de relación a pesar de ser mínima. Conforme se presenta en la tabla 2.

Tabla 2: Matriz de correlación de Pearson entre la satisfacción laboral y el burnout

Componentes o Subescalas de los Métodos	Método Maslach Burnout Inventory (MBI)			Método de Satisfacción Laboral (S20/23)				
	1. Agotamiento Emocional	2. Despersonalización	3. Realización Personal	1.Satisfacción con la supervisión	2. Satisfacción ambiente físico de trabajo	3.Satisfacción con las prestaciones recibidas	4.Satisfacción intrínseca del trabajo	5.Satisfacción con la participación
1. Agotamiento Emocional	1	0.405	-0.451	-0.288	-0.259	-0.408	-0,227	-0,215
2. Despersonalización	0.405	1	-0.516	-0,104	-0,127	-0,030	-0,194	-0,212
3. Realización Personal	-0.451	-0.516	1	0,061	0,233	0,131	0,079	0,164
1.Satisfacción con la supervisión	-0.288	-0,104	0,061	1	0.305	0.385	0.289	0.593
2. Satisfacción el ambiente físico de trabajo	-0.259	-0,127	0,233	0.305	1	0.714	0.397	0.436
3.Satisfacción con las prestaciones recibidas	-0.408	-0,030	0,131	0.385	0.714	1	0.475	0.533
4.Satisfacción intrínseca del trabajo	-0,227	-0,194	0,079	0.289	0.397	0.475	1	0.285
5.Satisfacción con la participación	-0,215	-0,212	0,164	0.593	0.436	0.533	0.285	1

Nota: M.B.I = cuestionario de Burnout. S20/23= cuestionario de satisfacción laboral.

Fuente: instituciones A y B.

Análisis de componentes principales

El análisis de componentes principales nos permitirá identificar cuantos ítems del MBI se necesitaría para explicar cada subescala, permitiéndonos ahorrar tiempo.

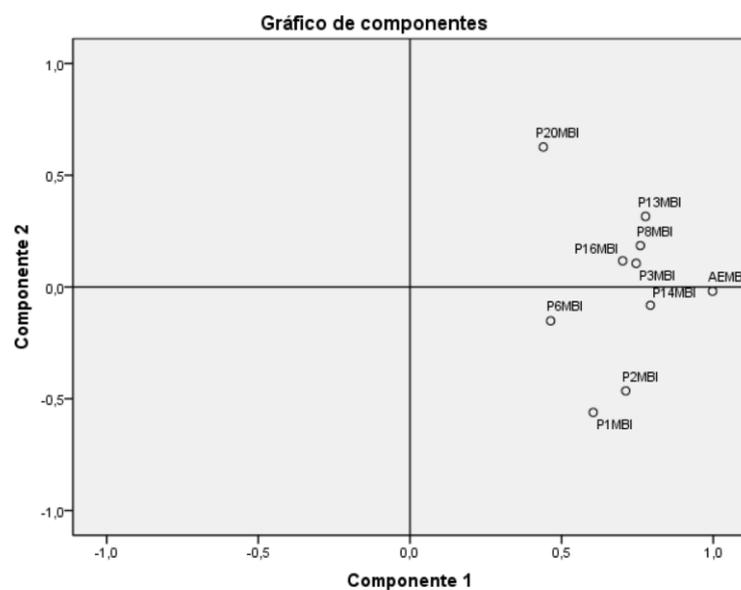
Método MBI

Agotamiento Emocional (AE)

Dentro de la subescala de agotamiento emocional, nos podemos dar cuenta que las preguntas que la explicarían mejor serían los ítems, que se encuentran dentro del componente 1 en la que se destacan los siguientes: 2 (Al final de la jornada me siento agotado), 3 (Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo), 8 (Me siento “quemado” por el trabajo), 13 (Me siento frustrado por mi trabajo), 14 (Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro) y 16 (Trabajar en contacto directo con los pacientes/estudiantes me produce bastante estrés). El primer componente reuniría ítems que están relacionados con el agotamiento emocional.

Gráfico 2:

Análisis de componentes principales de la subescala de agotamiento emocional



Nota: A.E= Agotamiento emocional. Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Matriz de componentes (AE)

La matriz de porcentajes contiene las preguntas con los valores correspondientes que muestran el porcentaje de cada una.

Tabla 3: Matriz de porcentajes de las respuestas del componente de agotamiento emocional

Ítems AE	Componentes	
	1	2
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	,604	-,561
2. Al final de la jornada me siento agotado.	,712	-,456
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	,746	,106
6. Trabajar con pacientes/estudiantes todos los días es una tensión para mí.	,464	-,151
8. Me siento “quemado” por el trabajo.	,760	,185
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	,777	,316
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	,793	-,082
16. Trabajar en contacto directo con los pacientes/estudiantes me produce bastante estrés.	,701	,117
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	,440	,626
Total % de los ítems del AE	,998	-,019

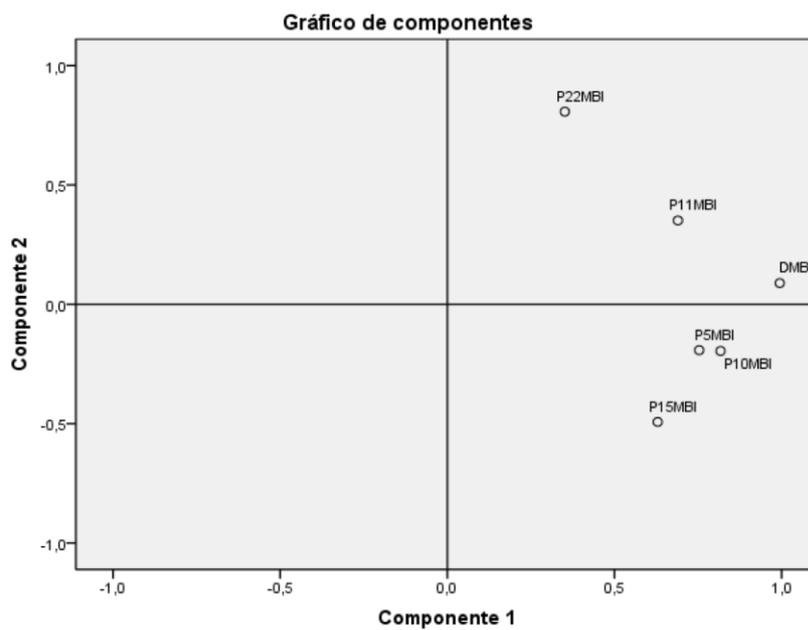
Nota: AE= agotamiento emocional. Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Despersonalización (D)

En la subescala de despersonalización, los ítems vinculados son los siguientes: 5 (Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos), 10 (Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo) y 15 (Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes/estudiantes a los que tengo que atender), estos

ítems tendrían relevancia para explicar dentro de esta subescala las actitudes de frialdad, cinismo y distanciamiento con los demás dentro del trabajo y fuera de él.

Gráfico 3:
Análisis de componentes principales de la Subescala de D



Nota: D= Despersonalización. Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Tabla 4: Matriz de porcentajes de las respuestas del componente de despersonalización

Ítems D	Componentes	
	1	2
5.Creo que trato a algunos pacientes/estudiantes como si fueran objetos.	,754	-,192
10.Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	,817	-,195
11.Me preocupa que este trabajo me éste endureciendo emocionalmente.	,690	,351
15.Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes/estudiantes a los que tengo que atender.	,629	-,493
22.Siento que los pacientes/estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.	,351	,807
Total % de los ítems de D	,994	,089

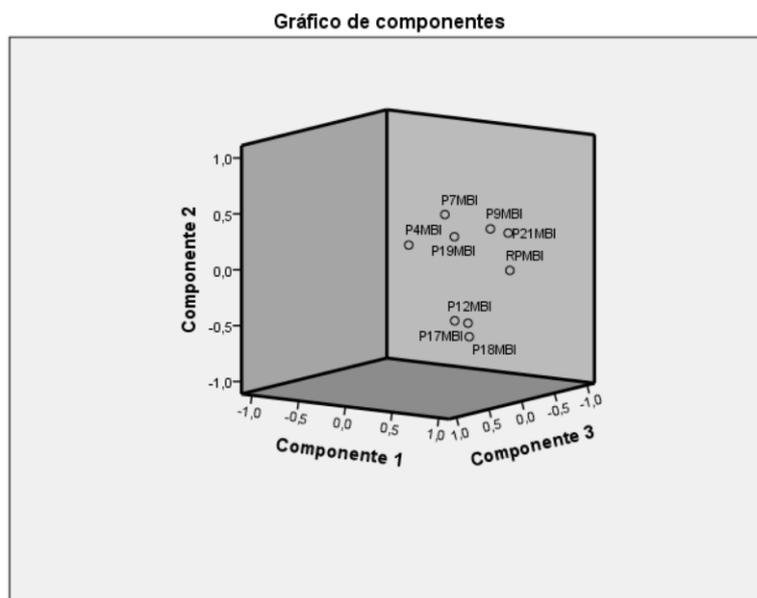
Nota: D= Despersonalización. Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro.

Realización Personal (RP)

Dentro de la subescala de realización personal los 8 ítems que la conforman explican cuan capaz se siente una persona para realizar una tarea, especialmente cuando los objetivos y metas son interesantes. Aunque se divide en 4 componentes en el primero tenemos la pregunta 17 (Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes/estudiantes), en el segundo componente la pregunta 7 (Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes/estudiantes), 12 (Me encuentro con mucha vitalidad) y 18 (Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes/estudiantes), en el tercero los ítems 4 (Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes/estudiantes) y 21 (Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo) y en el cuarto la pregunta 9 (Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros) y 19 (He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo). Aunque los ítems se agrupan en distintos componentes, podemos decir que todos explican la realización personal.

Gráfico 4:

Análisis de componentes principales de la subescala de RP



Nota: RP= Realización Personal. Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro.

Tabla 5: Matriz de porcentajes de las respuestas del componente de realización personal

Ítems RP	Componentes			
	1	2	3	4
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes/estudiantes.	,364	,305	,661	,233
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes/estudiantes.	,491	,538	,291	,097
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	,428	,289	-,495	,564
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	,423	-,456	,042	,044
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes/estudiantes.	,528	-,599	-,030	-,095
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	,433	,301	0,63	-,766
21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	,498	,234	-,667	-,179
Total % ítems RP	,995	,049	,016	,002

Nota: RP= Realización Personal. Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro.

Análisis de los ítems más representativos del MBI

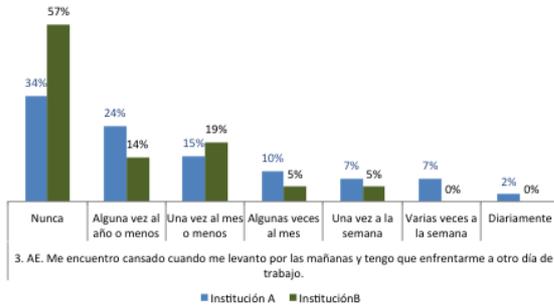
A continuación tomamos las preguntas más representativas de cada subescala de acuerdo al análisis de componentes y las explicamos de manera más detallada de acuerdo al porcentaje de respuesta que reciben por institución:

Agotamiento Emocional

En cuanto a los ítems que se muestran a continuación se puede observar que a pesar de que ambos colegios tienen una puntuación alta en el grado “nunca”, la institución B sobresale más con esa puntuación. Es decir que los docentes de la institución A ya están sintiendo que su trabajo se está tornando cansado por las demandas y exigencias diarias que deben cumplir para mantener estándares altos en la calidad de la educación, pero cabe recalcar que es un porcentaje bajo.

Gráfico 5

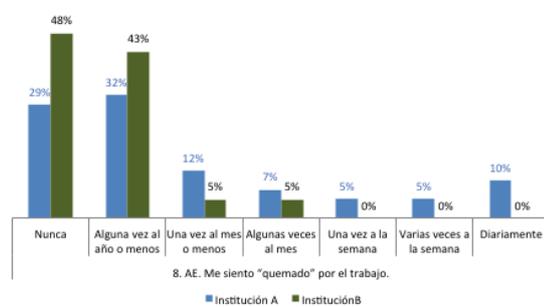
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo



Nota: Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 6

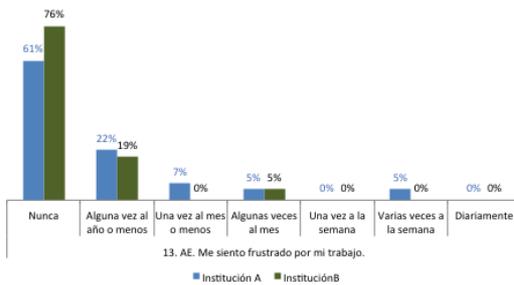
8. Me siento "quemado" por el trabajo



Nota: Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 7

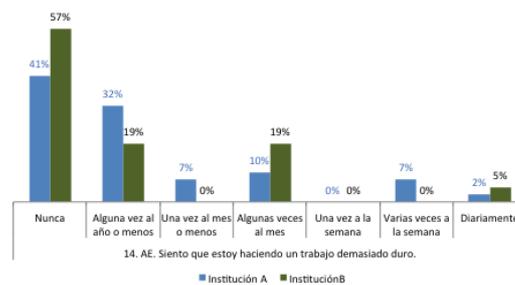
13. Me siento frustrado por mi trabajo



Nota: Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 8

14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro



Nota: Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 9

16. Trabajar en contacto directo con los pacientes/estudiantes me produce bastante estrés.



Nota: Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Despersonalización

En la subcala de despersonalización estos dos ítems nos muestran que en ambas instituciones los docentes señalan “nunca”, lo que nos da a entender que no se sienten distantes, fríos especialmente con sus alumnos y que por el contrario tienen una actitud positiva en su labor. Es importante mencionar que en la institución B llama la atención que ya se observan datos en el grado “diariamente” y que a pesar de ser un porcentaje bajo indica que existen docentes que muestran niveles de insensibilidad y despreocupación por el resto.

Gráfico 10

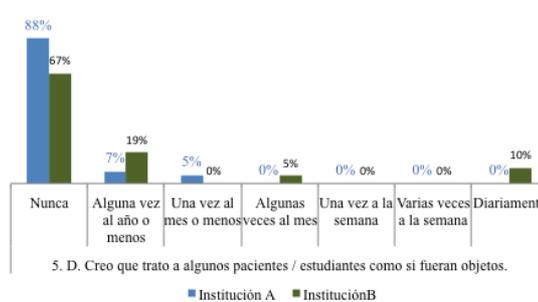
10. D. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.



Nota: Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 11

5. D. Creo que trato a algunos pacientes/estudiantes como si fueran objetos.



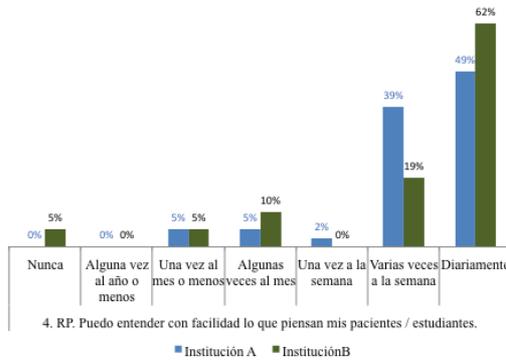
Nota: Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Realización personal

Se destacaron tres ítems dentro de esta subescala, mostrando una pequeña diferencia entre ambas instituciones, es decir que los docentes de la institución B diariamente sienten estar realizados personalmente sin embargo se puede observar que un grupo de docentes, en porcentaje menor, no lo siente así. Para la institución A se puede observar que se sienten realizados personalmente pero no a diario. Esto no quiere decir que los docentes no estén comprometidos en realizar un buen trabajo, no sean optimistas y autoeficaces, pero se puede mencionar que es importante tomar en cuenta ese grado “nunca” en los docentes y no descartarlo a pesar de no ser representativo porque puede llevar a aquellos docentes a sentimientos de fracaso e incompetencia.

Gráfico 12

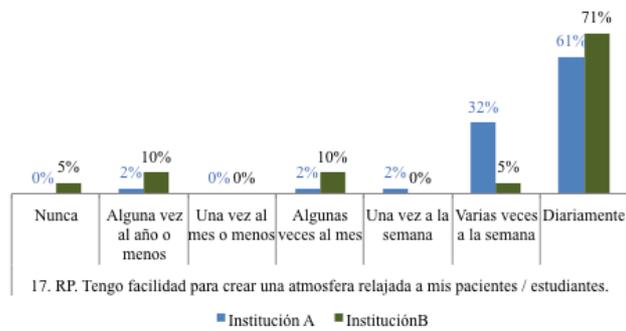
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes /estudiantes



Nota: Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 13

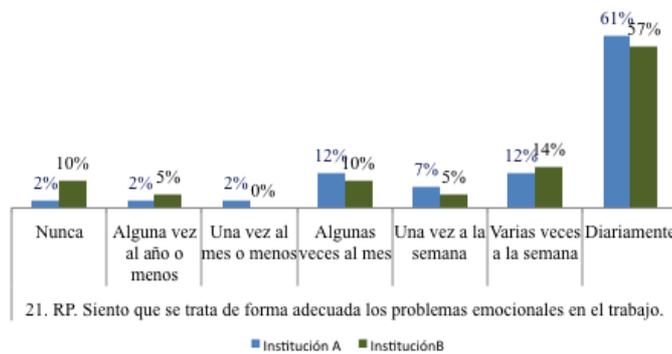
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes/estudiantes



Nota: Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 14

21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo



Nota: Fuente: Cuestionario MBI. Elaborado por: Dayana Castro

Análisis de Componentes Principales

Método de Satisfacción Laboral (S20/23)

Nos permite identificar si todos los ítems son necesarios para explicar los factores del S20/23.

En este caso de acuerdo al análisis factorial, nos muestra que el primer factor reúne los seis ítems a los que se los denomina satisfacción con la supervisión, el segundo factor consta de los cinco ítems denominados satisfacción con el ambiente físico de trabajo, el tercer factor aglomera los cinco ítems denominados satisfacción con las prestaciones recibidas y el quinto factor agrupa los tres ítems vinculados con la satisfacción con la supervisión. A excepción del cuarto factor que generó dos componentes: siendo el primer componente a través de sus tres ítems relacionados con la satisfacción que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que le gusta o en lo que se destaca, al que se lo denomina satisfacción intrínseca. Cabe recalcar que a pesar de que todos los ítems en cada uno de los factores aporten en forma significativa y en porcentaje similar, se puede tomar en cuenta aquellos ítems con mayor representatividad. A continuación se los detalla:

Factor I Satisfacción con la supervisión

En la satisfacción con la supervisión se tomó en cuenta las siguientes preguntas, la “igualdad” y “justicia” de trato que reciben de su empresa (83%) y el apoyo que reciben de sus superiores (82,3%).

Tabla 6: Matriz de porcentajes de las respuestas de satisfacción con la supervisión

Ítems SP	Componente
	1
13. Relaciones personales con sus superiores.	,773
14. La supervisión que ejercen sobre usted.	,632
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	,693
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	,739
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	,830
18. El apoyo que recibe de sus superiores.	,823
Total % ítems SP	,997

Nota: SP= Satisfacción con la supervisión. Fuente: cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro.

Factor II Satisfacción con el ambiente físico de trabajo

En la satisfacción con el ambiente físico de trabajo se destacan principalmente el entorno físico y el espacio de que disponen en su lugar de trabajo (81,3%) al igual que la iluminación en el mismo (88,7%).

Tabla 7: Matriz de porcentajes de las respuestas del componente de satisfacción ambiente físico de trabajo

Ítems SAT	Componente
	1
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	,624
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	,813
8. La iluminación de su lugar de trabajo.	,887
9. La ventilación de su lugar de trabajo.	,784
La temperatura de su local de trabajo.	,655
Total % ítems SAT	,840

Nota: SAT= Satisfacción con el ambiente físico de trabajo. Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro.

Factor III Satisfacción con las prestaciones recibidas

En la satisfacción con las prestaciones recibidas se tomó en cuenta los siguientes ítems: las oportunidades de formación que le ofrece la empresa (84,6%), el grado en que la empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales (88,6%) y la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales (88,8%).

Tabla 8: Matriz de porcentajes de las respuestas del componente de satisfacción con las prestaciones recibidas

Ítems SPR	Componente
	1
11. El salario que usted recibe.	,790
12. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	,846
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	,886
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	,888
Total % ítems SPR	,767

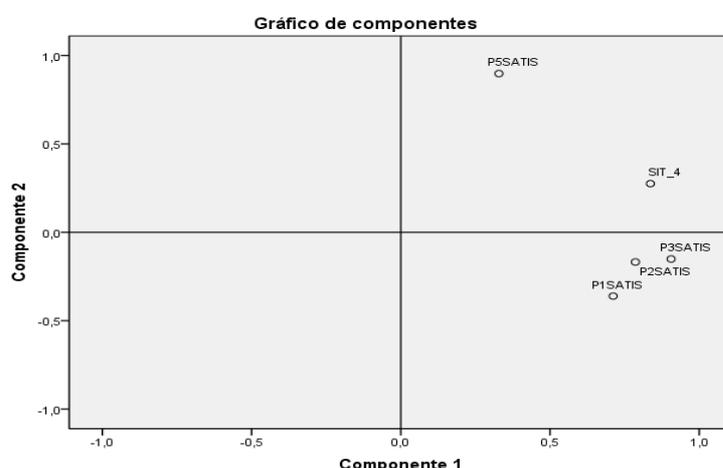
Nota: SPR= Satisfacción con las prestaciones recibidas. Fuente: Cuestionario: S20/23. Elaborado por: Dayana Castro.

Factor IV Satisfacción intrínseca del trabajo

En cuanto a la satisfacción intrínseca del trabajo se consideran, los ítems 1 (71,2%), 2 (78,6%) y 3 (90,6%). Los cuales nos dan a entender la satisfacción que produce el trabajo por sí mismo y las oportunidades de realizar las cosas que dentro de su trabajo le destacan a una persona al igual que hacer las cosas que le gustan.

Gráfico 15

Análisis de componentes principales de la satisfacción intrínseca del trabajo



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro.

Tabla 9: Matriz de porcentajes de las respuestas de satisfacción intrínseca del trabajo

Ítems SIT	Componentes	
	1	2
1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	,712	-,361
2.Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	,786	-,168
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	,906	-,151
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	,329	,898
Total % ítems SIT	,836	,275

Nota: SI= Satisfacción intrínseca del trabajo. Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro.

Factor V Satisfacción con la participación

En la satisfacción con las prestaciones recibidas es importante tomar en cuenta los tres ítems es decir la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo (86,7%), la participación en las decisiones del departamento o sección (89,6%) y la participación en las decisiones del grupo de trabajo relativas a la empresa (83%).

Tabla 10: Matriz de porcentajes de las respuestas de satisfacción con la participación

Ítems SP	Componente
	1
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	,842
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	,867
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	,830
Total % ítems SP	,842

Nota: SP= Satisfacción con la participación. Fuente: cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro.

Análisis de los ítems representativos del S20/23

A continuación se analiza los ítems más relevantes de cada factor, a través del análisis de componentes:

Factor I Satisfacción con la supervisión

Ambos ítems nos muestran que en las dos instituciones están muy satisfechos con la igualdad y justicia de trato que reciben de su empresa y especialmente en el apoyo por parte de sus superiores, esto permite que se sientan respaldados. Cabe mencionar que hay un pequeño porcentaje de docentes que está percibiendo cierta injusticia al mostrarse insatisfechos con el tema de igualdad en cuanto al trato que reciben de la institución donde laboran. En ambas instituciones sienten este malestar que podría terminar generando conflictos. En las entrevistas los docentes mencionaron que la supervisión es imponente y que muchas veces no se maneja con respeto, con esto se puede dar cuenta de cierta insatisfacción en una pequeña cantidad de docentes.

Como reportan en su estudio Aldrete et al. (2011), existieron docentes insatisfechos con elementos que rodean el trabajo, como el salario, condiciones higiénicas, la organización misma, donde se particulariza sobre la supervisión y la relación con los superiores, aspectos

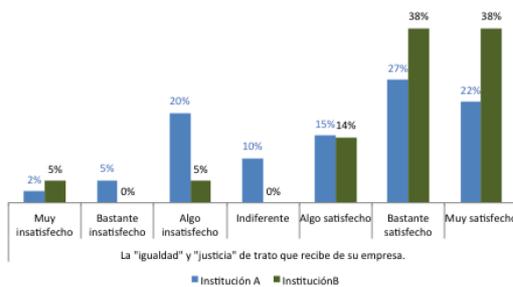
en los cuales según este estudio es importante comenzar a actuar para que los docentes disfruten de una mejor salud mental y un mayor bienestar emocional.

Gráfico 16

Gráfico 17

17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa

18. El apoyo que recibe de sus superiores



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

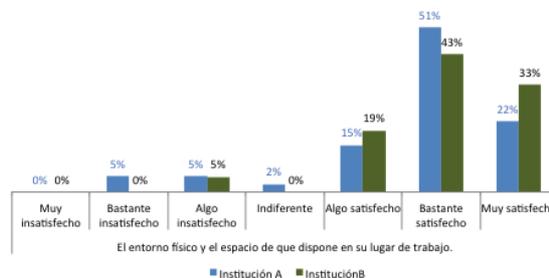
Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Factor II Satisfacción con el ambiente físico de trabajo

En el caso de los aspectos relativos al entorno de trabajo los docentes la institución A se encuentran bastante satisfechos es decir que el espacio físico donde laboran (las aulas) es cómodo y les permite trabajar en un buen ambiente, aunque cabe mencionar que en las dos instituciones hay docentes que muestran estar insatisfechos con su lugar de trabajo y con la iluminación del mismo. Como opinaron en la entrevista ciertos docentes, que hay aulas que no están adecuadas y mucho menos son aptas para recibir gran cantidad alumnos, lo cual es incómodo para ellos y para el docente, y genera cierto malestar. A pesar de no contar con datos demográficos se puede tomar lo siguiente como un antecedente, por ejemplo en el estudio de Aldrete et al. (2011) mencionan que como variable importante del ambiente las mujeres docentes se encuentran más insatisfechas con aspectos físicos como la higiene, la seguridad y la iluminación.

Gráfico 18

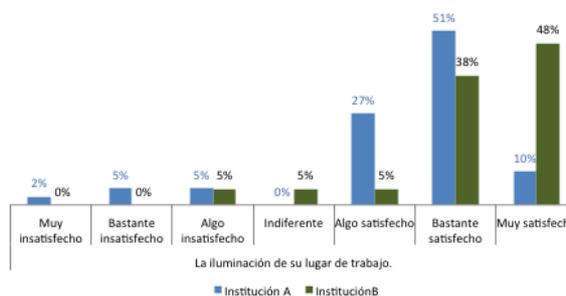
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 19

8. La iluminación de su lugar de trabajo



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Factor III Satisfacción con las prestaciones recibidas

En este factor se consideran tres preguntas para analizarlas, en cuanto a las oportunidades de formación, el grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales. De acuerdo a cada institución los docentes se mostraron satisfechos ante esos aspectos, pero cabe mencionar que existe un pequeño malestar que a pesar de no ser elevado muestra insatisfacción. Lo que indica que hay indicios de que algunos docentes esperan que cambie o se mejore las oportunidades de formación, los convenios, disposiciones, leyes laborales y con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales. Pese a que en las entrevistas no se menciona a las prestaciones como algo

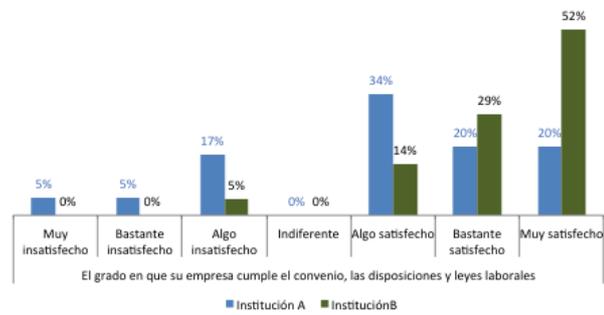
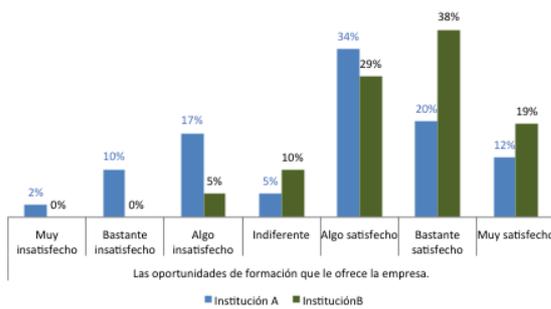
que genera mayor satisfacción. Por ejemplo en el estudio de Duran et al. (2005) reportan que es fundamental la formación y el apoyo que la sociedad le ofrece al profesor para no hacer imposible esta labor. No obstante en el estudio de Aldrete et al. (2011) muestran docentes insatisfechos con algunos elementos que rodean el trabajo como por ejemplo el salario.

Gráfico 20

Gráfico 21

11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

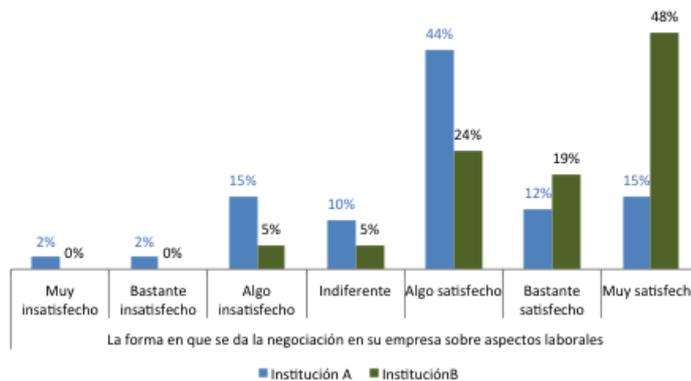


Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 22

23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

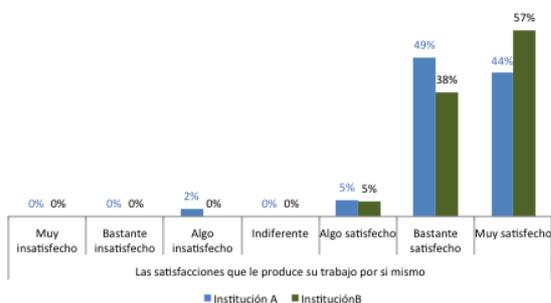
Factor IV Satisfacción intrínseca del trabajo

En cuanto a este factor la satisfacción que el trabajo les produce a los docentes en ambas instituciones es alta, asimismo lo expresan en la entrevista refiriéndose a que el elemento que más les genera satisfacción laboral es trabajar con niños y jóvenes, enseñarles, verlos participar en clases, y la relación que se construye con ellos. Como mencionan en el estudio de Aldrete et al. (2011) que los factores de satisfacción en el grupo de docentes en su estudio se diferenciaron en el gusto por el trabajo, las oportunidades que ofrece el trabajo para hacer cosas que les gusten o por el hecho de destacar, considerando aquellos elementos como los que generan satisfacción; los cuales están bajo el control del docente. Aunque en la institución A existe un pequeño porcentaje de docentes insatisfechos.

En cuanto a los objetivos, metas y tasas de producción que deben alcanzar los docentes los catalogan como retos interesantes. Como lo mencionaron en la entrevista por ejemplo: que es bastante satisfactorio para ellos cuando los niños y jóvenes aprenden cosas nuevas y las hacen ellos solos.

Gráfico 23

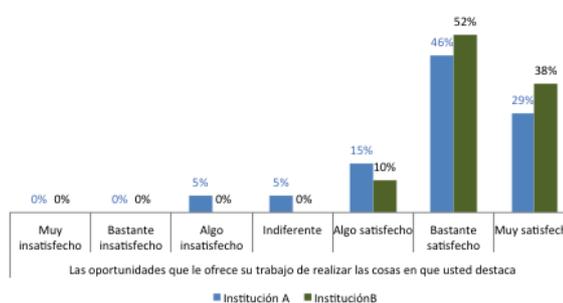
1. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 24

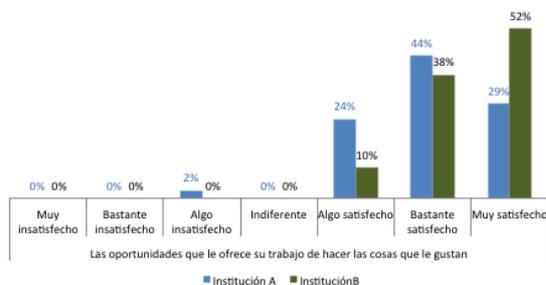
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 25

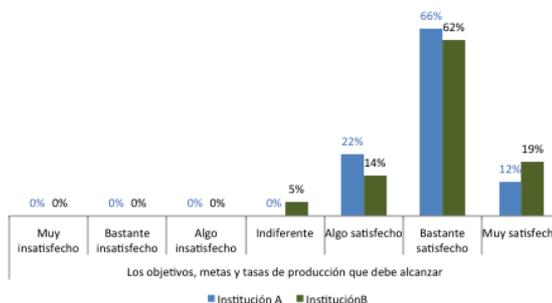
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 26

5. Los objetivos metas y tasas de producción que deben alcanzar



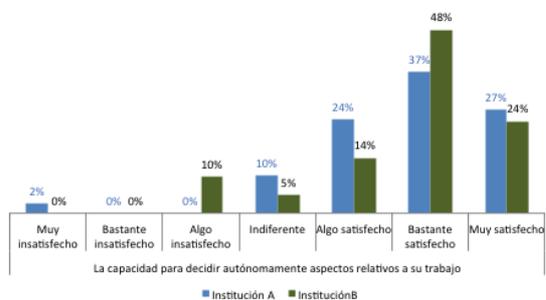
Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Factor V Satisfacción con la participación

En cuanto a las preguntas referidas a la satisfacción con la supervisión, se observa que los docentes están satisfechos, aunque existe un grupo pequeño en la institución A que se muestra insatisfecho. Se podría decir que en cierta medida las decisiones sobre aspectos del trabajo están controladas y eso provocaría que los docentes no se sientan parte de la organización y que en su trabajo no sean tomados en cuenta. Pese a que en las entrevistas no se menciona nada referente, tal vez les está empezando a generar molestias.

Gráfico 27

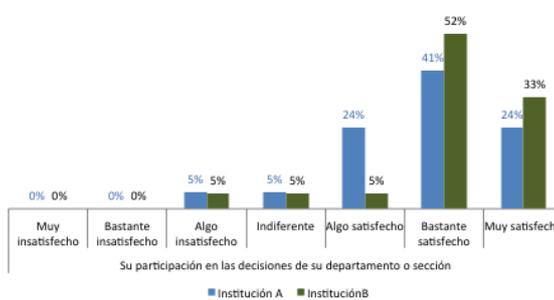
19. La capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 28

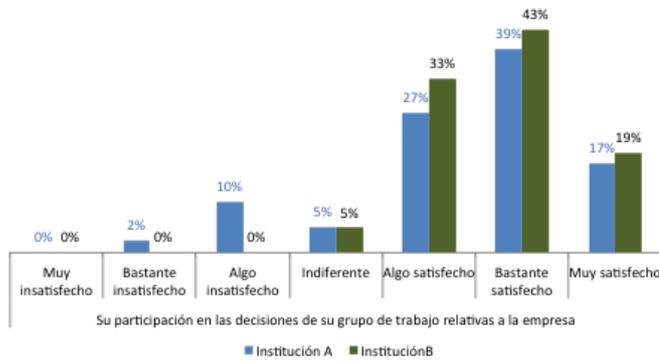
20. Su participación en las decisiones de su departamento o secciones



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Gráfico 29

21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa



Nota: Fuente: Cuestionario S20/23. Elaborado por: Dayana Castro

Hipótesis

Existe relación directa entre la falta de satisfacción laboral y el burnout

Para evaluar ambas variables dentro de las instituciones se utilizó dos cuestionarios: el MBI y el S20/23, los cuales nos ayudaron a determinar su estado. Mediante el MBI se obtuvo un agotamiento emocional y despersonalización bajos y una realización personal alta, por lo tanto los resultados obtenidos fueron favorables es decir no había presencia de burnout. En cuanto al S20/23 los resultados obtenidos nos mostraron que los docentes se encontraban bastante satisfechos en todas las facetas de su trabajo es decir ambiente físico, participación, prestaciones recibidas, supervisión y satisfacción intrínseca. Después se procedió a realizar la correlación de ambas variables a través del coeficiente de correlación de Pearson (r), el cual nos mostró que no hubo una relación altamente significativa entre ambas variables, por lo cual se dedujo que dentro de esta población la satisfacción laboral no era un indicador fuerte del burnout. Es por eso que en base a los resultados obtenidos en el estudio, se puede determinar que el hecho de que los docentes se encuentren satisfechos y sin presencia burnout, dio lugar a que la hipótesis planteada quedara rechazada.

Resultados de las entrevistas

A continuación se presentan los resultados revisados de las entrevistas a los docentes que nos permite entender su percepción frente a las variables estudiadas y a los cuestionarios aplicados.

Docentes

1. ¿Qué elementos dentro de su trabajo le generan satisfacción?

La respuesta que se obtuvo por parte de los docentes ante esta pregunta fue que el elemento que más les generaba satisfacción era el trabajar con seres humanos, es decir trabajar con niños y jóvenes, enseñarles día a día algo nuevo, verlos participar en clases, la relación que se llega a tener con ellos, en si la docencia, verlos progresar a través de lo que ellos les han enseñado.

Lo que coincidiría con el estudio de Aldrete et al. (2011) quienes encontraron que ocho de cada diez docentes están satisfechos con los factores intrínsecos de la tarea, por lo que podrían manifestar actitudes positivas para realizar su trabajo. Por su parte Aldrete et al. (2011) mencionan a Cuadra (2009), los docentes que no están afectados por el síndrome de burnout se encuentran realizados y este sentimiento funciona como factor protector. Los sentimientos de competencia y éxito profesional, acompañados de una evaluación positiva de sí mismos, los llevan a estar satisfechos con los resultados laborales y personales.

Otro punto es la buena relación con los compañeros de trabajo, tanto en lo personal como en lo profesional. Según el estudio de Jiménez et al. (2012) observaron que en relación a colegas, los docentes expresaban que tener amigos cercanos o personas de confianza en su lugar de trabajo les ayuda a sentirse estimados y apreciados. A su vez el estudio de Jiménez et al. (2012) mencionan a Pérez, y Martín (2004) quienes sostienen que el apoyo social puede influir positivamente y de forma directa sobre la salud, ya que contribuye a satisfacer necesidades como las de seguridad, pertenencia, afecto y estima. Añadiendo Alvarado (2009)

que cita en su estudio a Goddard et al. (2006) encuentran que el ambiente en el trabajo predice el inicio del síndrome de burnout. Sin embargo la participación en el trabajo, el reconocimiento tanto público como económico, no es algo que les genere mayor satisfacción, así como tampoco el ambiente físico o infraestructura del colegio.

2. ¿Qué factores en su trabajo considera que deberían cambiar? ¿por qué?

Los elementos que los docentes piensan que deberían cambiar son el excesivo papeleo que se debe realizar para el Ministerio de Educación, porque por esta razón consideran que la labor del docente está pasando a ser más de tipo administrativo y en muchos casos se llega a descuidar la enseñanza, al aplazar alguna clase y acumular el trabajo.

Lo que se relacionaría con lo que Alvarado (2009) encontró en su estudio, que el mayor malestar que mencionan educadoras y educadores se relaciona con las funciones administrativas inherentes al puesto que ocupan, pero que no parecen visualizarse como tal, sino como papeleo burocrático.

También los docentes mencionaron que podría haber mayor flexibilidad por parte de las autoridades en cuanto a la entrega de planificaciones porque muchas veces no alcanzan a realizar el trabajo a tiempo.

En el estudio de Álvarez (2007) se indica que la presión laboral es un factor que atenta contra la satisfacción laboral del docente en el desempeño de sus funciones y empeora la situación.

Añadieron los docentes que otro factor que debería cambiar es la supervisión por parte de los inspectores porque el trato de ellos es imponente y la mala organización del cronograma de actividades que provoca incluso que lleven el trabajo a casa por falta de tiempo.

Por otro lado los docentes estaban preocupados por el aspecto económico, es decir el salario, aunque no fue algo que se mencionara con énfasis.

Todo lo expuesto por parte de los docentes coincide con el estudio de Aldrete et al. (2011) quienes reportaron que los docentes están insatisfechos con algunos elementos que rodean el trabajo como son: salario, condiciones higiénicas, la organización misma, donde se particulariza la supervisión y la relación con los superiores. Además Los resultados de este estudio coinciden con los aspectos que observa González (2008), Galaz (2002) y Jaik et al. (2010) mencionados por Aldrete et al. (2011), sobre niveles altos de satisfacción en el trabajo, pero con insatisfacción por el salario que reciben y por las condiciones en las que tienen que realizar su tarea.

Además los docentes consideran que otro de los aspectos que deberían cambiar es la poca atención y colaboración de los padres de familia que debido a sus ocupaciones no colaboran con los docentes en el proceso de aprendizaje de los niños y jóvenes causando conflicto por la alta responsabilidad puesta en el profesor. Más aún, perciben que los padres creen que por pagar una pensión debe ser así. Por otra parte los problemas disciplinarios de los estudiantes ocasionan falta de respeto, poco interés en clases, mala actitud para aprender. Otro aspecto en lo que concuerda la mayoría de docentes es la falta de material didáctico para las clases y prácticas con los estudiantes, porque esto llega a interrumpir el proceso de enseñanza, por lo cual muchas veces el docente trata de conseguir sus propios materiales. En cuanto al espacio físico los docentes opinan que hay aulas que no están aptas para recibir cierto número de alumnos, lo cual es incómodo para ellos y para el docente. En cuanto a la carga horaria, los docentes opinaban que tienen demasiadas horas a cargo y esto les provoca a la mayoría desgaste porque llegan a sentirse cansados física y mentalmente.

Por ejemplo en el estudio de Sari (2004), que es citado por Alvarado (2009) menciona que el síndrome de burnout se ha asociado con satisfacción laboral y con clima laboral, encontrando que las formas y contenido de la cultura de las escuelas, su liderazgo, la comunicación y los recursos con los que se cuenta, están relacionados al burnout, además de

las relaciones con la comunidad y padres de familia, la reputación como docente y la presión en el trabajo, es decir los factores sociales e institucionales podrían contribuir también en el síndrome de burnout.

3. ¿Considera que sus compañeros docentes han tenido inconvenientes al dar las clases? ¿Qué tipo de inconvenientes?

Los inconvenientes que más se presentan en clases es por el comportamiento de los alumnos, la indisciplina. Otro de los inconvenientes es la poca ayuda que reciben por parte de los padres de familia que no colaboran con los docentes en el proceso de aprendizaje y en la disciplina de sus hijos. También mencionaron inconvenientes por la falta de material didáctico y tecnológico que muchas veces frena su trabajo e inconvenientes en cuanto al excesivo papeleo que deben realizar para el Ministerio de Educación.

4. ¿Qué podría realizar la institución para apoyar en los inconvenientes que han tenido los profesores?

Los docentes opinan, que la institución podría realizar más talleres con los padres de familia para que estos se involucren en la educación y control de disciplina de sus hijos. Y a su vez realizar charlas educativas y en valores para los estudiantes, prestar más atención a sus necesidades de aprendizaje. Podrían realizar una correcta planificación tomando en cuenta el cronograma de los docentes. Podría existir un programa de actualización continua a los docentes con capacitaciones, charlas, talleres y evaluarlos a través de los mismos. Se podría reorganizar el horario de clases de los docentes para que no tengan demasiadas horas a cargo y extender el tiempo de receso para los mismos.

Lo expuesto por los docentes da la pauta para saber que ellos tienen ideas de cambio y mejora, esto se relacionaría con el estudio de Fernández (2008), citado por Aldrete et al. (2011) que expuso que los maestros que presentan niveles bajos de burnout, perciben altos niveles de autoeficacia, mostrando niveles elevados de entusiasmo, con apertura para

experimentar métodos que lleven a mejorar las necesidades de los estudiantes y siendo además persistentes con los estudiantes que tienen dificultades.

A su vez opinan que se podría crear un departamento que coordine asuntos externos como informes a los ministerios, especialmente al Ministerio de Educación. Podrían renovar el espacio físico con la creación de aulas y reorganizar las clases. Es importante adquirir el suficiente material didáctico y tecnológico para el correcto desenvolvimiento del docente en clases.

Además el estudio de Duran et al. (2005), reportaron que la satisfacción laboral junto con la auto eficacia y la dedicación, permite a los docentes afrontar las situaciones difíciles con los estudiantes y contar un buen bienestar personal y laboral. Añadiendo en el estudio Aldrete et al. (2011) afirmaban lo siguiente: si los docentes están satisfechos con los aspectos propios de la tarea, esto les permitiría, probablemente, tolerar algunos de los elementos que les ocasionan insatisfacción y por ello pueden permanecer en sus actividades.

A continuación se muestra la percepción de los docentes en cuanto a los cuestionarios aplicados:

5. ¿Creé que los cuestionarios aplicados son claros?

La respuesta obtenida a esta pregunta por parte de los docentes fue que ambos cuestionarios estaban totalmente claros al momento de contestarlos.

Según Chiang et al. (2007) en su estudio tomaron una prueba piloto del S20/23 con la autorización a 20 personas elegidas de forma aleatoria, señalando que el cuestionario era entendible y no manifestaba mayor problema al contestarlo. Por otra parte Alvarado (2009), en su investigación utilizó el MBI en su versión en castellano por su amplia difusión, por ser fácil de comprender e interpretar y al ser un inventario para medir el burnout en educadores y personal de servicios humanos en el área de la salud.

6. ¿Considera que los instrumentos aplicados eran importantes por la información que recuperaban?

La respuesta obtenida por parte de los docentes ante esta pregunta fue que si refleja importancia especialmente para el tema que se va a investigar, muestra bastante preocupación a lo que vive un empleado. Contiene información útil que a su vez muestra cómo está la gente en su trabajo y plasma lo que siente un empleado, con esta información se podría mejorar el trabajo debido a que tiene preguntas puntuales que darían resultados veraces.

Por lo tanto si es importante realizar este tipo de investigación donde uno se da cuenta de la importancia sobre la calidad de vida del docente.

7. ¿En algún otro momento fue parte de un estudio de satisfacción y desgaste laboral (burnout)?

En esta pregunta, la mayoría de docentes contestaron que nunca habían sido parte de un estudio de este tipo, es decir de satisfacción laboral y desgaste laboral (burnout). Era la primera vez que participaban salvo dos docentes que había sido parte de un estudio similar en otro trabajo. Se hace importante realizar un estudio de este tipo para conocer cómo se encuentra el personal que labora dentro de una organización.

Como menciona en su estudio Aldrete et al. (2011), al existir un alto porcentaje de docentes con insatisfacción por el trabajo y niveles altos de burnout (es decir, agotados emocionalmente o con despersonalización) se llega a comprender el enorme riesgo en que se encuentran tanto los docentes como los jóvenes que están bajo su atención, ya que la labor que realizan los profesores es con estudiantes en una etapa de formación cuya función principal es guiar eficazmente su desarrollo. Por lo tanto se hace necesario realizar acciones preventivas tendentes a proporcionar a las docentes herramientas que le permitan un mejor manejo del estrés laboral y actuar sobre los elementos del ambiente laboral reportados como insatisfactorios.

Ahora presentaremos los resultados de la entrevista a los administrativos, en los cuales se da a conocer su percepción acerca del estudio realizado y las variables estudiadas.

Administrativos

1. ¿Qué entiende usted por satisfacción en el trabajo?

Los administrativos contestaron que lo que entendían por satisfacción en el trabajo es el grado de motivación, cuando la persona se siente estimulada por las acciones y el desempeño laboral, el contar con los recursos necesarios para rendir bien y ser buen profesional, el tener vocación de servicio a los demás, es saber hacer, querer hacer y amar lo que se hace, es contar con bienestar en el trabajo estar feliz, tranquilo y tener un buen ambiente.

Lo que se podría relacionar con el significado que se da de la satisfacción laboral según Locke, 1976, 1984 citado por Asenjo et al. (2012) quienes definen como “una respuesta emocional positiva al puesto de trabajo y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales de la persona” (p.2).

2. ¿Qué entiende usted por desgaste en el trabajo?

Las respuestas ante esta pregunta evidencian que el desgaste en el trabajo se da cuando hay mucho estrés, sobrecarga laboral, cuando existe cansancio, pérdida de energía, cuando hay cambios abruptos en la forma de trabajo por ejemplo en la carga horaria, actividades rutinarias y decae el deseo de superarse al perder interés en el mismo. También mencionaron que implica desgaste emocional, intelectual y físico y que la docencia se relacionaría más con el desgaste emocional.

Esta definición no estaría alejada de la de Freudenberg (1974, 1977), citada por Serrano (2002) quien la definió como “la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en aquellas personas que se dedican a asistir a otros, esto lo observó en el deterioro de la calidad de atención que prestaba el personal de salud y se lo atribuyo a la existencia del síndrome” (p. 331).

3. ¿Qué elementos le dan satisfacción a las personas que trabajan aquí?

La respuesta a esta pregunta fue que los elementos que les dan satisfacción son el ambiente de trabajo, la relación con los compañeros, el equipo de trabajo, el reconocimiento por la labor que realizan y una de las cosas que más mencionaron fue el hecho de trabajar con niños y jóvenes.

Lo cual no estaría alejado de lo que reportaron en su estudio Aldrete et al. (2011) Que mencionaron que se diferenciaron claramente los factores de satisfacción con el gusto por el trabajo, las oportunidades que ofrece el trabajo para hacer cosas que les gusten o por el hecho de destacar, considerando estos elementos como los que generan satisfacción; los cuales están bajo el control del docente, en virtud de que se relaciona con lo que él hace.

4. ¿Considera importante realizar estudios de satisfacción laboral y burnout dentro de la institución? ¿por qué?

La respuesta que se obtuvo fue positiva, es decir que si consideran importante realizar estudios de este tipo para conocer si los docentes están bien en su trabajo, cuánto de sí mismos entregan a su labor dentro y fuera de clases, también opinaron que con este tipo de estudios se logra que los docentes expresen sus problemas, limitaciones y necesidades sin ningún tipo de presión. Y con los resultados se puede conocer en qué medida algo les está afectando para buscar alternativas y soluciones a tiempo, que permitan aliviar posibles tensiones negativas.

Lo cual da a entender que si es factible realizar un estudio de este tipo, como lo muestran investigaciones previas (Aldrete, Aranda, Valencia, y Salazar, 2011; y Jiménez, Jara, y Miranda, 2012) donde su información y resultados obtenidos ha dado a conocer más sobre la satisfacción laboral y burnout. Por ejemplo en el estudio de Aldrete et al. (2011), reportaron que los resultados obtenidos contribuían a la comprensión del síndrome burnout y la satisfacción laboral en esta profesión, al encontrar la asociación entre el síndrome en sus

dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con la insatisfacción en las prestaciones, supervisión, participación, ambiente de trabajo, diferenciando esta insatisfacción entre hombres y mujeres. Por lo que se pudo identificar algunos de los aspectos sobre los cuales se hacía necesario actuar, en virtud del beneficio inmediato que esto pudiera tener para la salud física y mental del docente.

Por otra parte Jiménez et al. (2012) reportó que a nivel social los efectos del síndrome en los profesores ocasionarían un deterioro en la calidad de enseñanza, lo que disminuiría el nivel de conocimiento en sus estudiantes y con ello, las probabilidades de optar a una mejor calidad de vida. Por estas razones, en el estudio se sugirió tomar medidas en términos de políticas públicas que intervengan en estos tres niveles o dimensiones, a través de estrategias que fomenten el autocuidado y los factores protectores presentes en los docentes como son el apoyo social y la satisfacción laboral, junto a una adecuada gestión de recursos humanos.

A continuación con los datos obtenidos de las entrevistas a los docentes podemos destacar lo siguiente:

Los docentes se sienten satisfechos con el hecho de trabajar con niños y jóvenes, que el amor hacia su vocación es lo que hace que continúen enseñando, al igual que la buena relación y el apoyo que reciben por parte de sus compañeros, es decir el contar con un buen ambiente de trabajo. En cuanto a lo que les tiene descontentos en su trabajo es la poca colaboración de los padres de familia en la educación de sus hijos, la disciplina de los chicos y el hecho del excesivo papeleo solicitado por el Ministerio de Educación. Acerca de los instrumentos aplicados los docentes manifestaron no haber tenido ningún problema al contestarlos y que les parece importante la información que se obtendrá de los mismo porque muestra como están las personas en su trabajo.

En cuanto a los datos de la entrevista con los administrativos podemos mencionar lo siguiente:

Los administrativos opinan que el conocer a través del estudio como se encuentran las personas con las que trabajan es importante, sobre todo si se trata de un estudio externo porque los docentes se pueden expresar libremente sin sentirse presionados. A su vez ellos corroboraron que ven contentos a los docentes con su trabajo, con el hecho de enseñar y trabajar con niños y jóvenes, por la relación existente entre compañeros, es decir que para ellos los docentes que trabajan en sus instituciones muestran un alto componente vocacional.

3.2 Aplicación práctica

Una vez que se realizó el estudio la psicología organizacional podría intervenir sugiriendo las siguientes estrategias dentro de un plan de prevención.

Estrategias sugeridas para la prevención del burnout y la insatisfacción laboral

Es importante mencionar que este no es el desarrollo de un plan de prevención concreto sino más bien son sugerencias para prevenir la insatisfacción y el burnout. Una vez analizados los resultados que evidencian que los docentes están bastante satisfechos con su trabajo y no hay presencia de burnout, no estaría demás que se propongan actividades que permitan seguir manteniendo un nivel adecuado de bienestar tanto personal como profesional en los docentes. Dentro de este plan se trabaja en tres áreas: individual, social y organizacional. Enfocando cada una con técnicas que puedan ser puestas en práctica y que sean útiles para afrontar ciertas situaciones negativas.

Plan de prevención individual

Este plan busca fomentar en los docentes la obtención de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral. La capacidad de adaptación y el afrontamiento constituyen una función de múltiples factores personales. A continuación se detallan algunas de las acciones que se podrían realizar:

Técnicas de respiración

En las cuales el docente aprende a respirar de una manera adecuada para facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones de estrés.

Entrenamiento en solución de problemas

Es importante dentro de la institución que el docente aprenda a tomar decisiones adecuadas y a no huir de sus problemas, cabe mencionar que esto debe ir acompañado con la práctica y una buena retroalimentación para que conozcan si llevaron o no una gestión adecuada del

problema. Para lo cual es importante el apoyo de los directivos, supervisores y el equipo de trabajo.

Entrenamiento en habilidades sociales y asertivas

Consiste en enseñar a través de técnicas adecuadas la manera correcta de expresar sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y pensamientos que permitan al sujeto defenderse sin agredir ni ser agredido. Tan solo con cambiar por ejemplo: la mirada, la distancia interpersonal, el lenguaje corporal, identificando los pensamientos negativos o reconociendo errores para mejorarlos, etc. Se podría evitar la frustración e insatisfacción.

Técnicas cognitivas y terapéuticas

Son técnicas mediante las cuales se buscaría que los docentes reafirmen la seguridad en sí mismos, manteniendo un equilibrio y armonía psíquica. Lo cual les permita eliminar las fuentes de estrés y neutralizar las actitudes negativas que les generen insatisfacción.

Charlas de autoconocimiento

Consiste en dar a los docentes charlas sobre como canalizar de mejor manera sus emociones, para que las mismas no les causen conflictos con los demás, es decir para que logren tener un control más efectivo sobre sí mismos, sus tareas y funciones.

Distracción u ocio

Consiste en que los docentes tengan un momento de descanso durante el trabajo, en el cual se relajen y disipen su mente con actividades que no sean referentes a su labor.

Manejo adecuado del tiempo

Consiste en que los docentes aprendan a manejar de manera eficaz y competente su tiempo, estableciendo prioridades para las actividades de mayor importancia y así no exista una sobrecarga del trabajo.

Plan de prevención social

Este plan está enfocado en cambio a actuar sobre el apoyo social fomentando la perspectiva grupal y organizacional en la cual se comparta información, se intercambien ideas y se adquieran nuevas habilidades o se mejoran las que ya se poseen, esperando que se dé una retroalimentación constructiva. A continuación una de las técnicas que se podría utilizar:

Dinámicas grupales

En las cuales se integran equipos de trabajo, para que los docentes puedan compartir información, intercambiar ideas, experiencias y se logre crear un trabajo más cooperativo.

Por ejemplo una dinámica grupal como la siguiente:

LA NASA: en la cual un equipo aterriza en la luna. Y tienen que reparar la nave en una base que está a 300 km. Se les da una lista con 15 objetos y tienen enumerar del 1 al 15 por orden de importancia cuales llevarían. Primero lo hacen por separado y luego con el equipo. Lo que se busca es la solución grupal a un problema ficticio (Caldas, Castellano, y Hidalgo, 2009, pp. 333).

Plan de intervención organizacional

Este plan irá enfocado hacia la estructura de las organizaciones, con el fin de que se observe y mejore ciertos temas como el estilo de dirección, la comunicación, las prestaciones recibidas, etc. Para el beneficio tanto de las instituciones como de los profesionales que en las mismas laboran. A continuación se da a conocer sobre que se puede efectuar:

Manejo de recursos

Está enfocado hacia la parte administrativa de las instituciones, es decir que los encargados de esa área reciban capacitaciones sobre una correcta administración de los recursos para mejorarlos y administrarlos de manera correcta.

Estilo de liderazgo

Verificar si se cuenta con un estilo de liderazgo adecuado con el cual se puede fijar estrategias, identificar puntos fuertes y débiles, motivar al grupo y de esta manera incidir favorablemente en la reducción de la insatisfacción e incluso del burnout.

Adecuada retroalimentación

Es importante que se dé una retroalimentación adecuada, en la que los docentes conozcan los puntos positivos y negativos de la labor realizada con el fin de que la mejoren, logrando que se den buenos resultados en su desempeño.

Participación

Permitir que los docentes sean creativos, innovadores brindándoles cierto grado de autonomía, responsabilidad y capacidad de decisión, para permitir que se dé un trabajo más saludable siendo una forma de realización personal en la que el docente se sienta útil.

Prestaciones recibidas

Es importante que dentro de las instituciones se maneje un adecuado programa de formación continua y oportunidades promoción que les brinden a los docentes nuevos conocimientos y destrezas para el desempeño eficaz de sus tareas, esto sería un beneficio tanto para la organización como para sus colaboradores ya que de esa manera irían a la par de los cambios que día a día se dan en la sociedad.

Comunicación efectiva

Manejar de una manera adecuada la comunicación para que esta sea uniforme tomando en cuenta estrategias como la escucha activa, empatía, palabras de refuerzos, asertividad y un resumen adecuado. Lo cual es importante al momento de resolver conflictos, incluso para intercambiar ideas y experiencias logrando que las personas se interrelacionen de una manera más eficaz.

Personal de apoyo

Se puede realizar un estudio para verificar si los docentes necesitan recibir ayuda en el aula, debido a la cantidad de alumnos o al volumen del trabajo lo cual es beneficioso, para evitar momentos estresantes.

Ambiente físico de trabajo

Es de igual importancia que las autoridades presten atención a la limpieza e higiene de la institución y en especial se tome en cuenta el espacio que ocupa el docente que son las aulas las cuales deberían contar con un espacio, iluminación y temperatura adecuado porque son factores que también inciden en el estrés e insatisfacción.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

- 1) Para concluir con la investigación, los resultados obtenidos del MBI y el S20/23 mostraron que no existieron elementos relacionados con la presencia de burnout en esta población debido a que las correlaciones entre ambas variables no fueron altas. Esto influyó para que no se relacionen las variables, sin embargo tomando en cuenta las entrevistas se pudo observar elementos que guardan relación con la existencia de burnout como la carga laboral, el tiempo de descanso de los docentes, la disciplina de los estudiantes, la falta de recursos materiales para las clases prácticas y especialmente el poco compromiso de los padres de familia en la educación de sus hijos dejándoles toda la responsabilidad a los docentes, motivos que a pesar de molestarles se ven contrarrestados por el gusto a su trabajo, el amor a su vocación, la buena relación con sus compañeros, que es algo positivo que contrarrestaría los otros inconvenientes. Como lo menciona Aris, (2009) en su estudio en el cual se analizó a través de una entrevista que los docentes percibían un alto componente vocacional y una competencia personal positiva, que les permitía continuar enseñando.
- 2) En cuanto a los resultados para conocer el grado de burnout y satisfacción laboral, pudimos obtener que los docentes se encuentran bastante satisfechos con su trabajo (S20/23) y que no existe burnout (MBI). Razon por la cual en esta población la satisfacción no es un indicador fuerte del burnout.
- 3) Al analizar la relación entre los factores de satisfacción laboral y las subescalas de burnout, se estableció que hay una relación baja entre ambas a los que significa que no hay correlación

entre las dos variables. Sin embargo el agotamiento emocional con la satisfacción en cuanto a las prestaciones recibidas, tiene relación inversa pero moderada casi baja $r=-40,8\%$; es decir que, a mayor agotamiento emocional menor satisfacción con las prestaciones recibidas, pese a que en las entrevistas no se menciona a las prestaciones como algo que influya en su labor como docentes.

- 4) A través de la entrevista se determinó que los instrumentos utilizados eran claros, fáciles de interpretar y no mostraban ninguna dificultad, por lo tanto se obtuvo una respuesta positiva por parte de los entrevistados.
- 5) También se puede concluir mencionando que a pesar de que los resultados obtenidos son positivos, no estaría de más comenzar a concientizar a los docentes, como a las instituciones donde ellos laboran acerca de la salud de los maestros para una enseñanza de calidad. Se podría realizar charlas y talleres sobre el burnout y la satisfacción laboral para que se comprenda su significado, consecuencias y efectos. Por lo cual las estrategias sugeridas dentro de un plan de prevención del burnout y la insatisfacción laboral ayudarían a prevenir y afrontar de manera adecuada las situaciones negativas a través de técnicas útiles que permitan mantener un buen bienestar tanto personal como profesional en los docentes. Con todo lo expuesto para finalizar podemos decir que de acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir (2009-2013), objetivo 6 lineamiento b; y a los resultados obtenidos se puede evitar un impacto individual, organizacional y social negativo si se realizan estudios de este tipo que den a conocer como se encuentran las personas con su trabajo, por ejemplo si están o no satisfechas, si hay burnout o no, y de esta manera se cumpla con entornos de trabajo seguros, saludables, incluyentes, no discriminatorios y ambientalmente amigables para prevenir y minimizar los riesgos del trabajo.

4.2 Recomendaciones

- 1) Se sugiere realizar este estudio entre colegios fiscales y particulares, para confirmar los resultados obtenidos y conocer si pueden variar por los tipos de instituciones.
- 2) Se recomienda aplicar el MBI y el S20/23, en una población más grande para determinar si el número de población influye en los resultados.
- 3) Se propone seguir utilizando el MBI y el S20/23 y sacar correlaciones con otros instrumentos que midan lo mismo, para conocer otro tipo de determinantes involucradas en el burnout y la satisfacción laboral que tal vez no están siendo tomadas en cuenta en el MBI y el S20/23.
- 4) Se aconseja seguir utilizando la entrevista como herramienta de apoyo para conocer la percepción de la población estudiada.
- 5) Se recomienda a instituciones con todo respeto, que a pesar de que los resultados obtenidos en el estudio sean positivos es decir cuenten con una buena satisfacción y el burnout aún no se manifieste, sería importante considerar estrategias como las mencionadas en el estudio de Guerrero et al. (2005), para la prevención del burnout y la insatisfacción laboral. Por ejemplo a nivel individual el entrenamiento en solución de problemas, la asertividad, el entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo, el entrenamiento en habilidades sociales, técnicas de respiración, formación en técnicas de autocontrol y el manejo del estrés. En cuanto a nivel social mejorar los procesos de socialización al potenciar el apoyo social a través de políticas de trabajo cooperativo. Con relación a la organización se podría proponer que los planes de formación del profesorado se fundamenten en una información realista que incluya tanto los aspectos relacionados con las tareas y funciones que deberán desempeñar los docentes, como lo relativo a sus derechos y obligaciones. A su vez se pueden realizar programas de formación integral que contemplen el desarrollo de competencias personales, emocionales, sociales y profesionales que faciliten la comunicación, el desempeño del trabajo en grupos, la

autogestión de las emociones, la creatividad, la innovación, permitiendo un cierto grado de autonomía, responsabilidad y capacidad de decisión. Incluso es importante tomar en cuenta la organización del trabajo, equilibrando las posibilidades del desarrollo profesional, personal y social de los trabajadores y la productividad de la organización, tomando en cuenta las jornadas de trabajo su duración y flexibilidad, el ritmo de trabajo en función de los individuos, responsabilidades e iniciativas también evitar la monotonía, posibilitar la aplicación de habilidades o conocimientos, enriquecimiento de tareas, favorecer la participación e implicación, dar estabilidad en el empleo evitando situaciones de incertidumbre y generando seguridad.

Las recomendaciones a los colegios se las hace con el fin de realizar un aporte para que se continúe mejorando la calidad de vida laboral de los docentes en su trabajo. Como lo reporto Cuadra (2009) citado por Aldrete et al. (2011) que los docentes que no están afectados por el síndrome burnout se encuentran realizados y este sentimiento funcionan como factor protector. Los sentimientos de competencia y éxito profesional acompañados de una evaluación positiva de sí mismos los llevan a estar satisfechos con los resultados laborales y personales. A su vez se sugiere a los administrativos trabajar conjuntamente con todo el personal en temas referentes a riesgos psicosociales como el burnout y la insatisfacción laboral para que a través de charlas y talleres se comprenda su significado, consecuencias y efectos. Aunque en la entrevista los administrativos mencionan que los docentes que laboran en sus instituciones tienen un alto componente vocacional, lo cual les permite realizar un trabajo de calidad. Añadiendo el estudio de Aldrete et al. (2011) reportan que mientras más satisfecha se encuentre la persona, menor será su inclinación hacia el ausentismo, la rotación o la realización de acciones contrarias a la institución.

Bibliografía

- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F., & Domínguez, R. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
- Aldrete, M. G., Aranda, C., Valencia, S., & Salazar, J. (2011). *Satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de secundaria*. Recuperado el 10 de Marzo de 2013, de SelectedWorks: http://works.bepress.com/jose_salazar/11.
- Alvarado, K. (2009). *Validez factorial de maslach burnout inventory (versión castellana) en educadores costarricenses*. Recuperado el 6 de Septiembre de 2013, de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713054004>
- Álvarez, D. (2007). *Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes*. Recuperado el 12 de Agosto de 2013, de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147112813004>
- Aris, N. (2009). *El Síndrome de Burnout en los docentes*. Recuperado el 9 de Marzo de 2013, de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293121945012>
- Asenjo, A., De Dios, M., & Banqueri, M. (2012). *Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente*. Recuperado el 5 de Abril de 2013, de ReidoCrea.com: <http://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea.pdf>
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del maslach burnout inventory (mbi), en dirigentes del colegio de profesores de chile*. Recuperado el 18 de junio de 2014, de uchile.cl: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/sources/buzzetti_m.pdf
- Caldas, E., Castellanos, A., Hidalgo, L., & Lopéz, R. (2009). *Formación y orientación laboral*. España: Editorial Editex, S.A

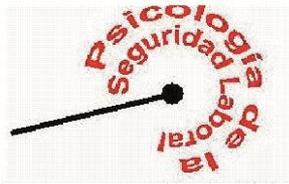
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. España: Diaz de Santos, S.A.
- Colegio, E. J. (2010). *www.jaques-dalcroze.com*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2013, de: www.jaques-dalcroze.com: <http://www.jaques-dalcroze.com/archivos/paginas/historia.asp>
- Colegio, P. L. (2008). *Amarillas Internet*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2013, de: *Amarillas Internet*: <http://www.colegiolosilinizas.amawebs.com>
- Contreras, F., Espinal, L., Pachón, A., & Gonzáles, J. (2013). *Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en bogota*. Recuperado el 20 de 04 de 2013, de *Diversitas*: <http://revistas.usta.edu.co/index.php/Diversitas/artic>
- Chiang, M., Martín, M. J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: R.B. Servicios Editoriales.
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). *Clima organizacional y Satisfacción laboran en un establecimiento de salud*. Recuperado el 18 de Julio de 2013, de redalyc.org: <http://redalyc.uaemex.mx>
- Christin, A. (2011). *Malestar docente*. Recuperado el 26 de Junio de 2014, de [edusanluis.com](http://www.edusanluis.com): <http://www.estres.edusanluis.com.ar//estres-laboral-y-burnout.html>
- Díaz, S., Stimolo, I., & Caro, N. (2010). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos*. Recuperado el 10 de enero de 2014, de [Scielo.com](http://scielo.com): http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2010000100003&script=sci_arttext
- Durán, M., Extremera, N., Montalbán, M., & Rey, L. (2005). *Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores*. Recuperado el 5 de Marzo de 2014, de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039009>

- Fabara, E., Bolaños, T., & Torres, J. (2005). *Condiciones de trabajo y salud docente*.
Recuperado el 26 de Junio de 2014, de unesco.org:
<http://unesdoc.unesco.org/0014/001425/142551s.pdf>
- Furnham, A. (2003). *El comportamiento del Individuo en las organizaciones*. Mexico: Editorial Mexicana.
- García, M., Lujan, E., & Matínez, M. A. (2007). *Satisfacción laboral del personal de salud*.
Recuperado el 16 de Marzo de 2013, de edigraphic.com:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- Guerrero, E., & Jiménez Jesús. (2005). *Estrategias de prevención e intervención del "burnout" en el ámbito educativo*. Recuperado el 10 de Abril de 2013, de redalyc.org:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58252804>
- Guillén, C., & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Colombia: Nonos S.A.
- Hermosa, A. (2006). *Satisfacción laboral y síndrome de "Burnout" en profesores de educación primaria y secundaria*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de redalyc.org:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80401509>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill/ Interamericana editores, S.A.
- Jáñez, T. (2008). *Metodología de la investigación en Derecho*. Venezuela: Editorial Texto, C.A.
- Jiménez, A., Jara, M. J., & Miranda, E. (2012). *Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes*. Recuperado el 11 de Marzo de 2013, de redalyc.org:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282323570013>
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Introducción a la psicología industrial y organizacional*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A DE C.V.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada*. España: Lex Nova editores Grafoplex, S.L.

- Marín, A., & Pico, E. (2004). *Fundamentos de Salud Ocupacional*. Colombia: Universidad de Caldas.
- Meliá, J., & Peiró, M. (2000). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*. Recuperado el 18 de Junio de 2014, de psicologemas.es: http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Moncada, J. (2005). *Estadística para ciencias del movimiento humano*. San Jose: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2013, de upv.es: <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2189>
- Perea, R. (2004). *Educacion para la salud Reto de nuestro tiempo*. España: Díaz de Santos S.A.
- Pereda, L., Márquez, F., Teresa, H. M., & Yáñez, M. (2009). *Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico*. Recuperado el 8 de Marzo de 2013, de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58212261006>
- Ramos, A. (2008). *Guía de prevención del burnout*. España: Arán Ediciones. S.L.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Rojas, M., Zapata, J., & Grisales, H. (2008). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación*. Recuperado el 2 de Mayo de 2013, de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12011791011>
- SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACION Y DESARROLLO. (2009-2013).
Recuperado el 4 de Mayo de 2013, de <http://plan.senplades.gob.ec>
- Serrano, M. I. (2002). *La educacion para la salud del siglo XXI*. España: Alezeia.
- Velázquez, M. (2005). *Impacto laboral del estrés*. España: lettera publicaciones.
- Zurita, R. (2010). *Satisfacción Laboral: ventaja en la vida y empresa*. Recuperado el 1 de Junio de 2014, de egea.cl: <http://www.egea.cl/2010/01/satisfaccion-laboral/>

ANEXOS

Anexo - 1



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
Unitat d'Investigació de Psicometria / Psychometrics Research Unit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR

SAFETY PSYCHOLOGY

PSICOLOGIA DE LA SEURETAT

PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

<http://www.uv.es/seguridadlaboral> *Prof. Josep L. Melià*

***CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)***



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>



6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>



SAFETY PSYCHOLOGY
 PSICOLOGIA DE LA SEURETAT
 PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>

José L. Melià/ José M. Peiró
 CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. _____

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) _____

83.- Sexo: 1. Varón 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija. 4) Jornada parcial
- 2) Jornada intensiva fija. 5) Turnos fijos.
- 3) Horario flexible y/o irregular. 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor o capataz
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo
- 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (91).

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo - 2

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

			Nunca	Algun a vez al año o meno s	Una vez al mes o meno s	Alguna s veces al mes	Una vez a la seman a	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes/estudiantes.							

5	D	Creo que trato a algunos pacientes/estudiantes como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con pacientes/estudiantes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes/estudiantes.							
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							

15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes/estudiantes a los que tengo que atender.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los pacientes/estudiantes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes/estudiantes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes/estudiantes.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo - 3

Entrevistas

Administrativos

1. ¿Qué entiende usted por satisfacción en el trabajo?
2. ¿Qué entiende usted por desgaste en el trabajo?
3. ¿Qué elementos le dan satisfacción a las personas que trabajan aquí?
4. ¿Considera importante realizar estudios de satisfacción laboral y burnout dentro de la institución ? ¿por qué?

Docentes

1. ¿Qué elementos dentro de su trabajo le generan satisfacción?
2. ¿Qué factores en su trabajo considera que deberían cambiar? ¿por qué?
3. ¿Considera que sus compañeros docentes han tenido inconvenientes al dar las clases? ¿Qué tipo de inconvenientes?
4. ¿Qué podría realizar la institución para apoyar en los inconvenientes que han tenido los profesores?
5. ¿Cree que los cuestionarios aplicados eran claros?
6. ¿Considera que los instrumentos aplicados eran importantes por la información que recuperaban?
7. ¿En algún otro momento fue parte de un estudio de satisfacción y desgaste laboral (burnout)?

Anexo - 4

Quito, 20 de Junio de 2014

Emile Jaques – Dalcroze High School

Yo HERNAN MIKHAIL RUIZ PÉREZ 170993164-4....., representante del colegio particular Emile Jaques – Dalcroze High School, después de conocer el interés de realizar la investigación “Relación entre el síndrome de burnout o desgaste laboral con la satisfacción laboral en el personal docente”, en el año 2013-2014, doy mi consentimiento para participar en ella y ofrecer la información que sea solicitada por la investigadora, permitiendo se publiquen los resultados en su trabajo de fin de carrera.


.....
Firma



Anexo - 5

Quito, 20 de Junio del 2014

Colegio Particular "Los Ilinizas"

Yo JOSE' EDGAR ALVAREZ D., representante del colegio particular "Los Ilinizas", después de conocer el interés de realizar la investigación "Relación entre el síndrome de burnout o desgaste laboral con la satisfacción laboral en el personal docente", en el año 2013-2014, doy mi consentimiento para participar en ella y ofrecer la información que sea solicitada por la investigadora, permitiendo se publiquen los resultados en su trabajo de fin de carrera.

COLEGIO "LOS ILINIZAS"
ASESOR ACADEMICO
MSE JOSE ALVAREZ
TELE 2850235

Firma