

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA**



**TEMA: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DEL  
COLEGIO UNIVERSITARIO**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Educación, especialidad en Psicopedagogía.

**AUTOR:**

José Luis Caranqui Añazco

**DIRECTOR(A):**

MSc. Mayra Verónica León Ron

Ibarra, 2023



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| <b>DATOS DE CONTACTO</b>    |                           |                    |            |
|-----------------------------|---------------------------|--------------------|------------|
| <b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b> | 1726648221                |                    |            |
| <b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b> | Caranqui Añazco José Luis |                    |            |
| <b>DIRECCIÓN:</b>           | Ibarra                    |                    |            |
| <b>EMAIL:</b>               | joseluisldu20@gmail.com   |                    |            |
| <b>TELÉFONO FIJO:</b>       | 2471105                   | <b>TELF. MOVIL</b> | 0983550097 |

| <b>DATOS DE LA OBRA</b>          |  |
|----------------------------------|--|
| <b>TÍTULO:</b>                   | EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DEL COLEGIO UNIVERSITARIO          |
| <b>AUTOR:</b>                    | Caranqui Añazco José Luis  |
| <b>FECHA:</b>                    | 2023/05/22   |
| SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN |  |
| <b>PROGRAMA:</b>                 | <input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b> |
| <b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>   | Licenciado en Psicopedagogía   |
| <b>ASESOR /DIRECTOR:</b>         | MSc. Mayra Verónoca León Ron   |

## CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días, del mes de mayo de 2023

### EL AUTOR:

*José Caranqui*  
Firma

Nombre: José Luis Caranqui Añazco

**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE  
INTERGRACIÓN CURRICULAR**

Ibarra, 13 de abril de 2023

MSc. Mayra Verónica León Ron

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Unidad Académica de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



(f)  
Msc. Mayra Verónica León Ron  
C.C.: 1715548754

## APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

*El Comité calificador del trabajo de integración curricular "Evaluación de la satisfacción profesional de los docentes del Colegio Universitario" elaborado por Caranqui Añazco José Luis, previo a la obtención del título de Licenciado en Psicopedagogía, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:*

  
() : .....  
Msc. Mayra Verónica León Ron  
C.C.: 1715542754 .....

  
() : .....  
PhD. Miguel Ángel Posso Yépez  
C.C.: 1001394848 .....

## **DEDICATORIA**

La culminación de esta hermosa carrera y del trabajo de titulación presente no serían posibles sin el apoyo incondicional de personas que estuvieron desde el inicio de los tiempos en esta aventura universitaria.

En primer lugar, quiero dedicar todo esto a mis padres, Mariana Añezco y César Caranqui, su esfuerzo y soporte constante serán siempre fundamentales para poder alcanzar mis metas.

A toda mi familia en general, son personas muy valiosas que, a pesar de la distancia, nunca dejaron de estar presentes.

Y finalmente a mis amigos y amigas, tuve el privilegio de compartir muchas experiencias positivas y su compañía en este trayecto.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a la Mg. Verónica León y al Mg. Miguel Posso, quienes fueron mi tutora y asesor correspondiente del trabajo de investigación presente, su tiempo y paciencia fueron fundamentales para la culminación de mi tesis.

También quiero dar las gracias a todos los docentes con quienes tuve la oportunidad de encontrarme en la carrera de Psicopedagogía, no solo he aprendido el contenido de las diversas materias, también valores claves de la vida, así que les debo mis conocimientos. Y no menos importante, a la Universidad Técnica del Norte, quién me acogió e hizo posible cumplir un sueño.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se basó en la teoría de burnout de Maslach, para medir y conocer los niveles de sus componentes: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en docentes. El estudio tuvo lugar en el Colegio Universitario de la ciudad de Ibarra. El objetivo general de la investigación fue evaluar la satisfacción laboral profesional de los docentes del Colegio Universitario. El material utilizado fue una encuesta adaptada del Test de Maslach. El proyecto se encuentra dentro del paradigma cuantitativo, de carácter no experimental; además, tiene un alcance descriptivo y correlacional. Tras la encuesta, se evidenció que la mayoría de los docentes de la Institución presentan niveles medios y altos de los tres componentes de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal). También, tras las pruebas de Chi cuadrado, se evidenció que no existe relación de género y del nivel de enseñanza de los docentes y de los tres componentes de burnout.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, burnout, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

## **ABSTRACT**

The present research work was based on Maslach's burnout theory, to measure and know the levels of its components: emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment in teachers. The study took place at the University College in the city of Ibarra. The general objective of the research was to evaluate the professional job satisfaction of teachers at the University College. The material used was a survey adapted from Maslach's test. The project is within the quantitative paradigm, of a non-experimental nature; moreover, it has a descriptive and correlational scope. After the survey, it became evident that most of the teachers of the Institution present medium and high levels of the three components of burnout (emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment). Also, after the Chi-square tests, it was found that there is no relationship between gender and teaching level of the teachers and the three components of burnout.

**Key words:** Job satisfaction, burnout, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN.....                                       | 1  |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....                          | 4  |
| 1. Psicología organizacional.....                       | 4  |
| 1.1 Definición de psicología organizacional.....        | 4  |
| 1.1.1 Importancia de la Psicología Organizacional.....  | 4  |
| 1.1.2 Rol del psicólogo en las organizaciones.....      | 4  |
| 1.1.3 Variables de la psicología organizacional.....    | 5  |
| a. Clima organizacional.....                            | 5  |
| b. Cultura organizacional.....                          | 5  |
| c. Comunicación organizacional.....                     | 5  |
| d. Cambio organizacional.....                           | 5  |
| e. Conflicto organizacional.....                        | 6  |
| f. Motivación.....                                      | 6  |
| 1.2 Satisfacción laboral.....                           | 6  |
| 1.2.1 Definición de satisfacción laboral.....           | 6  |
| 1.2.1.1 Satisfacción profesional docente.....           | 7  |
| 1.2.2 Teorías de la satisfacción laboral.....           | 7  |
| a. Teoría de la motivación-higiene de Herzberg.....     | 8  |
| b. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow..... | 9  |
| c. Teoría de las expectativas de Vroom.....             | 9  |
| d. Teoría de los sucesos situacionales.....             | 10 |
| 1.2.3 Importancia de la satisfacción laboral.....       | 10 |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.2.4 Síndrome de burnout .....                                      | 11        |
| a. Agotamiento emocional .....                                       | 11        |
| b. Despersonalización .....  | 12        |
| c. Baja realización personal .....                                   | 12        |
| 1.3 Estudios similares .....   | 13        |
| <b>CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>                       | <b>14</b> |
| 2. Tipos de investigación .....                                      | 14        |
| 2.2 Métodos, técnicas e instrumento .....                            | 14        |
| 2.2.1 Métodos .....  | 14        |
| a. Inductivo .....   | 14        |
| b. Deductivo .....   | 15        |
| c. Analítico-sintético .....   | 15        |
| 2.2.2 Técnicas e instrumento .....                                   | 15        |
| 2.2.2.1 Evaluación de la satisfacción laboral .....                  | 15        |
| 2.2.2.2 Test Maslach Inventory .....                                 | 16        |
| 2.3 Hipótesis .....  | 18        |
| 2.4 Matriz de operacionalización de variables .....                  | 19        |
| 2.5 Participantes .....  | 22        |
| 2.6 Procedimiento .....  | 22        |
| <b>CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>                    | <b>23</b> |
| 3.1 Análisis de dimensiones de burnout .....                         | 23        |
| 3.2 Análisis de género y dimensiones de burnout .....                | 25        |
| 3.3 Análisis del nivel de enseñanza con dimensiones de burnout ..... | 29        |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Percentiles de dimensiones de burnout .....                               | 17 |
| Tabla 2 Intervalos de niveles de dimensiones de burnout .....                     | 17 |
| Tabla 3 Operacionalización de variables .....                                     | 19 |
| Tabla 4 Propiedades psicométricas del cuestionario de burnout para docentes ..... | 23 |
| Tabla 5 Agotamiento emocional.....  | 23 |
| Tabla 6 Despersonalización.....   | 24 |
| Tabla 7 Baja realización personal.....  | 24 |
| Tabla 8 Relación de género y agotamiento emocional.....                           | 25 |
| Tabla 9 Prueba de chi-cuadrado de género y agotamiento emocional .....            | 26 |
| Tabla 10 Relación de género y despersonalización.....                             | 26 |
| Tabla 11 Prueba de chi-cuadrado y despersonalización.....                         | 27 |
| Tabla 12 Relación de género baja realización personal .....                       | 27 |
| Tabla 13 Prueba de chi-cuadrado y baja realización personal.....                  | 28 |
| Tabla 14 Nivel de enseñanza y agotamiento emocional.....                          | 28 |
| Tabla 15 Prueba de chi-cuadrado nivel de enseñanza y agotamiento emocional....    | 29 |
| Tabla 16 Nivel de enseñanza y despersonalización.....                             | 29 |
| Tabla 17 Prueba de chi-cuadrado de nivel de enseñanza y despersonalización.....   | 30 |
| Tabla 18 Nivel de enseñanza y baja realización personal .....                     | 31 |
| Tabla 19 Prueba de chi-cuadrado nivel de enseñanza y baja realización personal .  | 32 |

# INTRODUCCIÓN

## Problema de Investigación

### Descripción del Problema

Según Li et al. (2020) afirma que la satisfacción laboral es “un factor a nivel individual que refleja los afectos y emociones de uno hacia su trabajo”. En el caso de las Instituciones Educativas, es necesario conocer la opinión y las necesidades de los docentes ya que el trabajo en conjunto es clave para promover una mejora continua que establezca objetivos en base a la realidad que viven los docentes y, que pueda garantizar mejoras que favorezcan a todo el entorno educativo. La falta de una evaluación que permita conocer los niveles de satisfacción laboral de los docentes puede deberse a factores como la ausencia de personal calificado que pueda promover esta iniciativa e implementarla. También puede deberse a la escasez de recursos económicos y el tiempo que disponen las autoridades de una Institución, lo que provoca que su atención no esté focalizada en las necesidades que los docentes puedan solicitar.

Otra de las causas es que, tanto las autoridades de los planteles educativos, autoridades de la provincia y el Ministerio de Educación pueden tener ciertos temores a los resultados que se obtenga de una evaluación de satisfacción laboral en docentes, ya que de esta manera se pueden obtener y mostrar resultados que pueden ser sensibles. Además, el gobierno actual no tiene una política clara de evaluación de la satisfacción laboral en docentes. Ya sea porque no es una cuestión de prioridad o falta de recursos económicos del estado, no existe un apartado en las políticas públicas que pueda encargarse de realizar un estudio exhaustivo de esta problemática.

La inexistencia de una evaluación que permita conocer la satisfacción laboral en docentes de Instituciones Educativas puede tener varios efectos negativos, a continuación se detallarán los principales:

El desconocimiento de los sentimientos y problemas de los docentes hace que su profesión se limite a intervenir en la enseñanza en las aulas, pero no podrán contar con voz ni voto para poder expresarse sobre las situaciones que les pueda aquejar.

A raíz de la falta de una evaluación que pueda obtener inputs específicos sobre diferentes problemáticas en un ambiente laboral, puede dificultar la tarea de capacitar y motivar a los docentes hacia una mejora continua en su desempeño profesional que cumpla con los objetivos establecidos por una institución.

### Delimitación del Problema

Los campos que engloban el tema de investigación son: Psicología, Pedagogía y la función del Psicopedagogo, ya que su intervención no se limita a trabajar con estudiantes, también lo hace con el resto de actores educativos en conjunto.

La presente investigación, tuvo lugar en el Colegio Universitario, parroquia el Sagrario, cantón Ibarra, provincia de Imbabura. Su ubicación administrativa corresponde a la zona 1. El tipo de institución es particular, su jornada es presencial matutina, cuenta con seis niveles educativos, en Educación Básica Superior: 8vo, 9no y 10mo, y en Bachillerato General Unificado: 1ro, 2do y 3ro. El número de estudiantes es de 546, 260 corresponde a hombres y 286 a mujeres. El número de docentes es de 23, 11 corresponde a hombres y 13 a mujeres. El número de personal administrativo es 3, 1 hombre y 2 mujeres.

La presente investigación se realizó en el Colegio Universitario, en el año lectivo 2022-2023.

### **Formulación del Problema**

Las siguientes son preguntas de reflexión sobre el problema que en el transcurso de la investigación requieren respuestas:

¿Se puede evaluar la satisfacción profesional de los docentes en el Colegio Universitario?

¿Los docentes del Colegio Universitario se encuentran laboralmente satisfechos?

### **Justificación**

En cualquier ámbito laboral, la eficiencia es la clave del éxito, pero el éxito no solo se limita a que los empleados sean eficientes en su actividad laboral en específico, el trabajo en equipo, buena comunicación y una sana convivencia conllevan a tener un ambiente laboral reconfortante para todos. Esto no siempre ocurre, por múltiples motivos, ya sean propios de los empleados, del entorno y demás personal de trabajo, pueden ocurrir discrepancias y descontento por parte de los empleados, repercutiendo en sus estados de ánimo y desempeño laboral. Por esto, es importante conocer la opinión de todos los involucrados para poder actuar en pro del bienestar de una empresa y sus objetivos.

En referencia al tema establecido de investigación, es importante implementar una evaluación que pueda analizar la satisfacción profesional en los docentes del Colegio Universitario.

Actualmente, el Colegio Universitario no cuenta con una política y un instrumento de evaluación que priorice esta problemática, pero su implementación puede traer beneficios a mediano y largo plazo como: la calidad de las relaciones interpersonales entre los profesionales, la calidad de atención a las necesidades del personal, eficacia para solucionar conflictos y trabajo en equipo, mejorar las condiciones laborales en recursos físicos necesarios y el cumplimiento en general de los objetivos propios de la Institución Educativa.

Además, existirán una serie de beneficiarios directos:

Los docentes del Colegio Universitario, son la base de la investigación y podrán determinar por medio de la evaluación cuan satisfechos se encuentran entorno a una serie de variables a considerar dentro de su espacio laboral.

El Colegio Universitario, será beneficiado en la medida que, si se encuentran problemas de satisfacción profesional, la institución podrá tener elementos para poder capacitar y mejorar en sus niveles de calidad laboral. De esta manera, para posteriores, la institución podrá contar con una normativa aún no vigente en el país que pueda darle importancia a la opinión de los docentes.

Los investigadores involucrados también serán beneficiados, ya que además de poder tener la oportunidad de realizar una investigación con pocos precedentes en el país de carácter psicológico y pedagógico, les servirá para adquirir experiencia necesaria en tema de investigación para su formación profesional.

A la vez, existen beneficiarios indirectos de este proyecto, en la medida en que la Institución actúe: los estudiantes del Colegio Universitario, las familias de los docentes y la sociedad en general. Estos beneficiarios conforman también parte del entorno en que se desarrolla la actividad educativa y, en un ambiente educativo, sociable y dinámico, el bienestar es para todos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Evaluar la satisfacción profesional de los docentes del Colegio Universitario.

### **Objetivos Específicos**

Describir las variables de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal de los docentes del Colegio Universitario en el año lectivo 2022-2023.

Analizar si existe relación del género de los docentes del Colegio Universitario con el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Analizar si existe relación del nivel en que enseñan los docentes del Colegio Universitario con el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1. Psicología Organizacional**

#### **1.1. Definición de Psicología Organizacional**

Según Zepeda (1999), la psicología organizacional es una “rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y, a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas”. Similar a las ideas de Dunnette y Kirchner (2005), quienes manifiestan que la psicología organizacional se trata del “estudio de la organización, los procesos que tiene en su interior y las relaciones que establece con las personas que pertenecen a la misma”.

Furnham (2001) concluye que la psicología organizacional es el estudio de la manera en que se seleccionan las personas y socializan en las organizaciones, el cómo son recompensadas y motivadas, así como el comportamiento de los líderes. Estos autores concuerdan en que la psicología organizacional se encarga del estudio de los fenómenos que abarcan en una organización, las relaciones personales de los empleados y los factores que influyen en su rendimiento.

### **1.1.1 Importancia de la Psicología Organizacional**

La psicología organizacional permite aumentar la dignidad y el desempeño de los trabajadores dentro de las organizaciones para las que trabajan, de esta manera, mediante el estudio de esta disciplina, se puede avanzar en la ciencia y el conocimiento del comportamiento humano. Es una disciplina que comprende diferentes fenómenos como el liderazgo, satisfacción laboral, motivación y comunicación; por lo tanto, permite dar resolución a conflictos que se pueden presentar en el clima organizacional, garantizando la satisfacción laboral de los empleados (Aamodt, 2010). Esto se logra a por medio de la implementación de estrategias para incrementar el trabajo en equipo, orientación en toma de decisiones, capacitación y promoción del personal (Orozco, 2013). En conclusión, la psicología organizacional como disciplina permite comprender la dinámica integral de una empresa, posibilitando su mejora en sus métodos, relaciones de empleados y su productividad.

### **1.1.2 Rol del Psicólogo en las Organizaciones**

Las organizaciones al estar compuestas por muchos trabajadores son susceptibles a una dinámica constante de factores de trabajo y el comportamiento de las personas, ante esto, es necesaria la intervención de un profesional especializado en la rama. Según Venegas y Delgado (2013), el psicólogo organizacional “tiene una participación directa en conjunto con otras disciplinas en la creación de cargos y ambientes de trabajo que permitan articular en forma equilibrada las necesidades de la organización y de las personas. Realizando una medición de la evaluación del clima organizacional, riesgos psicosociales y satisfacción laboral”.

### **1.1.3 Variables de la Psicología Organizacional**

#### **a. Clima Organizacional**

Este concepto fue desarrollado en la psicología organizacional o industrial y, por sus varias definiciones se tiene consenso de que este tiene efectos sobre los resultados de cada empleado en base a su percepción (García, 2009). El clima organizacional se entiende como una experiencia de trabajo de los individuos pertenecientes, no se limita a la percepción que tienen los trabajadores o las características que posea la organización, sino a la dinámica global del trabajo resultante de la interacción de los involucrados con el entorno laboral, por lo tanto, este depende de las características del entorno y de la percepción de los trabajadores (García, et al., 2020). El clima organizacional es entendido como el conjunto de sensaciones o apreciación que tiene un trabajador en base a toda la dinámica que se produce en su organización.

#### **b. Cultura Organizacional**

El término hace referencia al compilado de conductas aprendidas y compartidas por los individuos de un ambiente laboral, donde se encuentran los valores, creencias, lenguaje, costumbres, principios, etc., estos se encargan de orientar y determinar el modus operandi del entorno en cuestión (Polo, et al., 2022). La cultura organizacional es entonces, entendida como la forma de vivir de una organización, basada en distintas directrices que determinarán el camino que seguirá el entorno que generalmente procurará su éxito.

#### **c. Comunicación Organizacional**

Consiste en la emisión y recepción de mensajes que se maneja en una organización, es la transferencia de información que intercambian las personas, la comunicación puede ser interna (dentro de una organización) o externa (entre organizaciones) (Ramos, et al., 2017). La comunicación organizacional es la forma particular que tiene una empresa para poder establecer relaciones, comprenderse y compartir información entre sí, contribuyendo al funcionamiento de la organización.

#### **d. Cambio Organizacional**

Una organización está permanentemente sujeta al cambio, ya que debe acoplarse a la dinámica que enfrenta la sociedad y sus intereses. El cambio organizacional es entendido como la habilidad para adaptarse a las transformaciones que afectan el medio interno y externo (Hernández, et al., 2011). La competencia del mercado, innovaciones tecnológicas y el avance del sector económico son algunos de los motivos por los que se requiere cambios constantes de una organización que, conjunto a las demás, buscará estar en la delantera del posicionamiento comercial.

#### **e. Conflicto Organizacional**

Según González (2010), el conflicto organizacional alude a la incompatibilidad que surge por desacuerdos en una organización de acuerdo con el trabajo del mismo, las relaciones personales y de grupos. Los conflictos organizacionales son diferencias que existen entre los

miembros de un entorno, estos pueden ser sobre sus metas o intereses que pueden afectar los objetivos propuestos por la organización.

## **f. Motivación**

Amodt (2010), considera que la motivación y el nivel de desempeño laboral guardan una estrecha relación, es decir, entre más fuerza interna y predisposición tenga el trabajador, ejecutará su trabajo de forma más apropiada. Por lo tanto, se concluye que existen tres aspectos relacionados con la motivación laboral: la autoestima, la motivación intrínseca y necesidades de logro, afiliación y poder.

Amodt (2010), menciona que al ser la autoestima “el grado en el cual una persona se percibe a sí misma como valiosa y respetable” (p. 328) los empleados que se perciben más valiosos y capaces, se desempeñan mejor en sus labores. Respecto a la motivación intrínseca, es una serie de necesidades psicológicas que ayudan al individuo a querer superar retos y conseguir nuevos logros que le harán ser más apto para su trabajo (Soriano, 2001).

Finalmente, el otro factor relacionado con la motivación del empleado son las necesidades de logro y poder. Cuando los empleados se motivan al obtener un puesto más alto, con mayores responsabilidades, poseen altos niveles de necesidad de logro y, cuando el empleado se motiva por medio de trabajos que les permitan influenciar a otros, tienen una necesidad mayor de poder (Amodt, 2010).

## **1.2 Satisfacción Laboral**

### **1.2.1 Definición de Satisfacción Laboral**

El estudio de la satisfacción laboral se remonta a los procesos de división del trabajo, y se estructura al ser la psicología y la administración consideradas ciencias. El término tiene su inicio con el psicólogo alemán Hugo Munsterberg (1913), quien la introduce como tema en su libro “Psychology and industrial efficiency”. Pero el interés por su estudio según Zayas et al. (2015) inicia con la publicación “Job Satisfaction” de Robert Hoppock en 1935.

La satisfacción laboral es un término complejo puesto que aún no existe unanimidad en su concepto, se ha recopilado varios conceptos de distintos autores para poder estimar coincidencias. Según Charaja y Mamani (2014), La satisfacción laboral se puede describir como: Aquella sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una o varias necesidades, se da como producto de diversas interacciones entre el usuario, los trabajadores prestadores del servicio y el medio, es decir, es lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de él (Sección de Revisión de Literatura, párr. 1). La satisfacción laboral es el grado de sentimientos positivos que las condiciones y características propias del trabajo generan en los empleados (Locke la, 1986). Debido a esto, la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con la productividad de los empleados ya que, si su nivel de compromiso con el trabajo es mayor, generará resultados significativos.

En otra definición, la satisfacción laboral es entendida como el nivel de agrado que tiene el empleado respecto a su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005), esto se desglosa en factores emocionales y cognitivos lo cual genera una respuesta afectiva hacia el trabajo (Brief y Weiss, 2002). La satisfacción laboral hace referencia al "grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo. Sin embargo, la realidad es muy diferente, pues el trabajo se está convirtiendo en una de las principales fuentes de frustración e insatisfacción, llegando a afectar al individuo a nivel personal (física, emocional y comportamental), en lo familiar y social" (Vallejo, 2010, p. 12).

La satisfacción laboral comprende las situaciones que se presentan en un contexto y las reacciones afectivas de las personas, esto da como resultado la percepción del trabajador respecto al nivel de agrado que siente en su ambiente laboral.

### **1.2.1.1 Satisfacción Profesional Docente**

Cuando hablamos de satisfacción laboral del docente, se debe considerar la relación que tiene el profesional con respecto a su profesión, es decir, se debe analizar a nivel emocional qué tipo de sentimientos refleja el docente en relación a distintos aspectos como el ejercicio de la docencia, cómo percibe al acontecer académico y el trabajo pedagógico (Figueiredo y Rojo, 2008; Oliveira et al., 2018). Además, para su evaluación, se debe considerar aspectos relacionados a las condiciones psicosociales del trabajo y la actitud que tiene el docente al respecto de éstas (Andrade et al., 2015). Por otro lado, los autores Llorent y Ruiz-Calzado (2016) mencionan que en ocasiones los docentes están satisfechos con su profesión, sin embargo, muchos presentan insatisfacción debido a las condiciones donde desarrollan su trabajo. Además, encontraron que, al no darle la importancia suficiente a esta problemática, hay mayor probabilidad de que dichos profesionales tengan un decaimiento significativo en su calidad de vida y desarrollen enfermedades como estrés o el síndrome de burnout.

### **1.2.2 Teorías de la Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral y la motivación han sido estrechamente relacionadas y estudiadas. Así, según Bonillo (2002), se pueden identificar 3 modelos teóricos de la satisfacción laboral, el primero hace referencia al contenido, el segundo al proceso y el tercero sobre los modelos situacionales.

Según (Locke, 1976, como se citó en Bonillo, 2002), los teóricos de contenido afirman que la satisfacción de necesidades y el logro de los valores se dirigen hacia la satisfacción laboral. (Gruneber, 1979, como se citó en Bonillo, 2002) afirma que los teóricos de proceso asumen que la satisfacción laboral es explicada investigando la interacción de las expectativas, valores y las necesidades.

Por su parte, Dorta y González (2003) afirman que las teorías de proceso "explican la forma en que la conducta se inicia, dirige, sostiene y detiene".

#### **a. Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg (Teoría de contenido)**

El estudio de la satisfacción laboral se consideró más sofisticado con la publicación del trabajo de Frederick Irving Herzberg, psicólogo renombrado que diseñó sus estudios para evaluar lo que él consideró como dos clases de necesidades del hombre: Las necesidades como ser humano y su desarrollo que pueden producir satisfacción y las necesidades como animal para evitar el daño, esta última por su parte no produce satisfacción a largo plazo. La satisfacción o insatisfacción que tienen las personas en su trabajo se atribuye a factores intrínsecos y extrínsecos (Herzberg, 1954).

Para Bonillo (2002), los factores que generan la satisfacción son denominados intrínsecos o satisfactores, relacionados con la motivación. Estos aluden al contenido del trabajo en sí mismo como la realización, reconocimiento, responsabilidad, progreso y crecimiento personal. Por su parte, los factores que producen insatisfacción son conocidos como extrínsecos, de higiene, relacionados con el apoyo. Estos factores aluden al contexto del trabajo, es decir, al ambiente, como la política, estilo de supervisión, relación con autoridades y compañeros, condiciones del entorno, salario y seguridad. Para obtener un alto nivel de satisfacción laboral en el trabajo es necesario el incremento de la satisfacción en los factores intrínsecos o motivadores.

Por su parte, los factores motivadores o intrínsecos son aquellos “referentes al propio contenido del trabajo y que aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad asignada, promoción profesional, aspectos relativos al contenido de la tarea, reconocimiento obtenido por el trabajo realizado, etc.” (Carillo et al., 2015, p. 646). La persona puede controlar estos factores ya que estos se relacionan con lo que él hace. Los factores intrínsecos son circunstanciales al propio trabajo y producen satisfacción en el individuo, porque estos son controlados por él mismo en base a la realización laboral.

Los factores higiénicos o extrínsecos hacen referencia a “las condiciones de trabajo en un sentido más amplio, tales como: el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc.” (Pérez & Fidalgo, 2010, p.15). A su vez, Carillo et al., (2015), afirma que los factores extrínsecos están “vinculados con el contexto donde se desarrolla la actividad laboral que indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, remuneración, condiciones físicas del trabajo, estabilidad laboral, etc.” (p. 646). Los factores extrínsecos son una amalgama de situaciones que se prestan en un entorno laboral, por sí solos no pueden generar satisfacción ya que, un individuo no tiene el control sobre ellos y a la vez, estos factores están relacionados con los factores intrínsecos o motivadores, necesarios para lograr la satisfacción laboral.

#### **b. Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow (Teoría de contenido)**

Según Abraham Maslow, las necesidades humanas están divididas en cinco categorías ordenadas de mayor a menor importancia, esto relacionado a la satisfacción laboral se puede decir que existe cuando las necesidades de la persona se logran por medio de su trabajo y entorno (Bonillo, 2002).

La jerarquía de las necesidades humanas está compuesta de la siguiente manera, en orden de mayor a menor importancia:

1. Necesidades de autorrealización: necesidad que tiene el individuo de sentir que entrega todo su potencial.
2. Necesidades de estima: necesidad de reconocimiento propio (logros, confianza y autonomía) y necesidad de reconocimiento externo (reputación, estatus y aprecio).
3. Necesidades sociales: en referencia a las relaciones personales (amistad, afecto, intimidad sexual, etc.)
4. Necesidades de seguridad: necesidad de sentir seguridad integral, es decir, física, de salud, familiar, del trabajo, de recursos, de propiedad, etc.
5. Necesidades fisiológicas: relacionado con la supervisión propia (alimentación, descanso, sexo, etc.) (Bonillo, 2002).

Según (Díez de Castro y López, 1996, como se citó en Bonillo, 2002), estas cinco necesidades se pueden dividir en 2 categorías, las necesidades de orden inferior y superior. En las primeras nos encontramos con las necesidades fisiológicas y de seguridad, estas son básicas para la supervivencia y pueden ser cubiertas con medios materiales. Las necesidades de orden superior corresponden a las necesidades sociales, de estima y de autorrealización, estas no pueden ser suplidas por medios materiales. Cuando se logra satisfacer una necesidad, aparece otra mayor y motiva al individuo a realizar algo para poder satisfacerla.

En un ambiente laboral, es necesario que una autoridad descubra en qué nivel de la jerarquía de las necesidades se encuentra el trabajador para que las recompensas que se otorguen correspondan con el nivel de jerarquía de necesidad insatisfecha.

### **c. Teoría de las Expectativas de Vroom (Teoría de proceso)**

Víctor Vroom en 1964 publicó su libro “Work and motivation” donde sugiere que las personas no están solamente dirigidas por necesidades, también pueden hacer elecciones sobre lo que harán o no, a su vez, (Díez de Castro y López, 1996, como se citó en Bonillo, 2002), el comportamiento depende de la intensidad con la que se desea lograr un objetivo en particular y la creencia de la probabilidad de lograrlo. Entonces, según Bonillo (2002) esta teoría sugiere que las variables situacionales como las de personalidad producen satisfacción laboral. Vroom describe tres variables para explicar el proceso de toma de decisión, las variables son: la expectativa del esfuerzo-desempeño (expectativa A), la expectativa del desempeño-resultado (expectativa B), y la valencia (valor de la recompensa) (Stoner et al., 1996, como se citó en Bonillo, 2002).

La expectativa A corresponde a la expectativa de los individuos referente al nivel de dificultad que implica el buen desempeño y el nivel de confianza que tiene de su habilidad para realizar exitosamente una tarea.

La expectativa B es el nivel de confianza que un individuo tiene en que, si la tarea puede desarrollarse con éxito, entonces su recompensa será conveniente.

La valencia es el valor que otorga una persona a las recompensas que ansía, esta valencia generalmente es positiva, pero también puede ser negativa.

Esta teoría predice que un empleado realizará un esfuerzo elevado si percibe que hay una fuerte relación entre esfuerzo y resultado, resultado y recompensa y satisfacción de objetivos personales.

La expectativa, la instrumentalidad y la valencia reciben valores de probabilidad, ya que, para obtener un desempeño motivado en una tarea en específico, las tres variables deben poseer valores positivos altos. Caso contrario, si una de las variables se aproxima a cero, el riesgo de un desempeño también puede ser de cero (Díez de Castro y López, 1996, como se citó en Bonillo, 2002).

#### **d. Teoría de los Sucesos Situacionales (Teoría del modelo situacional)**

Teoría propuesta en 1992 por Quarstein, McAfee y Glassman, quienes centran la atención en dos componentes esenciales como las características y los sucesos situacionales. Ejemplos de características situaciones son: el salario, promociones, condiciones y políticas de trabajo. Según (Quarstein et al., 1992, como se citó en Bonillo, 2002), las personas constantemente evalúan las características situacionales antes de aceptar un trabajo, y los sucesos situacionales son evaluados después de aceptar un trabajo. Estos últimos pueden ser positivos como otorgar un reconocimiento por buen desempeño. Los negativos pueden ser una confrontación entre compañeros o las obsoletas herramientas de trabajo con las que se tiene que trabajar.

Quarstein, McAfee y Glassman afirmaron que la satisfacción laboral integral es el resultado de la suma de características y sucesos situacionales, más que cualquier otro factor por sí mismo.

### **1.2.3 Importancia de la Satisfacción Laboral**

Según (Kalleberg, 1977, como se mencionó en Bonillo, 2002), la relevancia de estudiar la satisfacción laboral está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, porque es un componente de calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional.

### **1.2.4 Síndrome de Burnout**

El término apareció cerca de 1974, fue Freudenberger quién lo empleó haciendo referencia al estado físico y mental de jóvenes voluntarios que trabajaban en su “Free Clinic” en Nueva York. Estos se esforzaban demasiado en sus labores con el fin de obtener las recompensas que

creían, pero al no ser así, a los tres años comenzaron a mostrar conductas cargadas de irritación, cinismo y evitación a los clientes (Buendía & Ramos, 2001).

Este síndrome hace referencia al desgaste profesional de personas que trabajaban especialmente atendiendo a otras personas, además, sería la respuesta extrema al estrés crónico en los entornos laborales, afectando al individuo y a las organizaciones en general. El burnout tiene repercusiones a largo plazo y es acumulativo, es una consecuencia del estrés, ya sea por la intención de adaptarse, esforzarse en exceso, estar bajo mucha presión, aburrimiento, fatiga y diversas demandas que provocan el sentimiento de “estar quemado” (Martínez Pérez, 2010).

En 1976, Maslach propuso que el término burnout se aplique solo empleados que estaban en interacción directa con personas dentro de una organización. En 1981, Maslach junto a Jackson, definen el burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, este síndrome está conformado por el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal. A partir de estos tres componentes se elaboró el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), su fin era poder medir el burnout de las personas que trabajan en servicios humanos.

#### **a. Agotamiento Emocional**

El agotamiento emocional se define como la “situación en que la fuerza o el capital emocional se van consumiendo y el profesional siente como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico” (Seisdedos, 1997). Es el sentimiento de desgaste que una persona siente en su ambiente laboral, generado por factores propios y externos a él.

Es la primera dimensión del burnout y, según Morales (2021) hace referencia a la sensación de estar sobre exigido y que los recursos físicos y mentales están vacíos. La persona tiende a estar constantemente débil y su capacidad de resolver conflictos se ve muy limitada.

Según Cialzeta (2013) el agotamiento emocional, llamado también cansancio emocional, se distingue por una sensación del individuo de agotamiento en el trabajo que cada vez aumenta, al sentir que no puede aportar más desde el punto de vista profesional. Siente que los recursos emocionales se han agotado y el esfuerzo que debe emplear para el día a día es mayor.

#### **b. Despersonalización**

Este término fue mencionado por primera vez en 1894 por Ludovic Dugas y desde entonces precisa varias definiciones. Es un trastorno que caracteriza experiencias de irrealidad, distanciamiento o de ser un observador externo respecto a los pensamientos, los sentimientos, las sensaciones, el cuerpo o las acciones de uno mismo, por ejemplo (alteraciones de la percepción, sentido distorsionado del tiempo y ausencia del yo). (American Psychological Association, 2014, pp. 176-177)

Según Apiquian (2007) la despersonalización se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes hacia otras personas, en un contexto laboral sería a los clientes o usuarios. Caracterizado por la falta de motivación. La persona que lo padece evita el contacto y comunicación con los usuarios y compañeros de trabajo, muestra una actitud de irritabilidad y culpa a estos de sus fracasos y bajo desempeño laboral.

La despersonalización según Cialzeta (2013), es un recurso de la persona para protegerse del cansancio emocional y poder aislarse de los demás. La actitud que muestra frente a otros es fría, impersonal, llegando a usar términos inadecuados, atribuyendo a otras personas sus frustraciones laborales. También llamada como “cinismo”, se puede entender como una barrera que crea la persona que lo padece para aislarse de los demás, en un acto de deshumanización.

### **c. Baja Realización Personal**

La baja realización para Cialzeta (2013), es un sentimiento de incompetencia que aparece cuando la persona siente que las exigencias en el trabajo exceden su capacidad. Entonces, los sentimientos de motivación y éxito disminuyen ya que las habilidades personales aparentemente no son lo suficiente necesarias para desempeñar correctamente su labor.

Según Apiquian (2007) al igual que las otras dimensiones del burnout, la persona que lo padece muestra respuestas negativas hacia sí mismo y su trabajo, por ende, su desempeño laboral no es el adecuado y evita las relaciones personales. Su autoestima es baja y no soporta la presión de su trabajo, esto es causado cuando la persona en cuestión siente que las demandas de su trabajo son mayores a su capacidad de lograrlas de forma competente. La motivación desaparece ya que no encuentra la forma de solucionar problemas, siente que fracasará y que sus esfuerzos no serán suficientes. Como resultado, la persona tiende a ser impuntual, evitar sus labores o abandonar su puesto de trabajo.

## **1.3 Estudios Similares**

El siguiente es un artículo llamado “Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico” de las autoras Corina Flores y Luz Díaz, corresponde a un estudio de tipo descriptivo utilizando la escala general de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. El estudio fue aplicado en 27 docentes y los resultados arrojaron una media de nivel moderado de satisfacción (Flores y Díaz, 2016). El objetivo del estudio es evaluar la satisfacción laboral en docentes de nivel básico utilizando la Escala General de Satisfacción Laboral. Se encontró como muy buena la correlación de las subescalas establecidas con un 96%. El estudio de Flores y Díaz centra su atención en determinar la valoración que da cada empleado en relación a la satisfacción laboral, comprendiendo que esta es importante puesto que, determina la calidad profesional que puede ofrecer cada docente en base a variables extrínsecas e intrínsecas que son difíciles de percibir.

La siguiente es una tesis denominada “Evaluación de la Satisfacción Laboral del personal docente y administrativo en la Unidad Educativa fiscal 13 de octubre del cantón Bolívar” de la autora Fanny Calderón. Corresponde a un trabajo de investigación de tipo no experimental de campo y método descriptivo, se aplicó un cuestionario a 74 empleados de la institución. El objetivo del estudio de investigación es evaluar la satisfacción laboral del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de octubre. Su propósito es poder identificar los factores que mejorarán el clima laboral (Calderón, 2016). El trabajo de Calderón es determinar el nivel y tipo de relación de la motivación y la satisfacción laboral de empleados y obtener resultados significativos para poder establecer cambios necesarios con el fin de obtener un mejor rendimiento laboral y cumplir con las metas y objetivos establecidos en la institución.

## **CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 Tipos de Investigación**

El presente proyecto de investigación está en el marco del paradigma cuantitativo, ya que, según Monje (2011) este tipo de investigación parte de conceptos teóricos aceptados por la comunidad científica, con los cuales se formulan hipótesis sobre relaciones estimadas entre variables que conforman el problema que se pretende estudiar. Su constatación se realiza por la recolección de información cuantitativa, es decir, por conceptos empíricos mediables de conceptos teóricos de los que se forman las hipótesis conceptuales. Este modelo pretende explicar y predecir fenómenos.

El alcance del proyecto es descriptivo, según Ramos (2020) en este alcance de investigación previamente se conocen las características del tema, y posterior, se requiere exponer su presencia en un grupo de personas. Es útil para mostrar con precisión las dimensiones de un fenómeno. En un proceso cuantitativo, se aplican análisis de datos de tendencia central y dispersión. Con este alcance se pretendió realizar una contextualización de las variables de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal de la escala de burnout, en el Colegio Universitario. Además, en el mismo paradigma mencionado, también tiene un alcance correlacional porque se determinó la relación que existe entre el género y el nivel en el que enseña los docentes, con el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. En el alcance correlacional de una investigación según Ramos (2020) sugiere que se debe plantear una hipótesis donde se relacionen las variables expuestas, en el enfoque cuantitativo se aplican procesos de estadística inferencial que sirvan para extrapolar los resultados obtenidos en la investigación para poder beneficiar a una población.

El diseño de la investigación, en el marco de lo cuantitativo es no experimental, de carácter transversal, ya que no se manipuló las variables de estudio y estas fueron medidas una vez que ocurrió el fenómeno, tomándose el dato en un tiempo único (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

## **2.2 Métodos, Técnicas e Instrumento**

### **2.2.1 Métodos**

Los métodos generales o lógicos que se utilizaron en el proyecto son básicamente:

#### **a. Inductivo**

Significa “conducción”, según Hurtado y Toro (2005) este método permite establecer hechos particulares a partir de principios generales. Consiste en la observación o estudio de varios hechos, para posterior clasificarlos y establecer relaciones o conexiones puntuales entre ellos, y concluir en una teoría.

Este método permitió partir del análisis de los indicadores de cada una de las variables, en el capítulo de resultados y discusión, para llegar a conclusiones de carácter general.

#### **b. Deductivo**

El método deductivo precisa en su definición “conducir” o “extraer”, Prieto (2017) señala que la deducción permite extraer principios generales de hechos particulares, es decir, consiste en

el análisis de principios generales de un tema que previamente se ha validado para aplicarlos a contextos particulares.

Este método permitió llegar a especificaciones teóricas relacionadas con la percepción de la satisfacción profesional de los docentes, partiendo de la teoría general básica de Burnout-Maslach, aspectos a profundizarse en el marco teórico del informe de la investigación. También en la demostración de hipótesis se utilizó el método hipotético-deductivo. Rodríguez y Pérez (2017) afirman que en este método las hipótesis son el primer paso para llegar a deducciones. Se parte de una hipótesis inferida, y por medio de reglas de la deducción se llega a predicciones que permitirán verificar empíricamente la veracidad de la hipótesis inicial. Este método posibilita la reestructuración de la teoría de la investigación, y, por tanto, la construcción del conocimiento.

### **c. Analítico-Sintético**

Según Rodríguez y Pérez (2017), este método se refiere a dos procesos inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento que consiste en mentalmente descomponer un todo en sus partes, relaciones entre sí y sus componentes. La síntesis por su parte, consiste mentalmente en establecer combinaciones de las partes analizadas para poder descubrir relaciones generales de esos elementos de un todo. El análisis y la síntesis funcionan juntas, el primero se produce por la síntesis de las partes del todo y la síntesis se realiza sobre los resultados del análisis.

Este método permitió redactar síntesis teóricas y empíricas sobre la base de la descomposición de todo en sus partes constitutivas; es decir, para entender cada variable fue necesario analizar cada uno de los indicadores que la compone.

## **2.2.2 Técnicas e Instrumento**

### **2.2.2.1 Evaluación de la Satisfacción Laboral**

La evaluación de la satisfacción laboral permitió valorar el nivel de satisfacción en que se encuentran los docentes del Colegio Universitario, se considera su importancia pues no hay antecedentes de políticas públicas que hayan instaurado una evaluación de la satisfacción laboral. La evaluación que ha sido emitida a los docentes del Colegio Universitario consta de 40 ítems y está basado en la teoría de burnout de Maslach (Test Maslach Inventory), la misma mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

#### **2.2.2.2 Test Maslach Inventory**

Es un cuestionario elaborado por Maslach y Jackson en 1981, a partir de los estudios sobre el desgaste profesional conocido como *burnout*. Actualmente es el más utilizado. Esta escala consta de una fiabilidad cercana al 90% y está conformada por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su ambiente laboral. Su

objetivo es medir el desgaste profesional en base a tres dimensiones: agotamiento emocional con 9 preguntas, despersonalización con 5 preguntas y baja realización personal con 8 preguntas (Torres et al., 2018). El cuestionario Maslach se puede realizar de 10 a 15 minutos y se pretende conocer la frecuencia e intensidad con la que se sufre el burnout.

La técnica para captar información del universo investigado fue el Test de burnout, que consta de tres dimensiones: El agotamiento personal, la despersonalización y la baja realización personal; la suma total de los indicadores es de 22 ítems, los cuales miden la satisfacción profesional de los docentes. El instrumento se adaptó al contexto donde se aplicó el documento, es decir, el cuestionario se aplicó a todos los docentes del Colegio Universitario, de manera online, a través de la plataforma Forms en la tercera semana de noviembre. Además, se incluyó en el test 7 preguntas sociodemográficas: Género, edad, autodefinición étnica, relación laboral, años de experiencia, nivel académico y nivel de enseñanza.

La primera variable es sociodemográfica, donde constan los ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7. La segunda variable es agotamiento emocional, que consta de 9 preguntas y se la define como la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo, conforma los ítems: 8, 9, 10, 13, 15, 20, 21, 23 y 27. Su puntuación máxima es de 45 puntos donde entre mayor sea la puntuación, mayor agotamiento emocional se presenta. La tercera variable es despersonalización, formada por 5 preguntas que describen actitudes de frialdad y distanciamiento, donde se encuentran los ítems: 12, 17, 18, 22 y 29. Con una puntuación máxima de 25 puntos. La cuarta variable pertenece a la baja realización personal, donde se evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, en la cual se encuentra 8 preguntas que se identifican con los ítems: 11, 14, 16, 19, 24, 25, 26 y 28 donde se valora con una puntuación máxima de 45 puntos y, si su puntuación es mayor, su realización personal por consiguiente será también mayor. Finalmente, la quinta variable son las condiciones laborales con los ítems: 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40. La suma total de los indicadores de cada variable es de 40 ítems que miden la satisfacción laboral docente.

La consistencia interna del instrumento (fiabilidad), con respecto a las 22 preguntas de burnout, que no es más que la correlación que existe entre todos los ítems de la escala, medida con el Alfa de Cronbach, de cada una de las dimensiones (ver Tabla 1), mientras que el total de los 22 ítems es de 0,4; este valor según los criterio de George y Mallery (2013) se considera como inaceptable; este valor puede ser bajo, ya que el número de encuestas aplicadas fue relativamente pequeño, según la técnica, para poder aplicar el Alfa de Cronbach de manera idónea, se debió tenerse al menos 5 encuestas por cada pregunta del instrumento.

Se ha planteado el baremo en función del percentil 33 y 66 en cada dimensión, para dividir los puntajes en los percentiles indicados (alto, medio y bajo). Con estos datos, la variable escala de cada dimensión se la transformó en ordinal con los siguientes rangos por dimensión.

### **Tabla 1**

*Percentiles de dimensiones de burnout*

|             |          | <b>Estadísticos</b>                  |                                 |                                  |
|-------------|----------|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
|             |          | Total de<br>Agotamiento<br>Emocional | Total<br>Despersonalizac<br>ión | Total<br>Realización<br>Personal |
| N           | Válido   | 22                                   | 22                              | 22                               |
|             | Perdidos | 0                                    | 0                               | 0                                |
| Mínimo      |          | 9                                    | 5                               | 32                               |
| Máximo      |          | 21                                   | 11                              | 40                               |
| Percentiles | 33       | 10,00                                | 5,00                            | 35,59                            |
|             | 66       | 17,00                                | 6,00                            | 39,00                            |

**Tabla 2**

*Intervalos de niveles de dimensiones de burnout*

|                                  | <b>Alto</b> | <b>Medio</b> | <b>Bajo</b> |
|----------------------------------|-------------|--------------|-------------|
| <b>Agotamiento<br/>emocional</b> | 20-37       | 16-19        | 13-15       |
| <b>Despersonalización</b>        | 9-13        | 7-8          | 5-6         |
| <b>Realización<br/>personal</b>  | 37-40       | 34-36        | 22-33       |

### **2.3 Hipótesis**

Para la presente investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

1. Existe relación entre género y agotamiento emocional en los docentes del Colegio Universitario.
2. Existe relación entre género y despersonalización con los docentes del Colegio Universitario.
3. Existe relación entre género y realización personal en los docentes del Colegio Universitario.
4. Existe relación entre el nivel de enseñanza y agotamiento emocional en los docentes del Colegio Universitario.
5. Existe relación entre el nivel de enseñanza y la despersonalización con los docentes del Colegio Universitario.

6. Existe relación entre el nivel de enseñanza y la realización personal en los docentes del Colegio Universitario.

## 2.4 Matriz de Operacionalización de Variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de variables*

| <b>Variable de estudio</b>  | <b>Dimensiones</b>           | <b>Indicadores</b>   | <b>Técnica</b>  | <b>Fuente de información</b> |
|-----------------------------|------------------------------|--|---|------------------------------|
|                             | <b>Sociodemográfica</b>      | 1. Género<br>2. Edad<br>3. Autodefinición étnica<br>4. Relación laboral<br>5. Años de experiencia<br>6. Nivel académico<br>7. Nivel de enseñanza   | Encuesta  |                              |
| <b>Satisfacción laboral</b> | <b>Agotamiento emocional</b> | 8. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.<br>9. Al final de la jornada me siento agotado.<br>10. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.<br>13. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.<br>15. Siento que mi trabajo me desgasta.<br>20. Me siento frustrado por mi trabajo.<br>21. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.<br>23. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce estrés.<br>27. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades. | Test Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS) | Docentes                     |

---

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Despersonalización</b>   | 12. Creo que trato a algunos alumnos de manera impersonal.                                    |  |
|   | 17. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo. |  |
|   | 18. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                         |  |
|   | 22. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de mis alumnos.                       |  |
|   | 29. Siento que los alumnos o compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.     |  |
|   | 11. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.*                                 |  |
|   | 14. Puedo solucionar adecuadamente los problemas que me presentan mis alumnos.*               |  |
|   | 16. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.*       |  |
|   | <b>Realización personal</b>   | 19. Me encuentro con mucha energía en el trabajo.*           |
|   |   | 24. Siento que puedo crear un clima relajado en mi trabajo.* |
| 25. Me encuentro animado después de la jornada laboral.*                              |   |  |
| 26. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.*                          |   |  |
| 28. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. * |   |  |
| 30. Suelen solicitarme tareas de ejecución inmediata a último momento.                |   |  |
| 31. Mis estudiantes, padres de familia o institución,                                 |   |  |

---

---

|                               |   |          |
|-------------------------------|---|----------|
| <b>Condiciones de trabajo</b> | demandan de mi tiempo extra fuera de mi horario de trabajo.<br>32. Mantengo buenas relaciones con mis compañeros.*<br>33. Mantengo buenas relaciones con mis estudiantes.*<br>34. Considero que mi sueldo está acorde a mis labores desempeñadas.*<br>35. La normativa institucional permite y ampara mi labor.*<br>36. Siento el respaldo de mis autoridades.*<br>37. Las aulas donde trabajo son cómodas y funcionales para mi tarea docente.*<br>38. La estructura de servicios complementarios (cubículos, bar, biblioteca, etc.) considero eficientes y adecuados para mis labores.*<br>39. Las asignaturas a mi cargo están asignadas en función de mi especialidad.*<br>40. Considero que la infraestructura está acorde a las necesidades de inclusión y accesibilidad universal (discapacidad, dificultades de movilidad, enfermedades degenerativas, tercera edad, etc.)* | Encuesta |
|-------------------------------|---|----------|

---

Nota 1: \*Preguntas invertidas

## **2.5 Participantes**

La población o universo que se investigó está compuesto por 23 docentes que trabajan en el Colegio Universitario en las diferentes modalidades de relación de dependencia (nombramiento y contrato). Se trató de aplicar un censo.

Los datos sociodemográficos de los participantes o investigados son: hombres 50%, mujeres 50%; mestizos 95,45%, afrodescendientes 4,55%; según la relación laboral, 31,82% de los docentes son contratados y el 68,18% tienen nombramiento definitivo; el 59,09% de los docentes posee un título de tercer nivel, mientras que el 40,91% posee un título de cuarto nivel o posgrado; el promedio de edad de docentes investigados es de 45 años; el promedio de experiencia docente es de 19 años.

## **2.6 Procedimiento**

Una vez que se adaptó al contexto el Test de burnout Maslach, se consiguió el consentimiento informado de la autoridad máxima de la institución y de cada uno de los docentes para aplicar el instrumento. El Test de burnout fue ingresado a la plataforma Forms que permaneció abierto por 8 días para que los docentes completen el Test de manera virtual.

Los datos fueron ingresados al software SPSS versión 25, para ser tabulados y analizados; este mismo software se empleó para demostrar las hipótesis anteriormente planteadas utilizando un estadístico predeterminado en su momento; en el caso del género, con las dimensiones de burnout se utilizó el Chi-cuadrado, porque, se está evaluando si hay relación entre dos variables; en el caso del nivel de enseñanza con las dimensiones de burnout también se utilizó el Chi-cuadrado.

La prueba de Chi-cuadrado según Hernández et al. (2017) es “una forma de valorar la bondad del ajuste de datos a una distribución de probabilidad conocida, y se ha establecido como el procedimiento de elección para el contraste de hipótesis”. Este estadístico se utiliza en el análisis de dos o más variables.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 4**

| Características               | Agotamiento Emocional    | Despersonalización | Realización personal    |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------------|
| Numero de ítems               | 9                        | 5                  | 8                       |
| Ítems que lo conforman        | 8,9,10,13,15,20,21,29,27 | 12,17,18,22,29     | 11,14,16,19,24,25,26,28 |
| Puntaje muestral              |                          |                    |                         |
| Máximo                        | 3                        | 3                  | 3                       |
| Mínimo                        | 1                        | 1                  | 1                       |
| Fiabilidad (Alfa de Crombach) | 0,81                     | 0,46               | 0,64                    |
| Media                         | 1,86                     | 1,77               | 1,95                    |
| Mediana                       | 2,00                     | 1,50               | 2,00                    |

*Propiedades psicométricas del cuestionario de Burnout para docentes.*

|                     |       |       |        |       |
|---------------------|-------|-------|--------|-------|
| Moda                |       | 1     | 1      | 2     |
| Desviación Estándar |       | 0,695 | 0,869  | 0,785 |
| Varianza            |       | 0,695 | 0,755  | 0,617 |
| Puntos de corte     | Bajo  | 9-13  | 5-5,99 | 19-34 |
|                     | Medio | 14-16 | 6-7    | 35-38 |
|                     | Alto  | 17-29 | 8-12   | 39-40 |

### 3.1 Análisis de Dimensiones de Burnout

**Tabla 5**

*Agotamiento emocional.*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 9          | 40,9       | 40,9              | 40,9                 |
|        | Medio | 7          | 31,8       | 31,8              | 72,7                 |
|        | Alto  | 6          | 27,3       | 27,3              | 100,0                |
|        | Total | 22         | 100,0      | 100,0             |                      |

Los resultados demuestran que la suma los niveles de agotamiento emocional “medio” y “alto” corresponde a 59.1% del total de docentes, es decir, más de la mitad de los evaluados presenta este síntoma de cansancio, mientras que el 40,9% considera tener un nivel bajo de agotamiento emocional.

El agotamiento emocional afecta a varios profesionales de distintas ramas; pero especialmente a quienes trabajan a diario con otras personas, como en el caso de los docentes. Para Zapata (2015), el desgaste emocional, puede llevar al estrés y posterior a alteraciones en la salud mental. En un estudio análogo sobre el agotamiento emocional de docentes en Colombia de Ayala et al. (2005), se determinó que el 67% presenta agotamiento emocional entre “medio bajo”, “medio alto” y “alto”, estimando que este agotamiento se presenta en esta profesión afectando a más de la mitad de sus trabajadores.

**Tabla 6**

*Despersonalización.*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 11         | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
|        | Medio | 5          | 22,7       | 22,7              | 72,7                 |

|       |    |       |       |       |
|-------|----|-------|-------|-------|
| Alto  | 6  | 27,3  | 27,3  | 100,0 |
| Total | 22 | 100,0 | 100,0 |       |

En base a los resultados obtenidos, se encontró un porcentaje considerable de docentes que presentan un nivel bajo de despersonalización, correspondiente al 50%, en cambio, el otro 50% de los docentes presenta entre “medio” 22,7% y “alto” 27,3% nivel de despersonalización. Entonces, los niveles de despersonalización y agotamiento emocional no se encuentran tan dispares, existe un leve crecimiento en cuanto a la despersonalización. Esta dimensión del burnout según Rodríguez et al. (2017) hace referencia acerca de sentimientos y actitudes negativas, como el maltrato o deshumanización, en el caso de los docentes, se manifiestan como comportamientos de carácter insensible y actitudes que generan un distanciamiento tanto para sus alumnos, como para sus compañeros de trabajo. Referente a un estudio similar de Almeida et al. (2015) se encontró que el 47% de docentes en el municipio de Sobral – Ceará en Brasil, presenta bajos niveles de despersonalización.

**Tabla 7**

*Realización personal.*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 7          | 31,8       | 31,8              | 31,8                 |
|        | Medio | 9          | 40,9       | 40,9              | 72,7                 |
|        | Alto  | 6          | 27,3       | 27,3              | 100,0                |
|        | Total | 22         | 100,0      | 100,0             |                      |

En cuanto a la realización personal, el porcentaje más elevado corresponde al nivel “medio” con un 40,9%, el porcentaje que sigue es el “bajo” con 31,8% y el nivel “alto” representa el 27,3%. Cabe aclarar que, a diferencia de las anteriores dos dimensiones del burnout, el nivel “bajo” de realización personal es una negativa, es decir, es perjudicial. Ante esto, se puede evidenciar que, al igual que las dos anteriores dimensiones del burnout, los niveles de baja realización personal reflejan que hay más de la mitad de los docentes que lo padecen. La baja realización según Pérez (2010) personal es cuando una persona se siente insatisfecha con sus actividades laborales, siente que no es suficiente para estas y tiende a abandonar su trabajo. Se presenta un deterioro del autoconcepto y la desconfianza de sus habilidades.

En un estudio similar de Asitimbay (2015) se encontró que el 54,05% de docentes en una unidad educativa de Cuenca presentan niveles altos de logro con respecto a la realización personal, representando a algo más de la mitad de la población.

### **3.2 Análisis de Género y Dimensiones de Burnout**

**Tabla 8***Relación de género y agotamiento emocional.*

|        |           | Agotamiento emocional |       |       | Total |        |
|--------|-----------|-----------------------|-------|-------|-------|--------|
|        |           | Bajo                  | Medio | Alto  |       |        |
| Género | Masculino | Recuento              | 5     | 3     | 3     | 11     |
|        |           | % dentro de Género    | 45,5% | 27,3% | 27,3% | 100,0% |
|        | Femenino  | Recuento              | 4     | 4     | 3     | 11     |
|        |           | % dentro de Género    | 36,4% | 36,4% | 27,3% | 100,0% |
| Total  |           | Recuento              | 9     | 7     | 6     | 22     |
|        |           | % dentro de Género    | 40,9% | 31,8% | 27,3% | 100,0% |

Según los resultados, el 45,5% de los docentes hombres tienen bajos niveles de agotamiento emocional, mientras que el 36,4% de las mujeres también presentan este nivel; aunque no es una gran diferencia, hay un leve porcentaje que indica que más hombres tienen bajos niveles de agotamiento emocional que las mujeres. Similar al nivel “medio” con 4 mujeres docentes y 3 docentes hombres, en cuanto al nivel “alto” se evidencia una paridad en los resultados. Según Dorantes (2020) la variable del género representa un comportamiento humano único, y que esta determina la satisfacción laboral ya que está definida por la productividad, inequidad de roles y percepción que influyen en el desarrollo de este síntoma. En el estudio de Dorantes (2020) se determina que el género femenino está sujeto a padecer agotamiento emocional y representa un factor psicosocial que influye en su aparición y desarrollo.

Para demostrar si existe relación entre el género y el agotamiento emocional se planteó las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación entre el género y el agotamiento emocional en los docentes del Colegio Universitario.

H0: No existe relación entre el género y el agotamiento emocional en los docentes del Colegio Universitario.

**Tabla 9***Prueba de Chi-cuadrado de género y agotamiento emocional.*


---

Pruebas de chi-cuadrado

---

|                              | Valor             | gl | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|-------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | ,254 <sup>a</sup> | 2  | ,881                                       |
| Razón de verosimilitud       | ,255              | 2  | ,880                                       |
| Asociación lineal por lineal | ,065              | 1  | ,798                                       |
| N de casos válidos           | 22                |    |  |

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,00.

Como el p valor es de 0,881 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre el género y el agotamiento emocional en los docentes del Colegio Universitario.

**Tabla 10**

*Relación de género y despersonalización.*

| Género    |                    | Despersonalización |       |       | Total  |
|-----------|--------------------|--------------------|-------|-------|--------|
|           |                    | Bajo               | Medio | Alto  |        |
| Masculino | Recuento           | 5                  | 1     | 5     | 11     |
|           | % dentro de Género | 45,5%              | 9,1%  | 45,5% | 100,0% |
| Femenino  | Recuento           | 6                  | 4     | 1     | 11     |
|           | % dentro de Género | 54,5%              | 36,4% | 9,1%  | 100,0% |
| Total     | Recuento           | 11                 | 5     | 6     | 22     |
|           | % dentro de Género | 50,0%              | 22,7% | 27,3% | 100,0% |

Hay una diferencia significativa en cuanto al porcentaje de docentes del Colegio Universitario con un “alto” nivel de despersonalización, concretamente el 45,5% de los docentes hombres con solo el 9,1% de las mujeres; es decir, hay más hombres que mujeres que padecen este síntoma en altos niveles. En cuanto al nivel “medio” se observa un incremento de mujeres con el 36,4% y un 9,1% de hombres. En un estudio similar de Ramírez y Lee (2011) se concluyó que los hombres tienen un mayor porcentaje de despersonalización en relación a las mujeres, en una muestra de 233 trabajadores de la ciudad de Arica en Chile. Esto se debe ya que en un clima organizacional las mujeres presentan un mayor compromiso intrínseco, sienten mayor satisfacción al ser supervisadas, con la remuneración obtenida y con la calidad del trabajo producido.

Para demostrar si existe relación entre el género y la despersonalización se planteó las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación entre el género y la despersonalización en los docentes del Colegio Universitario.

H0: No existe relación entre el género y la despersonalización en los docentes del Colegio Universitario.

**Tabla 11**

*Prueba de Chi-cuadrado de género y despersonalización.*

| Pruebas de chi-cuadrado      |                    |    | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
|                              | Valor              | gl |  |
| Chi-cuadrado de Pearson      | 4,558 <sup>a</sup> | 2  | ,102                                       |
| Razón de verosimilitud       | 4,930              | 2  | ,085                                       |
| Asociación lineal por lineal | 1,504              | 1  | ,220                                       |
| N de casos válidos           | 22                 |    |  |

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,50.

Como el p valor es de 0,102 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y la despersonalización en los docentes del Colegio Universitario.

**Tabla 12**

*Relación de género y realización personal.*

|        |           | Realización personal |       |       |       |        |
|--------|-----------|----------------------|-------|-------|-------|--------|
|        |           | Bajo                 | Medio | Alto  | Total |        |
| Género | Masculino | Recuento             | 4     | 3     | 4     | 11     |
|        |           | % dentro de Género   | 36,4% | 27,3% | 36,4% | 100,0% |
|        | Femenino  | Recuento             | 3     | 6     | 2     | 11     |
|        |           | % dentro de Género   | 27,3% | 54,5% | 18,2% | 100,0% |
| Total  |           | Recuento             | 7     | 9     | 6     | 22     |
|        |           | % dentro de Género   | 31,8% | 40,9% | 27,3% | 100,0% |

El porcentaje de “alto” nivel de realización personal corresponde a un 36,4% en docentes hombres y el 18,2% corresponde a mujeres, esto demuestra una diferencia del doble; aun así, también existe esta diferencia en el nivel “medio”, con un 27,3% correspondiente a docentes hombres y un 54,55% a docentes mujeres; en cuanto al nivel “bajo” no hay mucha diferencia. Según Ramírez y Lee (2011) la realización personal en las mujeres se explica por la satisfacción hacia las prestaciones básicas y una transparente descripción de sus responsabilidades, mientras que en los hombres se explica por el sentido de pertenencia o identificación con la organización. Referente a un estudio similar de Anaya y Suárez (2006) considerando la dimensión de realización personal junto a otras, se encontró que, en una muestra de 2562 docentes, es mayor la satisfacción que presentan las mujeres. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Docentes (ESL-VP).

Para demostrar si existe relación entre el género y la realización personal se planteó las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación entre el género y la realización personal en los docentes del Colegio Universitario.

H0: No existe relación entre el género y la realización personal en los docentes del Colegio Universitario.

**Tabla 13**

*Prueba de Chi-cuadrado de género y realización personal.*

| Pruebas de chi-cuadrado      |                    |    | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
|                              | Valor              | gl |  |
| Chi-cuadrado de Pearson      | 1,810 <sup>a</sup> | 2  | ,405                                       |
| Razón de verosimilitud       | 1,842              | 2  | ,398                                       |
| Asociación lineal por lineal | ,074               | 1  | ,786                                       |
| N de casos válidos           | 22                 |    |  |

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,00.

Como el p valor es de 0,405 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y la realización personal en los docentes del Colegio Universitario.

### 3.3 Análisis del nivel de Enseñanza con Dimensiones de Burnout

**Tabla 14**

*Nivel de enseñanza y agotamiento emocional.*

|                    |                          | Agotamiento emocional          |       |       | Total |        |
|--------------------|--------------------------|--------------------------------|-------|-------|-------|--------|
|                    |                          | Bajo                           | Medio | Alto  |       |        |
| Nivel de enseñanza | Educación general básica | Recuento                       | 3     | 3     | 1     | 7      |
|                    |                          | % dentro de Nivel de enseñanza | 42,9% | 42,9% | 14,3% | 100,0% |
|                    | Bachillerato             | Recuento                       | 6     | 4     | 5     | 15     |
|                    |                          | % dentro de Nivel de enseñanza | 40,0% | 26,7% | 33,3% | 100,0% |
| Total              |                          | Recuento                       | 9     | 7     | 6     | 22     |
|                    |                          | % dentro de Nivel de enseñanza | 40,9% | 31,8% | 27,3% | 100,0% |

Al comparar los porcentajes del agotamiento emocional con el nivel de enseñanza, los datos muestran una diferencia de más del doble de docentes de bachillerato con un 33,3% que padecen un nivel “alto” de agotamiento emocional con respecto a los docentes de educación general básica con un 14,3%. En cuanto al resto de niveles, no existe una diferencia significativa. Para De la Torre (2007) en los sistemas actuales de enseñanza, el agotamiento emocional del profesorado se ha convertido en un riesgo real para todos los docentes, este proviene de diversas fuentes de malestar, vinculadas al cambio social y, consecuentemente, al cambio del sistema escolar. En el estudio de Arias et al. (2019) los docentes obtuvieron altas puntuaciones de agotamiento emocional ya que comprende una fuente de riesgo psicosocial que afecta la salud mental y física, los profesores de nivel secundaria y universidad presentan elevados índices de agotamiento emocional, más que los docentes que trabajan en niveles inferiores. También, debido a que en el nivel de secundaria las exigencias académicas aumentan.

Para demostrar si existe relación entre el nivel de enseñanza y el agotamiento emocional se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación entre el nivel de enseñanza y el agotamiento emocional en los docentes del Colegio Universitario.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y el agotamiento emocional en los docentes del Colegio Universitario.

**Tabla 15**

*Prueba de Chi-cuadrado de nivel de enseñanza y agotamiento emocional.*

| Pruebas de chi-cuadrado      |                    |    | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
|                              | Valor              | gl |  |
| Chi-cuadrado de Pearson      | 1,038 <sup>a</sup> | 2  | ,595                                       |
| Razón de verosimilitud       | 1,097              | 2  | ,578                                       |
| Asociación lineal por lineal | ,330               | 1  | ,566                                       |
| N de casos válidos           | 22                 |    |  |

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,91.

Como el p valor es de 0,595 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el nivel de enseñanza y el agotamiento emocional en los docentes del Colegio Universitario.

**Tabla 16**

*Nivel de enseñanza y despersonalización.*

|                       |                             | Despersonalización                   |       |       |       |            |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-------|-------|-------|------------|
|                       |                             |                                      | Bajo  | Medio | Alto  | Total      |
| Nivel de<br>enseñanza | Educación<br>general básica | Recuento                             | 5     | 2     | 0     | 7          |
|                       |                             | % dentro de<br>Nivel de<br>enseñanza | 71,4% | 28,6% | 0,0%  | 100,0<br>% |
|                       | Bachillerato                | Recuento                             | 6     | 3     | 6     | 15         |
|                       |                             | % dentro de<br>Nivel de<br>enseñanza | 40,0% | 20,0% | 40,0% | 100,0<br>% |
| Total                 |                             | Recuento                             | 11    | 5     | 6     | 22         |
|                       |                             | % dentro de<br>Nivel de<br>enseñanza | 50,0% | 22,7% | 27,3% | 100,0<br>% |

Según los resultados de la comparación de la variable nivel de enseñanza y la despersonalización, se puede evidenciar que en educación general básica no existe un “alto” nivel de despersonalización, al contrario, predomina el nivel “bajo” con un 71,4% de los docentes y tan solo un 28,6% presenta un nivel “medio”. En cuanto al bachillerato, existe una igualdad entre los niveles “bajo” y “alto” de despersonalización con un 40% correspondiente a cada uno, mientras que el nivel medio comprende un 20%. Al igual que en la dimensión de agotamiento emocional, el nivel “alto” predomina en docentes de bachillerato. En el estudio de Llull et al. (2015) se obtuvo un 32,16% de docentes de nivel de secundaria que presentan despersonalización y se concluyó que, los docentes que laboran en educación secundaria sufren despersonalización de manera significativa.

Para demostrar si existe relación entre el nivel de enseñanza y el agotamiento emocional se planteó las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación entre el nivel de enseñanza y la despersonalización en los docentes del Colegio Universitario.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y la despersonalización en los docentes del Colegio Universitario.

**Tabla 17**

*Prueba de Chi-cuadrado de nivel de enseñanza y despersonalización.*

| Pruebas de chi-cuadrado      |                    |    |                                      |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                              | Valor              | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson      | 3,897 <sup>a</sup> | 2  | ,142                                 |
| Razón de verosimilitud       | 5,633              | 2  | ,060                                 |
| Asociación lineal por lineal | 3,223              | 1  | ,073                                 |
| N de casos válidos           | 22                 |    |                                      |

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,59.

Como el p valor es de 0,142 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el nivel de enseñanza y la despersonalización en los docentes del Colegio Universitario.

**Tabla 18**

*Nivel de enseñanza y realización personal*

| Nivel de enseñanza *Realización personal tabulación cruzada |                |                                |                      |       |       |        |
|---|----------------|--------------------------------|----------------------|-------|-------|--------|
| Nivel de enseñanza  | Educación      | Recuento                       | Realización personal |       |       | Total  |
|   |                |                                | Bajo                 | Medio | Alto  |        |
|   | general básica |                                | 2                    | 3     | 2     | 7      |
|   |                | % dentro de Nivel de enseñanza | 28,6%                | 42,9% | 28,6% | 100,0% |
|   | Bachillerato   |                                | 5                    | 6     | 4     | 15     |
|   |                | % dentro de Nivel de enseñanza | 33,3%                | 40,0% | 26,7% | 100,0% |
| Total   |                |                                | 7                    | 9     | 6     | 22     |
|   |                | % dentro de Nivel de enseñanza | 31,8%                | 40,9% | 27,3% | 100,0% |

En cuanto al nivel de enseñanza y la realización personal, no se han encontrado diferencias considerables, aun así, cabe señalar un leve porcentaje elevado del nivel de enseñanza “educación general básica” entre los niveles “medio” y “alto” con respecto al nivel de enseñanza “bachillerato”. En el estudio de Llull et al. (2015) se encontró que el 33,16% de los docentes investigados de nivel secundaria padecen bajos niveles de realización personal, un tanto similar al de la investigación. Entonces, el profesor que percibe más dificultades para la realización de su labor profesional muestra mayores niveles burnout, así como menores niveles de autoeficacia.

Para demostrar si existe relación entre el nivel de enseñanza y la realización personal se planteó las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación entre el nivel de enseñanza y la realización personal en los docentes del Colegio Universitario.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y la realización personal en los docentes del Colegio Universitario.

### Tabla 19

*Prueba de Chi-cuadrado del nivel de enseñanza y la realización personal.*

| Pruebas de chi-cuadrado      |                   |    |                                      |
|------------------------------|-------------------|----|--------------------------------------|
|                              | Valor             | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson      | ,050 <sup>a</sup> | 2  | ,975                                 |
| Razón de verosimilitud       | ,050              | 2  | ,975                                 |
| Asociación lineal por lineal | ,034              | 1  | ,853                                 |
| N de casos válidos           | 22                |    |                                      |

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,91.

Como el p valor es de 0,975 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el nivel de enseñanza y la realización personal en los docentes del Colegio Universitario.

## CONCLUSIONES

- El síndrome de burnout es una problemática que afecta especialmente a trabajadores que están en constante interacción con otras personas, los docentes no están exentos de este síndrome, y según varios estudios, existen altos niveles de incidencia del síndrome entre los empleados.
- Se evidencia que más de la mayoría de los docentes encuestados del Colegio Universitario padecen los tres componentes del burnout, donde los niveles “medio” y “alto” prevalecen.
- Según los resultados de las pruebas de chi-cuadrado, se determinó que no existe relación del género de los docentes con el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, entonces, es necesario obtener una muestra mayor.
- Según los resultados de las pruebas de chi-cuadrado, no existe relación con respecto al nivel de enseñanza de los docentes con el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, es necesario obtener una muestra mayor.

## **RECOMENDACIONES**

- El estudio necesita más profundidad, fue indispensable escoger una muestra mayor para obtener datos más significativos.
- Al existir ya varios estudios de la teoría de burnout y conocer sus consecuencias, se sugiere a las autoridades del Colegio Universitario implementar medidas de mitigación en el ambiente laboral, ya que en los docentes de la Institución se manifiestan los tres componentes del síndrome.
- Crear conciencia en los docentes y autoridades de la Institución sobre la importancia de mantenerse bien, tanto a nivel emocional y conductual, para no padecer este síndrome y poder mejorar de forma integral en el ámbito laboral.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial Organizacional*. Wadsworth Cengage Learning.
- Almeida, M., Nazaré, E., Ximenes, G., Evangelista, R., Gomes, A. y Vieira, B. (2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. *Salud de los Trabajadores*, 23(1), 19-28. Recuperado en 31 de enero de 2023, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382015000100003&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000100003&lng=es&tlng=es).
- American Psychological Association [APA]. (2014). Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DS,-5). Editorial Médica Panamericana. <https://dictionary.apa.org/despersonalization>
- Anaya, D. y Suárez, J. (2006). LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESORES EN FUNCIÓN DE LA ETAPA EDUCATIVA, DEL GÉNERO Y DE LA ANTIGÜEDAD PROFESIONAL. *Revista de Investigación Educativa*, (24), 550-551.
- Andrade, T.F., Barbosa, S.C., Souza, S. y Moreira, J.S. (2015). Valores humanos e satisfação no trabalho de professores e servidores técnico-administrativos de uma universidade pública. *Revista de Psicologia: Organizações e Trabalho*, 15(4), 397-406. Doi: <https://doi.org/10.17652/rpot/2015.4.486>
- Apiquian, A. (2007). *EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS*. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arias, W., Huamani, J. y Ceballos, K. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72-91. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
- Asitimbay, F. (2015). Agotamiento o síndrome de Burnout en los docentes de bachillerato. [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicóloga Educativa]. Universidad de Cuenca.
- Ayala, N., Colorado, G., Cabrera, G. (2005). Desgaste emocional de docentes oficiales de Medellín, Colombia. *Revista de Salud Pública*, 8(1), 68-69.
- Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). LA SATISFACCIÓN LABORAL COMO ELEMENTO MOTIVADOR DEL EMPLEADO. *Revista iberoamericana de relaciones laborales*, 11, 193-194.
- Brief, A. P. y Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 279-307.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.

- Calderón, F. (2016). EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR. [Tesis]. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Félix López.
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C. y Meseguer, M. (2015). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales*. Anales de Psicología, (31), 645-650.
- Charaja, Y. y Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo-Puno-Perú, 2013. *Comunicación* [online], (5), 05-13.
- Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes*. Universidad Nacional de Córdoba Facultad de Ciencias Médicas Escuela de Salud Pública.
- De la Torre, C. (2007). El malestar docente: un fenómeno de relevancia internacional. *Docencia e Investigación: Revista de la Escuela Universitaria de Magisterio de Toledo*, 32 (17), 301-325
- Donjuan, R. (2013). Importancia de la carrera elegida en la realización personal de egresados de una carrera universitaria desde el enfoque centrado en la persona. [Tesis]. Universidad Veracruzana.
- Dorantes, J. (2020). El síndrome de Burnout y su prevalencia en las mujeres docentes. *Praxis investigativa REDIE*. 12(23), 28-29.
- Dorta, G. y González, B. (2003). *La motivación en el nivel obrero-gerencial de la fábrica Tropicana según la teoría de las expectativas (Porter-lawler)*. [Trabajo de grado, Universidad Católica Andrés Bello].  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9872.pdf>
- Dunnette, M., y Kirchner, W. (2005). *Psicología Industrial*. Trillas.
- Figueiredo, M. y Rojo, V.A. (2008). Satisfacción con la profesión de profesor de Enseñanza Secundaria en Portugal. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 19(3), 255- 269. Doi:  
<https://doi.org/10.5944/reop.vol.19.num.3.2008.11427>
- Fritzsche, B. A. y Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. En: Brown, S. D. y Lent, R. W. (Eds.) *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 180-202). Hoboken, NJ: Wiley.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. Editorial Afaomega.
- García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. & Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia.  
<https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/197110>

- García Solarte, M., (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cuadernos de Administración, (42), 43-61.
- George, D. y Mallery, P. (2013). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Ally y Bacon
- Gómez, C., Álamo, C., Amador M., Ceacero, F., Mayor, A., Muñoz, A., Izquierdo M. (2009). Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, (55) 215, 54.
- González, Y. (2010). El conflicto organizacional: “una solución constructiva”. *Revista de la facultad de Psicología Universidad Cooperativa de Colombia*, (11), 15.
- Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza, M. (2011). *Desarrollo organizacional*. Pearson Educación.
- Hernández, R., Hernández, V., Batista Hernández, N. y Tejeda, E. (2017). ¿Chi cuadrado o Ji cuadrado? *Medicentro Electrónica*, 21(4), 294-295.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30432017000400001&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432017000400001&lng=es&tlng=es)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.
- Herzberg, F. (1954) *Work of the Nature of Man*. The World of Publishing Company.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2005). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Episteme Consultores Asociados C.A.
- Li, Y., Huang, H. y Chen, Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers, children and youth services review. *Science Direct*, 119. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth>.
- Llorent, V.J. y Ruiz-Calzado, I. (2016). Burnout and its relation to sociodemographic variables among education professionals working with people with disabilities in Córdoba (Spain). *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(10), 3287-3295. Doi: <https://doi.org/10.1590/1413-812320152110.00732015>
- Llull, D., Cerdà, X. y Brage, L. (2015). Malestar social y malestar docente: una investigación sobre el síndrome de desgaste profesional burnout y su incidencia socioeducativa. *Aula: Revista de Pedagogía de la Universidad de Salamanca*, (21), 245-257. <https://doi.org/10.14201/aula201521245257>
- Martínez Pérez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Vivat Academia*, (112).
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana.

- Morales, F. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar.
- Oliveira, I.B., Ribeiro, J.A.B. y Afonso, M.R. (2018). Satisfação com a profissão: um estudo com professores de Educação Física. *Pensar a Prática*, 21(1), 82-95. Doi: <https://doi.org/10.5216/rpp.v21i1.39403>
- Orozco, E., López, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., Álvarez, A., Valencia, L., Ramírez, B. y Páez, A. (2013). Rol del psicólogo en las instituciones. *Revista Psicoespacios*, (7), 411-413.
- Páramo, D., Flores, C. & Díaz, L. (2016). Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 173-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300173>
- Pérez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. Vivat Academia
- Pérez, J. y Fidalgo, M. (2010). *La satisfacción laboral*. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Polo Vargas, J. D. Madrid Contrera, J. D. & Gómez Franco, L. A. (2022). *Psicología organizacional y del trabajo: miradas actuales*. 1. Universidad del Norte. <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/221697>
- Prieto, B. (2017). El uso de métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Cuadernos de contabilidad, 18 (46), 11. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Ramírez P. & Lee S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis (Santiago)*, 10(30), 431-446. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682011000300020>
- Ramos, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciaAmérica*, 9(3), 3-4. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P y Lema, L. (2017). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Grupo Compás.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, pp.179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, J., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de Burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa REDIECH*. 8(14), 54-55.
- Seisdedos N. (1997), *Manual MBI Inventario Burnout de Maslach, Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. TEA Ediciones.
- Soriano, M. (2011). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. Proyecto social: *Revista de Relaciones Laborales*, (9), 163-184.

- Torres, E., Ali, L., & Gutiérrez, V. (2018). *ANÁLISIS DEL BURNOUT Y SUS ESCALAS DE MEDICIÓN*, (11), 107-108.
- Vallejo, O. 2010. Satisfacción Laboral: Utopía o realidad. Editorial Universitaria de la Costa EDUCOST
- Vanegas García, M. (Comp.) & Delgado Abella, L. E. (Comp.). (2013). *Psicología organizacional*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/70412>
- Zapata, C. (2015). Salud Comportamental y Organizacional [Tesis para la obtención de título en Especialización en Psicología de las Organizaciones y del Trabajo]. Universidad de San Buenaventura Seccional Medellín.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (2015). CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN COMERCIALIZADORA MAYORISTA. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 23 (2), 37. <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>
- Zepeda, F. (1999). *Psicología Organizacional*. Addison Wesley Longman.