



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
(UTN)  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
(FECYT)  
CARRERA: PSICOPEDAGOGÍA**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR, MODALIDAD DE PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**“La satisfacción profesional de los docentes de la  
Unidad Educativa Fiscomisional La Inmaculada Concepción”**

**“Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en  
Psicopedagogía”**

**Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano**

**Autora: Joselyn María Marroquín Vásquez**

**Director: Mgs. Cristian Eduardo Guzmán Torres**

**Ibarra – 2023**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**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>	1050417904		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Marroquín Vásquez Joselyn María		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ibarra, Barrio Ejido de Caranqui, calle Nelson López Obando y S/N		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:jmmarroquinv@utn.edu.ec">jmmarroquinv@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062651610	<b>TELF. MOVIL</b>	0983927383

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	La satisfacción profesional de los docentes de la Unidad Educativa Fisco misional “La Inmaculada Concepción”
<b>AUTOR (ES):</b>	Marroquín Vásquez Joselyn María
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	19/04/2023
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciada en Psicopedagogía
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Cristian Eduardo Guzmán Torres

## 2. CONSTANCIA

La autora 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 la 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 19 días, del mes de abril de 2023

**LA AUTORA:**

  
Firma.....  
Nombre: Joselyn María Marroquín Vásquez

# CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 13 de Marzo de 2023

MSc Cristian Guzmán

DIRECTOR 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.



.....  
NOMBRE: Cristian Guzmán  
C.C.: 1716384530  
.....

## APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

*El Comité calificador del trabajo de integración curricular " La satisfacción profesional de los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional La Inmaculada Concepción" elaborado por Marroquín Vásquez Joselyn María, previo a la obtención del título del Título de Licenciada en Psicopedagogía, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:*

  
①:.....  
Mgs. Cristian Guzmán  
C.C.:1716384530

  
①:.....  
Mgs. Verónica León  
C.C.:1715548754

## **DEDICATORIA**

Dedico mis logros siempre a Dios por ser mi fortaleza día a día, nunca me abandonó en esas noches que le pedía de su ayuda y siempre estuvo ahí, ahora puedo mantenerme en lo que eh dicho que con él todas las cosas son posibles.

También a mis padres que desde que inicié mi etapa escolar han sido ese pilar para crecer personalmente en valores, me ha enseñado a siempre ir por el camino correcto y ahora es otro logro más que les dedico. A mis hermanos porque siempre han estado en ese momento para aconsejarme y levantarme cuando eh estado decaída, también para reír y renegar.

A Alí que en este año y medio que llevamos juntos me ha enseñado muchas cosas positivas, tengo en cuenta cada palabra de aliento y cada regaño, sé que ha sido para que yo haga las cosas bien, por nuestro futuro, gracias por todo mi amor.

No pueden faltar mis amigas y compañeros de tesis y clase que han estado conmigo en todo este proceso alentándome a continuar con este proyecto, a darme ánimos y elogios de que soy una persona que puede eso y mucho más.

En fin, Dios, familia, novio, amigos “Los Amo”.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a cada uno de mis docentes quienes estuvieron encaminando mi aprendizaje desde primer semestre, quienes pusieron su amor y dedicación para poder impartir no solo su conocimiento académico, sino también sus valores. Cada uno ha dejado una huellita de afecto en mí. Gracias especialmente a la profe Verito, el profe Cristian, y profe Karina por tener ese valor de formarnos con carácter, honestidad, responsabilidad y sobre todo empatía para poder transmitir eso a quienes pasen por nuestro camino y vida profesional.

Atentamente,

María Marroquín

## RESUMEN EJECUTIVO

La satisfacción profesional del docente viene siendo una necesidad que debe ser suplida todo el tiempo y no una demanda. Dado las consecuencias que ha generado por no tener presente estos temas a nivel escolar, los profesionales se han visto envueltos en una ola de problemas y de inconformidades con su profesión, y su área, donde deberían sentirse a gusto. Por eso, fue necesario e indispensable evaluar la satisfacción profesional en los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”, con el fin de poder identificar cuáles fueron esos factores que conllevaron a que el docente profesional se encuentre insatisfecho y con estrés laboral. Dentro de la metodología se diseñó a través del marco cuantitativo, de tipo no experimental y de carácter transversal; la población fue evaluada a 54 docentes, 45 de género femenino y 9 del género masculino. Se pudo evidenciar con el Test de Burnout realizado por Maslach que las respuestas obtenidas por los docentes dieron un porcentaje medio en las dos primeras variables agotamiento emocional y despersonalización; en cambio en la última estuvo bajo de realización personal, en conclusión, mostraron un moderado estrés laboral por parte de los docentes dentro de las instituciones. Para las hipótesis se utilizó el instrumento de Chi-cuadrado donde se obtuvo en el género y nivel de enseñanza que no existe relación con las variables, por su P. valor que es mayor a 0,05. Solo en el caso del nivel de enseñanza con la despersonalización si existe; pues arrojó un P. valor menor a 0,05.

**Palabras clave:** Satisfacción, laboral, intrínsecos, extrínsecos, síndrome, Burnout, organizacional, docentes, evaluación, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

## ABSTRACT

The professional satisfaction of teachers has been a need that must be supplied all the time and not a demand. Given the consequences that have been generated by not taking these issues into account at school level, professionals have been involved in a wave of problems and dissatisfaction with their profession and their area, where they should feel at ease. For this reason, it was necessary and indispensable to evaluate the professional satisfaction of the teachers of the "Inmaculada Concepción" Fiscomisional Educational Unit, in order to identify the factors that lead to the dissatisfaction and work stress of the professional teacher. The methodology was designed through a quantitative framework, non-experimental and cross-sectional; the population was evaluated at 54 teachers, 45 of female gender and 9 of male gender. It could be evidenced with the Maslach Burnout Test that the answers obtained by the teachers gave an average percentage in the first two variables emotional exhaustion and depersonalization; on the other hand, in the last one, personal accomplishment was low, in conclusion, they showed a moderate work stress on the part of the teachers within the institutions. For the hypotheses, the Chi-square instrument was used where it was obtained in the gender and teaching level that there is no relationship with the variables, because of its P. value which is greater than 0.05. Only in the case of the level of education with depersonalization, there is a P. value of less than 0.05.

**Keywords:** Satisfaction, job, intrinsic, extrinsic, syndrome, Burnout, organizational, teachers, evaluation, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	xv
MARCO TEÓRICO .....	xv
1.1. Psicología Organizacional .....	xv
1.1.1. Variables dentro del Desarrollo Organizacional .....	xvi
1.2. Satisfacción laboral.....	xvii
1.2.1. Satisfacción profesional en el docente .....	xix
1.3. Teorías base de la “Satisfacción Laboral en el Profesional” .....	xix
1.3.1. Teoría de Frederick Herzberg.....	xix
1.3.2. Teoría de Abraham Maslow .....	xx
1.3.3. Teoría de David McClelland .....	xxi
1.3.4. Teoría de Maslach y Jackson.....	xxii
1.4. Evaluación de la Satisfacción Laboral (Burnout).....	xxiii
1.4.1. Agotamiento emocional.....	xxiv
1.4.2. Despersonalización.....	xxv
1.4.3. Realización personal.....	xxvi
CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS .....	xxvii
2.1. Tipos de investigación .....	xxvii
2.2. Métodos, Técnicas e Instrumentos.....	xxvii
2.2.1. Métodos.....	xxvii
2.2.2. Técnica e Instrumento .....	xxviii
2.3. Hipótesis .....	xxix
2.4. Matriz de Operacionalización de Variables.....	xxx
2.5. Participantes.....	xxxii
2.6. Procedimiento .....	xxxii
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	xxxiii
3.1. Análisis de dimensiones de Burnout.....	xxxiii
3.2. Género y dimensiones de Burnout.....	xxxv
3.3 Nivel de enseñanza con dimensiones Burnout .....	xxxix
CONCLUSIONES.....	xliv
RECOMENDACIONES .....	xlv

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Intervalos de niveles de dimensiones de Burnout .....	xxix
<b>Tabla 2</b>	Matriz de Operacionalización.....	xxx
<b>Tabla 3</b>	Propiedades del cuestionario de Burnout para docentes .....	xxxiii
<b>Tabla 4</b>	Agotamiento emocional.....	xxxiii
<b>Tabla 5</b>	Despersonalización.....	xxxiv
<b>Tabla 6</b>	Realización Personal.....	xxxiv
<b>Tabla 7</b>	Género con Agotamiento Emocional .....	xxxv
<b>Tabla 8</b>	Prueba de Chi Cuadrado entre género y Agotamiento Emocional .....	xxxvi
<b>Tabla 9</b>	Género con Despersonalización .....	xxxvi
<b>Tabla 10</b>	Prueba de Chi Cuadrado entre género y Despersonalización.....	xxxvii
<b>Tabla 11</b>	Género con Realización Personal .....	xxxviii
<b>Tabla 12</b>	Prueba de Chi Cuadrado entre género y Realización Personal .....	xxxix
<b>Tabla 13</b>	Nivel de Enseñanza y Agotamiento Emocional .....	xxxix
<b>Tabla 14</b>	Prueba de Chi Cuadrado entre Nivel de Enseñanza y Agotamiento Emocional ..	xl
<b>Tabla 15</b>	Nivel de Enseñanza y Despersonalización .....	xli
<b>Tabla 16</b>	Prueba de Chi Cuadrado entre Nivel de Enseñanza y Despersonalización.....	xlii
<b>Tabla 17</b>	Nivel de Enseñanza y Realización Personal.....	xlii
<b>Tabla 18</b>	Prueba de Chi Cuadrado entre Nivel de Enseñanza y Realización Personal.....	xliii

# INTRODUCCIÓN

La satisfacción profesional que debe tener una persona durante su etapa laboral es crucial y muy necesaria, de este modo se ha visto como importante y necesario investigarlo y dar testimonio por docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción” a través de sus encuestas realizadas cuales son los principales problemas que arrastran a la persona a sentirse insatisfecho con su trabajo y hasta consigo mismo. La inspiración viene de uno mismo para poder ayudar a los demás, porque si se analiza todos estos puntos importantes en un futuro se va a dar posibles soluciones que puedan mediar la situación en la que se encuentran. Para nosotros de igual manera, es importante saber que nuestra estabilidad emocional, conformidad con el puesto que nos asignan sea para superarnos como personas y no para caer en una monotonía de estrés laboral. Hay que mencionar también que estos posibles efectos pudieron ser resultado de la pandemia por medio de las distintas adaptaciones curriculares que se tuvo que realizar de manera inmediata el docente pudo efectuar ciertos signos y síntomas de desgaste y vulnerabilidad (Posso et al., 2022).

## Problema

Durante años ha sido muy controversial suplir por las necesidades del docente y se han visto envueltos en varios factores que demandan al profesor un desgaste tanto emocional como físico; todo esto debido a salarios inferiores al monto esperado, la desvalorización, los problemas con miembros del grupo de trabajo, las múltiples labores que deben desempeñar y sobre todo una sobrecarga de trabajo y horarios. También surgen sentimientos de frustración cuando se ve cómo los currículos educativos siguen cambiando, sin resolver el problema fundamental de la enseñanza de calidad, que es poner el foco en la tranquilidad del docente y darle una formación académica de calidad Cantón & Téllez (2016).

Las causas por las que no existe una evaluación de la percepción de la satisfacción profesional para docentes de las instituciones entre otras son:

- La institución no cuenta con personal calificado que cuente con el conocimiento necesario al momento de manipular el material. Por otra parte, hay que tomar en cuenta que no dispone de recursos económicos que faciliten la adquisición del material y el tiempo para ser aplicada.
- Otra de las causas, es el desinterés por parte de las autoridades de la institución, en otras palabras, existe cierto temor al recibir resultados que puedan afectar la integridad de las autoridades a cargo del plantel y tengan que tomar represalias respecto a los protocolos y rutas a seguir para resolver la situación que concierne a los docentes.
- El gobierno actual no tiene una política pública clara que respalde al docente sobre su satisfacción profesional, mediante una evaluación que dictamine el rendimiento, su situación emocional y su estado económico.

De no realizarse una evaluación de percepción de la satisfacción en el docente, podría entre otros, darse ciertos efectos:

- Desconocimiento de los diferentes problemas que atraviesa el docente como las políticas administrativas, remuneraciones, relaciones sociales, el desempeño de tareas y su estado emocional dentro y fuera del campo laboral.
- Debido al primer efecto de su desconocimiento puede desglosar dificultades para reforzar, capacitar y motivar las diferentes áreas en las que se encuentran más concernidas.

### **Formulación del problema**

Las siguientes preguntas, son de reflexión sobre el problema que se encargarán de dar respuestas durante el proceso de la investigación:

¿Se puede evaluar la satisfacción profesional en la Unidad Educativa Fisco misional “La Inmaculada Concepción” ?, ¿Los docentes de la institución están profesionalmente satisfechos?

### **Justificación**

Es importante aplicar la evaluación de satisfacción profesional en docentes en cuanto a los resultados que se obtendrán, porque reúne información que se deberá tener presente; permite conocer los factores intrínsecos y extrínsecos que genera el desempeño, interés, voluntad, motivación y la intención de realizar el trabajo. Otro factor importante es saber si el ambiente es adecuado y proporciona seguridad para seguir cumpliendo con su trabajo. Además, la edad de cada uno dependerá mucho de los resultados que se obtengan ya que el nivel de experiencia que tienen dentro de su ambiente laboral puede variar.

Así mismo el género masculino puede ser más propenso a contribuir y adaptarse más al medio que el género femenino. Por otro lado, la importancia que tiene la institución acerca de evaluar a los docentes sobre la satisfacción laboral resulta productivo ya que conoce cuales son las debilidades que pueden afectar a los profesores dentro y fuera de su campo laboral, para así transformar en oportunidades de mejora para alcanzar un alto rango de excelencia educativa.

Nosotros como estudiantes de la Universidad Técnica del Norte, también somos beneficiarios directos porque vamos a realizar nuestro primer caso práctico de carácter psicopedagógico, conocido como proyecto de integración curricular y tendrá como fin la obtención del título profesional de Lic. en Psicopedagogía. A la vez ganaremos experiencia como investigadores para proceder a obtener una maestría.

De acuerdo con las medidas que la institución tome respecto sobre la aplicación de evaluaciones de satisfacción laboral a los docentes, pueden existir varios beneficiarios indirectos como los estudiantes quienes serán beneficiados con una educación de calidad por parte del docente. La sociedad se beneficia de un ambiente llevadero, tranquilo, donde cada persona pueda realizar sus actividades y proyectos en conjunto sin que exista algún tipo de

frustración profesional. Las familias tendrán mejor estabilidad emocional y harán de ello una convivencia armónica.

## **Objetivos**

### **Objetivo general:**

Evaluar la satisfacción profesional de los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción” del año lectivo 2022-2023.

### **Objetivos específicos:**

Describir el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción” del año lectivo 2022-2023.

Determinar si existe relación del género de los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción” con el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Determinar si existe relación del nivel en que enseñan los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción” con el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Psicología Organizacional

La psicología organizacional está muy inmersa a diferentes factores del trabajador como de su entorno social. Para estos autores (Polo et al., 2022). La psicología de las organizaciones se encarga del comportamiento del grupo de miembros de la compañía de trabajo en correlación con el método de organización. Los temas centrados a esta área son: comunicación, toma de decisiones, colaboración, problemas, convenio, cultura organizacional, y demás, Camargo (2014) lo describe como “un campo de estudio e intervención sobre el trabajo y las organizaciones que pretenden analizar las múltiples relaciones entre personas, grupos y organizaciones con el propósito de contribuir a la promoción de un ambiente sano y productivo”. La psicología organizacional también se la ha considerado como psicología del trabajo, según (Ray, 2012) la psicología del trabajo analiza y evalúa a las personas dentro de su rango profesional en una institución partiendo de diversas representaciones y es por eso que es indispensable para poder entender perfectamente el tema examinado, Entonces, se sabe que, si tienen estrecha relación lo que hace una persona, como el grupo en general dentro de una institución, todos los factores que desencadenan estas conductas van a conseguir que produzcan bienestar y seguridad para todos.

Dentro de la psicología organizacional se encuentra el departamento de “Talento Humano” quien se encarga de administrar el personal. Así también dentro de las instituciones educativas se encuentra la función del supervisor educativo; lo cual requiere de cierto proceso que debe realizarse de manera continua y activa, para Cardozo & Yare (2017) el objetivo de esta función para los docentes es “contribuir al mejoramiento de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje de una organización educativa, por medio de un plan de acción desarrollado mediante el establecimiento de unas buenas relaciones humanas” (p. 43). El distrito de educación 10D01 busca dar un realce para los docentes en su función profesional, a la vez que mantiene diferentes rutas para desarrollarse como ser humano, dentro y fuera del lugar.

Por eso hablar un poco de lo que se vive diariamente en un lugar de trabajo y como deberían ser todas las organizaciones del campo laboral es hoy en día muy limitado, para ello se menciona a Camargo (2014) en su libro sobre la Psicología Organizacional:

Las organizaciones necesitan acelerar los ajustes a la nueva tecnología, nueva competencia, nuevas regulaciones y reivindicaciones laborales y tantos otros cambios en el escenarios públicos y privados. Los gerentes necesitan trabajar de forma rápida e inteligente y también distanciarse del ritmo acelerado, adoptando una postura reflexiva para los análisis constantes de los escenarios del mercado local y global. Todos estos ajustes involucran a las personas y sus competencias y habilidades, su resistencia al cambio, sus procesos de adaptación, tus estrategias

de aprendizaje, tus pensamientos, tensiones, emociones, etc. Por todos estos factores, es un momento muy propicio para estudiar. (p, 14)

Dentro de este campo organizacional se encuentra la satisfacción laboral, uno de los puntos importantes que intenta resolver para generar un buen ambiente profesional. La satisfacción laboral dentro de la organización relaciona a diversos componentes, de los cuales están las disposiciones hacia cosas indispensables en el contorno organizacional, tales como: el entorno profesional, el salario, socios laborales, colegas, directores o inspectores, posibilidades de carrera dentro de la organización, etc. Hay que tomar en cuenta que la satisfacción profesional está siendo muy estudiada, aunque no se ha visto resultados a nivel de los campos de trabajo, ya que, si demandan algunas falencias las organizaciones, como el poder hacer que sus empleados se sientan satisfechos. Es por ello que vale la pena analizar cada una de las partes para poderlos aplicar en un campo laboral, a la vez, ver las fallas y dar posibles soluciones.

### **1.1.1. Variables dentro del Desarrollo Organizacional**

Como se venía hablando, el talento humano lleva a cabo cambios y adaptaciones en el grupo y en la persona (miembros de la empresa y la organización). Hay algunas variables que influyen mucho en el desarrollo, las cuales se presentan a continuación:

#### **a. Clima organizacional**

El clima organizacional es un elemento significativo para evaluar a las organizaciones de una manera holística, sistémica y fundamentando la fenomenología global (Torres et al., 2019). la interacción entre los miembros que son parte de la organización en muchas ocasiones no obtiene una buena relación y eso puede llegar a perjudicar a su bienestar tanto en el trabajo como en casa porque llega a afectar a la persona como tal. De tal modo que esta variable lo que busca conseguir es tener un buen ambiente de trabajo tanto con estudiantes, padres de familia y colegas, para así llegar a tener una satisfacción profesional.

#### **b. Cultura organizacional**

Se lo puede definir como un conjunto de conductas que cada uno posee. Entonces esos factores pueden influenciar en el rendimiento y mejora de la institución. Cada organización tiene una identidad única que se conoce como cultura organizacional, la misma que se basa en las experiencias, historias, creencias y normas compartidas que caracterizan a la organización (Torres et al., 2019).

Se puede apreciar según (Vargas & Flores, 2019) que uno de los semblantes que más atención ha recibido en el estudio de la cultura organizacional es la satisfacción laboral como medio importante de recursos humanos positivos para las organizaciones, debido a que su desempeño es importante para el logro de las metas organizacionales.

### **c. Comunicación**

Cada individuo tiene diferentes puntos de vista y formas de ver y poder trabajar, es esencial que el grupo en general este de acuerdo. Para ello si es necesario que no solo el líder proponga ideas, sino recibir comentarios de las demás personas que conforman y poder sacar nuevas ideas innovadoras. Realizar nuevas modificaciones de integración para que el grupo se pueda relacionar. Para conceptualizar bien el termino se menciona a (Barneo & Mera, 2017) “A través de la comunicación, los empleados se sienten valorados y apreciados, y llegan a entender su propia aportación dentro de la empresa como un todo (p. 481)”. Esto ocasiona que aumenten sus niveles motivadores de satisfacción laboral.

### **d. Cambio**

“Lograr un cambio organizacional no es fácil, es más bien un proceso de equilibrio que hay que manejarlo de manera eficiente y convincente para que los individuos o miembros de una organización lo acepten de manera cooperativa y voluntaria” (Torres et al., 2019). Por eso los motivadores y también la satisfacción laboral pueden hacer un cambio en la persona, en el equipo de trabajo y en la institución de manera que con su estado emocional positivo pueden generar esos cambios y buenos resultados esperados.

## **1.2.Satisfacción laboral**

Cantón & Téllez (2016) “En la actualidad no hay una definición universal de satisfacción laboral o profesional, sino que cada autor va realizando una propia, adecuada a su investigación” (p. 215). Es por ello que en este trabajo de investigación se analiza de manera general el termino profesional y se lo adapta al termino laboral. También se puede decir que la satisfacción profesional se mira como una cualidad, emoción, sentimiento y se relaciona con la salud y la estabilidad de una persona.

La satisfacción laboral tiene un esencial impacto para poder dar respuesta de algunos aspectos que nos tienen intrigados dentro del ámbito educativo. Para definir esta área se tomó en cuenta a Abrajam (2009) el cual indica que la satisfacción laboral dentro del área de trabajo se manifiesta a través de la interrelación entre el grupo de trabajo y distintas características del ambiente. Mientras que para (Herrera & Sánchez, 2012) la

satisfacción laboral es la práctica psicológica, que asume un individuo para su cargo laboral, lo cual incita cualidades que se establecen por varios factores dentro de su trabajo, su estabilidad va correlacionada con la integración que tiene la persona con los compañeros de trabajo. Tomando en cuenta las dos definiciones se puede concluir que la satisfacción laboral implica tanto aspecto psicológico (motivaciones, sentimientos, conductas, pensamientos) y diferentes características del ambiente de cada individuo (estructura física, salarios, remuneraciones, entre otros).

Cuando existe una buena relación comunicativa y sobre todo compromiso se desarrolla de mejor manera una buena satisfacción laboral sobre todo puede existir cambios en distintas personas que tienen mayor antigüedad laboral y por ende su modo de trabajo es antiguo, por eso es por lo que algunos de los individuos que recién se insertan al campo educativo puede llegar a trabajar de mejor manera con colegas de su mismo rango de edad.

Conocer más sobre la satisfacción laboral puede acarrear muy buenas ventajas, en general para su institución; por lo que el líder, es decir, las autoridades de las instituciones pueden manejar al grupo con nuevas técnicas innovadoras, porque cuando un docente está satisfecho con su trabajo, se maneja de mejor manera y hasta pueden mejorar la calidad educativa de la institución. Muchos de los estudios han determinado que las modificaciones que se realizan mejoran el rendimiento.

De la misma manera se asegura que existe gran interés por parte de la psicología y psicopedagogía para emplear conocimientos y teorías para el progreso de la reciprocidad social, sobre todo el predominio que tiene las distintas condiciones físicas sobre el desempeño individual (Salazar, 2019).

También hay que aludir que la satisfacción ocurre por diferentes factores externos relacionados con las ganancias, pagos de incentivos, valoración y oportunidades de trabajo que se involucran con la utilidad de su desarrollo profesional, esto puede cambiar las cualidades y los sentimientos propios, la valoración del entorno laboral, dependencia social, comunicación.

La relación que un profesional tiene con su entorno y su espacio de trabajo laboral puede traer varias consecuencias a nivel físico y psicológico, sobre todo puede afectar mucho a la salud de esa persona. Por lo que es muy importante garantizar la satisfacción de los socios comerciales porque reflejará resultados positivos a la organización. En segundo lugar, la productividad, que es una relación entre la eficacia y la eficiencia con la que se realiza el trabajo tanto individual y en conjunto.

En las investigaciones que realizó Herzberg sobre diferentes factores que motivan al trabajador, son variables que ayudan a la persona para destacar actitudes positivas y sentirse satisfechos. Y estos factores motivacionales se dividen en intrínsecos y extrínsecos.

### **1.2.1. Satisfacción profesional en el docente**

“La enseñanza es una profesión que suscita posiciones controvertidas entre sus profesionales, entre los que la ejercen y en el conjunto de la sociedad” (Sánchez E. , 2009, p. 135). Analizando los argumentos de este autor, se muestra el compromiso que tiene un docente consigo mismo y con la sociedad para ascender de puesto y sentirse que ha logrado sus objetivos en su especialidad y también se puede decir que predominan varios factores que no están relacionados con el entorno, sino que son un poco más personales y que se perciben emocionalmente.

Tomando como referencia el argumento de (Cantón & Téllez, 2016) la satisfacción profesional es una función de las características del lugar de trabajo. Esta área es una función de regular y deseo de gestionar las instrucciones de la realidad social como las directrices para el desarrollo del mundo y las instrucciones del contexto social. Así también se resalta que la insatisfacción profesional en los profesores y su discrepancia, resaltan varios factores que son muy alarmantes hoy en día y se debe evaluar, analizar y sacar resultados para poder mejorar esas áreas afectadas. Dentro de los ámbitos que se maneja la satisfacción profesional es el afectivo, actitudinal y cognitivo, porque al evaluar cada uno a cada persona, se puede representar conductas tanto positivas como en negativas (Cantón & Téllez, 2016).

### **1.3. Teorías base de la “Satisfacción Laboral en el Profesional”**

Los siguientes autores como Abraham Maslow, Frederick Herzberg, David McClelland y Maslach, son las teorías base en las que se sustentará la satisfacción profesional y el Tes de Burnout a aplicarse en docentes, cada uno de estos autores han considerado que la satisfacción dentro del campo laboral, así que es de gran relevancia estudiarlo y dar una solución a la problemática que se vivencia en distintas áreas. Además, ayuda a la persona a superarse así mismo, no solo en su espacio laboral sino en su hogar y con la sociedad en sí. Estos estudios netamente resaltan cada una de las afectaciones de manera directa que acarrear la conducta del individuo. A su vez dan a conocer diversos factores que pueden ser claves nombrarles en la encuesta para sacar resultados veraces y óptimos en cuanto a agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal con el nivel de enseñanza y el género.

#### **1.3.1. Teoría de Frederick Herzberg**

Una de las teorías que se va a destacar en esta investigación es la que propuso Frederick Herzberg en 1956, donde el mismo nos solventa con varios análisis sobre cada uno de los comportamientos que expresa un profesional dentro de su ambiente laboral, las cuales

se relacionan directamente con dos componentes importantes, se habla del componente de satisfacción que tiene que ver con el factor de motivación y el componente de insatisfacción con el factor de higiene (Madero, 2019). Estas teorías fueron creadas para dar explicación a diferentes comportamientos que llaman mucho la atención de una persona y hace que se sientan inconformes con lo que realizan y el lugar en donde se encuentran, además, viendo las falencias que se presencian, las mismas pueden modificar distintas áreas y dar un realce en su rol como profesionales, como personas, además sentirse cómodos y a gusto en su ambiente de trabajo.

La satisfacción, motivadores o factores intrínsecos dentro del manejo laboral de un profesional son relacionados con “el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza (Manso, 2002, p. 81)”, esto se lleva a cabo dentro de la institución educativa, haciendo que el miembro de trabajo avance de manera profesional, a la vez que crezca como persona en su vida cotidiana.

Es la función del cargo de distintas actividades que tiene que manejar y cumplir la persona. Aquellos implican sentimientos que se embarcan a un crecimiento tanto profesional como personal. Así mismo toman en cuenta su reconocimiento y autorrealización en su trabajo. Distintas actividades que son designadas a cumplir muchas de las veces no son del gusto del profesional y tienden desmotivarse porque limitan sus capacidades y aumenta el desinterés por su trabajo.

Lo opuesto del componente anterior es la insatisfacción o en otros términos nombrados por Herzberg (no satisfacción). La insatisfacción, higiene o factores extrínsecos tienen que ver con el contexto global, es decir, su ambiente, salario, bonificaciones o reconocimientos, a la vez la influencia notable de los compañeros de trabajo. Herzberg los nombra de esta manera ya que se manejan de forma similar a los principios de higiene médica. Las cuales se asemejan a las condiciones en las que se encuentra la empresa, su estructura, su lugar de trabajo, equipos sanitarios, letreros de prevención de riesgos, prestaciones, políticas que dispone la empresa, y demás.

Serzo (1984) “Herzberg concluye que estas dos formas de sentir no son opuestas una a la otra, sino que están relacionadas con dos gamas diferentes de necesidades del hombre”. Es verdad que la persona es la que debe cumplir ciertas necesidades para sentirse complacido, pero hay ciertos factores externos que también deben ayudar a que esas necesidades se cumplan y que el profesional pueda tener una buena satisfacción laboral.

### **1.3.2. Teoría de Abraham Maslow**

Según (Alcover et al., 2012) La teoría de Maslow es conocida como el modelo de la jerarquía de necesidades que tiene una persona, desde lo más básico o elemental, hasta lo que más tiene relevancia y es indispensable para un individuo. Esto quiere decir que

este autor la satisfacción de una persona no está solamente en las diversas necesidades exteriores, es decir, su estabilidad económica o en general necesidades sociales y del entorno. Sino también varios elementos que tienen que ver con la necesidad del individuo como tal, las mismas que están estructuradas en base a una jerarquía.

Maslow explica que cada uno de los humanos pretenden satisfacer de una u otra forma al menos la mayor parte de necesidades iniciando por el área fisiológica que vendría a ser básica e indispensable (respirar, alimentarse, salud, descanso, sexo, etc.), para luego ir subiendo de escalón al área de seguridad (vivienda, empleo, familiar, hogar, etc.), la siguiente escala que debe satisfacer es de afiliación o sociales, entre esas están (afecto, emancipación, alcance de metas, afecto, intimidad, etc.), el penúltimo escalos de la pirámide es de reconocimiento o autoestima y se encuentran (autorreconocimiento, confianza, respeto, éxito, amor, entre otros.), por ultimo Maslow señala que para que las necesidades de cada una de las personas este cubierto y sobre todo satisfechas es la de autorrealización (desarrollo de potencial, moralidad, creatividad, espontaneidad, aceptación de hechos, resolución de problemas, y demás.).

Dentro de su revista los siguientes autores (Araya & Pedreros, 2013). Analizaron que el sujeto empieza satisfaciendo las necesidades más básicas, para luego poder satisfacer las que tienen mayor de complejidad y que le cuesten poder alcanzarlas. Un dato relevante de esta teoría es cuando las necesidades que suple cada persona ya son satisfechas cada una deja de considerarse motivadores, puesto que estas llegan a habituarse y dejan de ser satisficentes. Por es que se necesita que no se motiven las que más causen satisfacción, sino por lo contrario las menos satisfechas.

Finalmente, al cumplir con todas las necesidades se puede suplir su bienestar, de lo contrario pode causar insatisfacción y hacer que cada una de estas necesidades vayan afectando el rendimiento de la persona en su vida diaria. Hay que tener en cuenta que hay muchas variables que desencadenan la insatisfacción, y estas están íntimamente conectadas con diversos componentes para hacer de la persona un buen ser humano y profesional en sus labores.

### **1.3.3. Teoría de David McClelland**

David McClelland da a conocer la teoría conceptualizada como la motivación o necesidad humana, donde resaltaba que “toda motivación se basa en la emoción y consiste, concretamente, en una expectativa de cambio en la condición afectiva. Un motivo es entonces el restablecimiento, por un indicio, de un cambio de una situación afectiva (Perilla, 1998, p. 531). Dentro de esta definición se puede aludir que existe un proceso de aprendizaje, para entenderlo mejor desde que nacen cada uno empieza experimentar varios aprendizajes por medio de sus sentidos y de las experiencias en las que la situación se presente. Por eso el individuo necesita reforzarlos e incluso modificarlos, así que cuando una persona no se siente seguro o estable en el lugar, simplemente queda insatisfecho porque se aleja a las comodidades o experiencias

aprendidas para que se sienta satisfecho. McClelland pone en consideración el afecto como un motivador por diversas razones: “los estados emotivos de dolor y placer se pueden manipular cuando se trabaja con motivaciones, y también, porque brinda más elementos explicativos que otras teorías basadas en la reducción de las necesidades biológicas o en la estimulación intensa” (Perilla, 1998, p. 531)”. Estos motivadores se relacionan estrechamente con las necesidades que suplen en las organizaciones de trabajo y campos empresariales.

Para esta teoría existen tres motivaciones en las personas, las cuales son las necesidades de logro, afiliación y el poder. Estas tres motivaciones se aprenden de manera inconsciente, por el medio que lo rodea y lo que conlleva enfrentarse al medio. Por ello su comportamiento radica en cuanto a diversos factores que hacen que se comporte de manera diferente una persona en su medio social y esto también afecta a su desempeño y superación en diversas actividades que se le presentan. Sin embargo, la mayoría busca su propia estabilidad y satisfacción dentro de su área de trabajo por lo que tendrá que pasar ahí mayor parte de su vida profesional, cumpliendo los roles que se propuso durante su etapa universitaria. Por este motivo cada uno buscan sentirse conformes con las responsabilidades que se le han otorgado y a su vez tener el control sobre los demás, ser un líder nato.

La primera necesidad que sostuvo McClelland se describe como logro, por lo que se maneja de acuerdo con la sociedad, mediante la prevalencia, el beneficio de lograr un objetivo, mediante los estándares que impone la población. La segunda necesidad se llama poder, se la representa como puedes generar impacto para que la gente te escuche, te vea como un líder, tengas la autoridad para influir en otras personas. Por último, se encuentra la necesidad de afiliación, tal vez esta les cueste a algunas personas, porque ciertos individuos son un poco reservados con los demás, el objeto de este factor es poder relacionarse con la sociedad, lo que refiere llevarse bien con sus compañeros docentes y autoridades de la institución, establecer relaciones interpersonales de manera cercana y amistosa (Amorós, 2007).

#### **1.3.4. Teoría de Maslach y Jackson**

La teoría de Maslach y Jackson en los inicios de su investigación fue quien hizo varios aportes respecto al agotamiento de las personas dentro de su campo laboral, el cual luego de años pudo definirse como “Burnout”. Para (Valsania et al., 2022) los cuales también tuvieron la oportunidad de crear una encuesta donde se evalúan varias dimensiones del agotamiento de la gente. El agotamiento o síndrome de Burnout es una respuesta individual al estrés profesional usual, que se desarrolla gradual y casualmente, además puede volverse crónico, lo que lleva a cambios inestables de salud. A partir de un punto de vista psicológico, este síndrome daña los niveles cognitivos, emocionales y actitudinales, lo que se refleja en comportamientos negativos hacia su profesión, con sus colegas, clientes, y el rol profesional de la persona. Sin embargo, esto no es una cuestión personal, sino es el resultado de ciertas características del trabajo. Por eso, es que, en la prueba de Burnout se les evalúa en diferentes

dimensiones que son el agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal.

Otros autores como (Gómez Sánchez et al., 2009) establecieron el síndrome de Burnout a modo de una pérdida progresivo de ansiedad y de algunos sentimientos emocionales hacia los individuos con los que laboran y que conlleva a un aislamiento o deshumanización. De modo que colocaron las bases para la ejecución de estudios en distintas poblaciones ya que idearon un instrumento de medida llamado Maslach Burnout Inventory.

#### **1.4.Evaluación de la Satisfacción Laboral (Burnout)**

Para esta investigación vale destacar como surgió este síndrome; y para ello iniciaré poniendo en contexto según (Hermosa, 2009), menciona que se creó a mediados de las décadas de los 70, donde se realizó una investigación con un grupo de personas que laboraban en servicio al cliente o conocido como (servicios asistenciales) los mismos que presentaban varios factores que perjudicaban su rendimiento, dentro de ellos estaban la falta de motivación y compromiso. (Maslach C. , 1998) quien era conocida como psicóloga social y trabajaba en diferentes áreas emocionales de los lugares laborales. Fue quien investigó sobre el estrés laboral y en sus hallazgos percibió que las interacciones y la presión ejercida por diferentes miembros que conforman el equipo de trabajo se enfrentaban a un desacuerdo y afectaba a la identidad profesional y su comportamiento. Es así como se concibió el termino síndrome de Burnout (quemado, fundido, agotado).

También hay que tomar en cuenta el termino estrés dentro de este síndrome por lo que años atrás no era muy común escuchar sobre esta palabra porque era muy difícil que una persona pueda llegar a tener en su vida cotidiana, pero ahora se escucha por todas partes este término. Es un sentimiento de carácter físico o emocional. Los diferentes factores que inciden en el estrés es el entorno social, comportamiento y diferentes cambios biológicos (Carlin, 2010).

Antes que nada, se tomará en cuenta la relación que tiene la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Para ello se va a tomar en cuenta el presente artículo científico de Hermosa (2009) en el cual señala que:

Los hallazgos empíricos revelan que el síndrome del burnout conduce a baja productividad y efectividad en el trabajo, lo cual, se asocia con un decremento en la satisfacción laboral y un bajo compromiso hacia el trabajo y hacia la organización. Las investigaciones en el campo del estrés laboral y concretamente del estrés docente han obtenido correlaciones significativas entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. (p,83)

Se considera que un docente profesional del campo educativo y su puesto de trabajo pueden llegar a perjudicar a la persona obteniendo un alto nivel de estrés que se lo denomina en el área de la psicología como síndrome de Burnout, que declina poco a poco su esencia, su ser; y eso se refleja en distintos comportamientos tanto intrínsecos como extrínsecos.

Hoy en día este síndrome aún sigue afectando ya que este provoca una respuesta alargada de diferentes estresores de carácter emocional e interpersonal en el ambiente profesional del docente, para ello se ha dividido en tres dimensiones que son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

#### **1.4.1. Agotamiento emocional**

Todos observan acerca de lo que más demanda en un trabajo, es el agotamiento emocional, por un exceso de tareas a cumplir. De todos los aspectos que se deben tomar a consideración se nombran algunos que con más frecuencia lo presencian. Asumir una responsabilidad como líder, en este caso para los docentes, demanda de mucho compromiso para su trabajo, porque tiene por delante la enseñanza-aprendizaje de niños, niñas y adolescentes, a la vez que se tiene que suplir con las necesidades de cada padre de familia en cuanto al bienestar de sus hijos, así también internamente con los compañeros de trabajo y esta a su vez demanda de múltiples conflictos que pueden existir en el campo laboral. Por tanta presión ejercida la persona puede llegar a acabar con su estabilidad, puede acarrear muchas enfermedades. Uno de los autores puede definirlo de mejor manera “El agotamiento emocional se refiere a la fatiga, pérdida progresiva de energía, etc. Compuesto por sensación de depresión, agotamiento emocional y Burnout” (Martínez, 2010, p. 50).

Esta dimensión de Burnout se ha convertido en un riesgo en general para los profesores de las instituciones tanto públicas como privadas. Es notable la tensión acumulada que sienten al momento de realizar su trabajo, e incluso situaciones que demandan de mucha presión llegan a afectar su salud y hasta incluso su área afectiva, en este caso se puede hablar de su familia o de sí mismo.

Para (Rivera et al., 2018) este rasgo surgió como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional, ante todos los desafíos que le presentaba la tarea, y continuamente se materializa en que el cansancio aumenta. Incluso cuando lo hace, el individuo expresa repetidamente su insatisfacción, es pesimista sobre la situación que tiene que resolver en el trabajo, no ve sentido en lo que está haciendo en el trabajo y muestra menos de sí mismo. Cuidar, pero no cumplir satisfactoriamente el rol correspondiente.

Esta dimensión evalúa algunos componentes que constituyen en si una persona que probablemente puede llegar o tiene agotamiento emocional. Entre ellos se encuentra el cómo se siente dentro del trabajo, otro componente importante es si cree que todas las actividades que se tiene que realizar abastecen para la jornada laboral o hay agotamiento por exceso de trabajo. A si mismo el sentirse bien al momento de levantarse, es correcto o no sentirse fatigado o cansado desde que se levanta de su cama, sus alumnos son otro motivo por el cual puede desencadenar este factor de agotamiento emocional.

Claramente se puede notar que durante la etapa que está pasando, el individuo puede llegar a irritarse y a frustrarse, es común ver estos factores, especialmente en estos trabajos, porque no dependen de sí mismo; sino que hay autoridades quien imponen ciertas reglas que deben cumplir, y, en muchos de los casos no pueden llegar a cumplirlos por su tiempo limitado de

trabajo, a la vez que tener que interactuar con sus estudiantes, padres de familia y colegas hace que genere frustración.

#### **1.4.2. Despersonalización**

Para (Martínez, 2010) involucra cualidades y emociones que no son bien vistas, son negativos sobre mismos clientes, las mismas que se muestran por irritabilidad y respuestas impersonales sobre las demás personas que trabajan en el lugar y prestan asistencia. Así mismo otro aporte de (Cruzado & Núñez, 2013) sobre la despersonalización es que “ha sido definida como una alteración de la conciencia del yo, de índole tal que el individuo despersonalizado se siente a sí mismo como extraño y distante, mero observador de sus procesos mentales y su ámbito corporal. se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento”.

“La despersonalización manifestada en ocasiones como cinismo es una de las dimensiones que constituyen el burnout y surge ante la falta de recursos psicológicos y emocionales del sujeto para afrontar los desafíos que el medio ofrece” (Marsollier, 2013, p. 4). Si la persona se desprende de la realidad y puede incluso hasta perder la noción del tiempo y hasta de su propia identidad. Lo que conlleva a ciertas alteraciones que pueden provocar en la persona como la depresión, ansiedad, angustia, problemas familiares, entre otros. Como consecuencia adquiera ciertas actitudes que son negativas tanto para sus compañeros de trabajo como para sus estudiantes de clase.

Esta variable de lo que evalúa Burnout se muestra a través de algunos rasgos insensibles hacia las demás personas, en este caso de los estudiantes, padres de familia y colegas, además que manifiestan actitudes frías. Sin duda es una persona que no muestra interés de sus necesidades y cualidades particulares por los demás (Sánchez A. , 2022). Por ese motivo es que las personas que inician con la etapa de agotamiento emocional terminan acompañadas de actitudes despersonalizadas y a su vez su baja realización personal.

Por eso cada uno de los puntos de esta dimensión evalúa el trato hacia sus estudiantes de manera impersonal, el comportamiento que trasmite a los demás de manera insensible, además la despreocupación que acarrea esta dimensión y puede perjudicarse a sí mismo, también el docente puede tener un quemeimportismo sobre lo que les pase y acarreando todos estos factores, puede resultar que tenga culpa por los problemas de otros. Así que existen diferentes problemas que estos son indispensable identificar para poder dar soluciones.

Para (Rivera et al., 2018) la despersonalización está percibido por el sujeto como un mecanismo de defensa, en cuanto se percata de que, habiendo respondido positivamente al trabajo, puede la persona dejar de realizar sus actividades y puede surgir una deficiencia e incapacidad para realizar su trabajo. Al ser la carga la persona busca solucionar de tal manera su forma de trabajo, haciendo que se trate a las personas de manera despersonalizada. Por eso se conoce como la disminución de la eficacia del trabajo.

### 1.4.3. Realización personal

Se lo denomina una autorrealización, además, se considera como una necesidad primordial de las personas, para conseguir motivación, mejorar su rendimiento de trabajo profesional, producir bienestar y aumentar su autoestima. Con el objetivo de conseguir sus propósitos, alcanzar su propia motivación, llegar inclusive al éxito; por consiguiente, la persona se siente conforme con su vida, su trabajo y su hogar. Es así como toda persona debe aspirar a conseguir en su trabajo de manera profesional (Barajas, 2020).

Por ende, cuando no hay factores que encaminen a que el profesional se auto realice puede existir una baja o falta de realización personal y lo que conlleva a “respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es el deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades” (Martínez, 2010, p. 50). El bajo rendimiento se puede observar en las actividades que se le designa al docente, es en ese momento donde siente que su labor como profesional no está ejerciendo correctamente. De esa manera se autocrítica y desvaloriza su esfuerzo y dedicación. Este factor se manifiesta por diversas actividades que se le dificultan realizar o también porque existe competencia por parte de los socios de trabajo.

La baja realización personal tiene que ver con el conocimiento que tiene el docente y su percepción de lo que está haciendo resulta inútil e inservible, acompañado de circunstancias de frustración e impresiones de baja autoestima, infelicidad y disgusto consigo mismo y con su labor docente. El rendimiento profesional reduce, hasta la persona se autoevalúa de forma negativa, queriendo aun así seguir adelante y complicando a largo plazo su estado emocional (Maslach & Jackson, 1981).

La falta de realización personal puede considerarse como una dolorosa desilusión y una falta de reconocimiento personal del trabajo. No poder solucionar los problemas, culpa principalmente al trabajo por su deficiencia, a la vez que acumulado de sentimientos de fracaso personal (falta de capacidad, esfuerzo o conocimiento), falta de expectativas y visión laboral e insatisfacción general. Por tanto: la impuntualidad, las interrupciones reiteradas, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono del trabajo son síntomas comunes y típicos de esta patología laboral. No se sentirá realizado, ni tendrá la visión o el propósito de seguir trabajando hasta que eventualmente quiera retirarse de todas las actividades para no seguir sufriendo o deprimiéndose (Rivera et al., 2018).

Por eso es muy importante que los profesionales tengan un espacio laboral donde se pueda conseguir las metas que han venido trabajando durante años, tener personas en quien poder confiar, a la vez que sean participes de un ambiente colaborativo y tranquilo. Con el fin de ser un buen docente, un buen colega y persona, para dar ejemplo y ser influencia positiva en los estudiantes.

## **CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipos de investigación**

El proyecto de investigación es un modelo de tipo cuantitativo. La metodología cuantitativa mide estadísticamente las variables de estudio. “La investigación cuantitativa surge de la búsqueda del conocimiento científico, caracterizándose por conocer la realidad de los diferentes fenómenos sociales” (Babativa, 2017, p. 14). Por lo que tiene como propósito buscar esa explicación que conlleve a conseguir información vital que manifieste la conducta social del individuo. Por esta razón se midieron las variables de la satisfacción profesional de los docentes, por medio de un instrumento estandarizado, para poder recolectar y analizar los datos numéricos obtenidos.

El estudio es de carácter descriptivo. Según (Hernández & Coello, 2012) la investigación consiste en estructurar y clasificar cada una de las variables cuantitativas de la población que se obtuvieron en la investigación, puede describir sistemáticamente a la población sustentándose en la teoría. Así pues, se empezó describiendo las definiciones tanto de la Satisfacción Profesional del docente, como el instrumento evaluador (Burnout). para tener un sustento teórico al momento de describir las tablas de las variables de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de los profesores, las mismas que se aplicaron en la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción” para poder identificar el estado emocional en el que se encontraba el docente.

Además, dentro de la misma investigación descriptiva, también se realizó un alcance correlacional el cual para (Ramos, 2020) mide cada una de las variables que están planteadas en la investigación para ello poder compararlas y llegar así a una respuesta. Por consiguiente, se llegó a determinar entre el género de los docentes, es decir si el género femenino o masculino tienen el síndrome de Burnout, para ello se sustentan en las siguientes dimensiones se sienten más agotados emocionalmente, despersonalizados y si tiene o no realización personal. Así mismo se compara entre el nivel de enseñanza (inicial, básica, bachillerato) con las dimensiones de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

El diseño que tiene esta investigación dentro del enfoque cuantitativo se está hablando del no experimental, además, es transversal, de modo que no se maniobró las variables de estudio, por consiguiente, estas se midieron una vez que sucedió el fenómeno, tomándose el fundamento en un tiempo único (Hernández & Mendoza) 2018.

### **2.2. Métodos, Técnicas e Instrumentos**

#### **2.2.1. Métodos**

Los métodos generales o lógicos que fueron utilizados en el proyecto de investigación se especifican a continuación:

**Inductivo:** “Establecer conclusiones generales basándose en hechos recopilados mediante la observación directa” (Dávila, 2006, p. 185). Es decir que permite comparar juicios de cada una de las variables para poder dar un resultado de manera general. Para ello este método permitió ese análisis de las variables que presenta la Satisfacción Laboral para poder emparejar elementos que fueron dispensables para llegar a deducir si presentaban agotamiento laboral, despersonalización o realización personal en los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”. A la vez que se pudo concluir de manera general con los datos arrojados en el capítulo III de resultados y discusión.

**Analítico sintético:** El método analítico hace énfasis en separar las variables de estudio para poder comprender cada uno de los elementos estudiados y el método sintético reúne todas estas variables para poder entender su función (Lopera et al., 2010). Empezando que no existe síntesis sin antes haberlo analizado, de esta forma esta investigación partió de la identificación de los aspectos que pudieron afectar su satisfacción laboral, para con ello poder redactar síntesis teóricas y empíricas de cada una de las variables sobre su descomposición.

### **2.2.2. Técnica e Instrumento**

La técnica para poder obtener información sobre el universo investigado fue el Test de Burnout que constituye de tres dimensiones que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal; la suma total de indicadores es de 22 ítems, los cuales miden la satisfacción profesional de los docentes, el cual se adaptó al contexto donde se va aplicar el documento; es decir, el cuestionario se aplicó a todos los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”, de manera virtual, por medio de la plataforma Forms en la cuarta semana de noviembre. Además, se aumentó en el test 7 preguntas sociodemográficas: género, edad, autodefinición étnica, relación laboral, años de experiencia, nivel académico y nivel de enseñanza.

La consistencia interna del instrumento con respecto a las 22 preguntas del Test de Burnout, denominada correlación, en otras palabras, la comparación entre los ítems que tiene el instrumento, que fueron medidas con el Alfa de Crombach con cada dimensión. El valor total obtenido de los 22 ítems es de 0,65; este valor, según George y Mallery (2019) muestra que es considerado tolerable; es decir, que este valor puede estar considerado como inferior, ya que el número de encuestas aplicadas fue pequeño; como dato relativo, se considera que debe tener por lo menos cinco encuestas respondidas por cada una de las preguntas del instrumento. Así de esta manera poder aplicar Alfa de Crombach y que el puntaje llegue al resultado esperado.

Se ha diseñado el siguiente baremo en función de los percentiles 33 y 66 en cada una de la dimensión, para poder fraccionar los puntajes en los percentiles indicados (alto, medio y bajo). Con los siguientes datos, la variable de cada dimensión se la convirtió en ordinal con los siguientes rangos que se presentan a continuación.

**Tabla 1**  
*Intervalos de niveles de dimensiones de Burnout*

	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
<b>Agotamiento Emocional</b>	20-37	16-19	13-15
<b>Despersonalización</b>	9-13	7-8	5-6
<b>Realización 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 con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”
2. Existe relación entre género y despersonalización con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”
3. Existe relación entre género y realización personal con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”
4. Existe relación entre el nivel de enseñanza y agotamiento emocional con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”
5. Existe relación entre el nivel de enseñanza y la despersonalización con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”
6. Existe relación entre el nivel de enseñanza y la realización personal con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”

## 2.4. Matriz de Operacionalización de Variables

**Tabla 2**  
*Matriz de Operacionalización*

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

---

**Despersonalización**

- 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.

---

**Realización personal**

- 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. \*
- 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. \*

---

**Nota 1:** \* Preguntas invertidas

## **2.5. Participantes**

La población que se utilizó para la investigación estuvo compuesta por 54 docentes que laboran en la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción” en las dos modalidades de relación de dependencia (nombramiento y contrato). Los datos sociodemográficos de los investigados son: hombres 16,7%, mujeres 83,3%.

## **2.6. Procedimiento**

Una vez que se adecuó al contexto el Test Burnout Maslach, se consiguió el consentimiento informado de la autoridad máxima de la institución (rectora) y de cada uno de los docentes para aplicar este instrumento. El Test de Burnout fue ingresado a la plataforma Forms, que permaneció abierto por ocho días para que los docentes cumplimenten el test de manera virtual.

Los datos fueron ingresados al software SPSS versión 21, para ser tabulados y analizados; este mismo software se empleó para calcular los estadísticos para la demostración de las hipótesis anteriormente planteadas; en el caso del género con las dimensiones de Burnout se utilizó el Chi-Cuadrado. Para (Quevedo, 2011) el ji- cuadrado es un método estadístico el cual es utilizado para observar y demostrar si hay diferencia o no entre los resultados que se obtuvieron anteriormente y así corroborar o afirmar la hipótesis que se planteó. En otras palabras, compara y evalúa una frecuencia observada con las frecuencias esperadas con la hipótesis nula. En el caso del nivel de enseñanza con las dimensiones de Burnout también se utilizó el Chi-Cuadrado, de manera que está comparando tres grupos (Educación inicial, básica elemental y bachillerato).

## CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se muestra los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”, para ello se hace un análisis descriptivo de las variables. En los datos sociodemográficos la variable etnia los docentes se caracterizan como blancos 1,9%, mestizos 87%, afrodescendiente 9,3%, otro 1,9%; según la relación laboral, 66,7% de los docentes son contratados, el 9,3% tienen nombramiento provisional y el 24,1% tienen nombramiento definitivo; el 77,8% de los docentes posee un título de segundo nivel, mientras que el 22,2% posee un título de cuarto nivel o posgrado; el promedio de edad de los docentes investigados es de 40,98 años; el promedio de experiencia docente es de 14,19 años.

**Tabla 3**  
*Propiedades del cuestionario de Burnout para docentes*

<b>Características</b>		<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
<b>Número de ítems</b>		9	5	8
<b>Ítems que lo conforman</b>		8-9-10-13-15-20-21-23-27	12-17-18-22-29	30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40
<b>Puntaje muestral</b>	<b>Máximo</b>	37	13	40
	<b>Mínimo</b>	13	5	22
<b>Media</b>		17,81	6,93	33,65
<b>Mediana</b>		17,00	6,50	34,00
<b>Moda</b>		14	5	33 <sup>a</sup>
<b>Desviación estándar</b>		4,417	2,109	4,283
<b>Varianza</b>		19,512	4,447	18,346

### 3.1. Análisis de dimensiones de Burnout

**Tabla 4**  
*Agotamiento emocional*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>	<b>Bajo</b>	19	35,2	35,2	35,2
	<b>Medio</b>	20	37,0	37,0	72,2
	<b>Alto</b>	15	27,8	27,8	100,0
	<b>Total</b>	54	100,0	100,0	

Como se observa en la tabla, 20 docentes de los 54 que respondieron la encuesta de Burnout se encuentran en un nivel medio de agotamiento emocional lo que equivale a un porcentaje de 37, además se puede apreciar que otros 19 profesores están inclinados a el nivel bajo. Es decir que la mayoría de los docentes se encuentran entre un nivel entre medio y bajo de agotamiento emocional. Según Maslach y Marek (1998) hace referencia que las personas se encuentran con una sobrecarga y agotamiento sentimental. Claramente esto se puede expresar si el individuo se encuentra en una situación que demanda este tipo de comportamiento. Además, menciona esta autora que este tipo de dimensión es poco respondida de manera negativa o positiva. Lo que nos da a entender es que se encuentra en un rango normal, debido a que los factores que impulsan a incrementar el agotamiento emocional son limitados en algunas personas y eso hace que puedan alcanzar el rango de satisfacción profesional en su campo educativo.

**Tabla 5**  
*Despersonalización*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>	<b>Bajo</b>	27	50,0	50,0
	<b>Medio</b>	12	22,2	72,2
	<b>Alto</b>	15	27,8	100,0
	<b>Total</b>	54	100,0	100,0

En la siguiente tabla se muestra que más del 50% de los docentes encuestados se abalanzan a un resultado entre alto y medio de despersonalización, lo que indica que mayor parte de la población encuestada muestra que tiene una reacción desfavorable, indiferente o demasiado distante con otras personas de su trabajo Maslach y Marek (1998). El trato que tiene a sí mismo y hacia los demás es indiferente, por esa razón es que al sentirse tan agotados de su trabajo no resulta favorable de manera que tienen la sensación de inconformidad porque pueden asignar notas al azar, solo están esperanzados en terminar con su franja horaria, no les importa lo que piensen los demás sobre su manera de impartir clases, aceptan trabajos que no están bien hechos y hacen pasar con buenas notas. Estas personas con estos rasgos creen que moderar su comprensión y paciencia es muy baja y prefiere mantenerse distante y despreocupada de los demás.

**Tabla 6**  
*Realización Personal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>	<b>Bajo</b>	23	42,6	42,6
	<b>Medio</b>	17	31,5	74,1
	<b>Alto</b>	14	25,9	100,0

<b>Total</b>	54	100,0	100,0
--------------	----	-------	-------

En el caso de esta tabla, se puede analizar que el 42,6% de los docentes muestran un bajo nivel de realización personal, a la vez se considera que otro grupo grande de docentes se encuentran en el nivel medio, con un porcentaje de 31,5 de realización personal. La consecuencia de tener una baja realización personal según Gil (2006), es la “tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atiende (p. 34)”. Esto implica que la población de docentes no percibe de mejor manera la relación que tiene de docente a estudiante y a la vez entre los colegas de trabajo. Sienten que su trabajo no está cumpliendo con las expectativas que ellos esperaban alcanzar, tanto profesional como de manera personal, incluso su estado emocional puede verse afectado.

### 3.2. Género y dimensiones de Burnout

**Tabla 7**  
*Género con Agotamiento Emocional*

		<b>Agotamiento Emocional</b>			<b>Total</b>	
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Género</b>	<b>Masculino</b>	Recuento	4	1	4	9
		% dentro de Género	44,4%	11,1%	44,4%	100,0%
	<b>Femenino</b>	Recuento	15	19	11	45
		% dentro de Género	33,3%	42,2%	24,4%	100,0%
<b>Total</b>		Recuento	19	20	15	54
		% dentro de Género	35,2%	37,0%	27,8%	100,0%

De acuerdo con los datos adquiridos en la tabla se puede observar que el género que demanda un alto agotamiento emocional son los hombres debido a que tienen un porcentaje de 44,4 sin embargo, es difícil comparar los porcentajes cuando la población tanto femenina como masculina se encuentran desnivelados, es decir cuando en género femenino se encuentran 45 mientras que en el género masculino hay tan solo 9. Según los resultados que sacaron (León et al., 2013) en cuanto a la población que se encontraba con mayor agotamiento emocional, fue el género femenino, de manera que esta población muestra que es más susceptible a puntuar alto en esta dimensión debido a que son más propensas a expresar varias sensaciones de fatiga física y emocional, debido a que las mujeres expresan más sus sentimientos. Corroborando con esta investigación, se puede aludir que en el test aplicado mostró lo contrario, puesto que el género masculino se encuentra con ciertos factores que

demandan de agotamiento emocional, debido a que se sienten cansados, tensos, frustrados y estresados por su trabajo. Lo que muestra (Correa et al., 2010) referente al género masculino es que, esta población dedica más tiempo al trabajo de manera completa, tienden a doblar los horarios con el fin de conseguir más sueldo, a la vez que también, ejerce su función de padre en la casa y esto equivale a que se sienten más agotados tanto emocional como física.

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 con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

H0: No existe relación entre el género y el agotamiento emocional con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

**Tabla 8**  
*Prueba de Chi Cuadrado entre género y Agotamiento Emocional*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	3,303 <sup>a</sup>	2	,192
<b>Razón de verosimilitudes</b>	3,766	2	,152
<b>Asociación lineal por lineal</b>	,093	1	,760
<b>N de casos válidos</b>	54		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,50.

Como el p valor es de 0,192 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y el agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”. Como se muestra en la (Tabla 7) tanto en el género masculino y femenino no muestran mayor diferencia entre sus porcentajes en cuanto a si hay o no agotamiento emocional en el docente.

**Tabla 9**  
*Género con Despersonalización*

		Despersonalización			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
<b>Género</b>	<b>Masculino</b>	Recuento	3	2	4	9
		% dentro de Género	33,3%	22,2%	44,4%	100,0%
	<b>Femenino</b>	Recuento	24	10	11	45

	% dentro de Género	53,3%	22,2%	24,4%	100,0%
	Recuento	27	12	15	54
<b>Total</b>	% dentro de Género	50,0%	22,2%	27,8%	100,0%

La población masculina muestra un 44,4% de alto nivel de despersonalización, pero en cuanto a número de mujeres y hombres, 11 de las mujeres se encuentran con más despersonalización que los hombres que tan solo son 9. De la misma manera, es difícil comparar los porcentajes por el número desnivelado entre el género femenino y masculino. Así que continuando con los resultados obtenidos en la tabla hay investigaciones que manifiestan lo que presencia un docente dentro de una institución. “Ser hombre, estar expuesto a unas condiciones de trabajo precursoras de estrés y expresar una alta preocupación profesional se relacionan con mayores puntuaciones de despersonalización” (León et al., 2013). Han reconocido que en base a los resultados concuerdan que el género masculino tiene más susceptibilidad a tener mayor porcentaje de despersonalización que las mujeres, no están considerados aptos para sobrellevar los conflictos internos de sus estudiantes dentro de la institución educativa, a la vez de la problemática que demandan en cuanto a las políticas y actividades a cumplir por la unidad educativa en la que se encuentran laborando los docentes.

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

H1: Existe relación entre el género la despersonalización con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

H0: No existe relación entre el género y la despersonalización con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

**Tabla 10**  
*Prueba de Chi Cuadrado entre género y Despersonalización*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	1,680 <sup>a</sup>	2	,432
<b>Razón de verosimilitudes</b>	1,613	2	,446
<b>Asociación lineal por lineal</b>	1,617	1	,204
<b>N de casos válidos</b>	54		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,00.

Como el p valor es de 0,432 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y la despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”. Como se muestra en la (Tabla 9) tanto en el género masculino y femenino no muestran mayor diferencia entre sus porcentajes en cuanto a si hay o no despersonalización en el docente.

**Tabla 11**  
*Género con Realización Personal*

		<b>Realización Personal</b>			<b>Total</b>	
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Género</b>	<b>Masculino</b>	Recuento	1	4	4	9
		% dentro de Género	11,1%	44,4%	44,4%	100,0%
	<b>Femenino</b>	Recuento	22	13	10	45
		% dentro de Género	48,9%	28,9%	22,2%	100,0%
<b>Total</b>		Recuento	23	17	14	54
		% dentro de Género	42,6%	31,5%	25,9%	100,0%

Tomando en cuenta que el total tanto del género masculino como del femenino es del 100%, se puede analizar que en el género femenino se encuentra con un 48,9% de baja realización personal, lo que indica que la mayor parte de las encuestadas (mujeres) sienten que no pueden entender lo que dicen los demás y por ende no pueden solucionar los problemas que se presentan, además que existe un alto nivel de desgaste físico y emocional, lo que hace que el clima laboral tanto con los estudiantes, padres de familia y colegas resulte tenso, inestable y lleno de conflictos. Según, (Darrigrande & Durán, 2012) “Maslach señala que las mujeres experimentan mayor y más intenso cansancio emocional que los hombres” lo que se expresa que hay muchos factores que perjudican a la mujer dentro de su ambiente laboral y no permite alcanzar una realización personal. Esto se convierte en inconvenientes, conflictos, los cuales afectan la estabilidad de la persona y del grupo en general, dañando su esencia y su salud.

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

H1: Existe relación entre el género la baja realización personal con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

H0: No existe relación entre el género y la baja realización personal con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

**Tabla 12**  
*Prueba de Chi Cuadrado entre género y Realización Personal*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	4,518 <sup>a</sup>	2	,104
<b>Razón de verosimilitudes</b>	5,132	2	,077
<b>Asociación lineal por lineal</b>	4,031	1	,045
<b>N de casos válidos</b>	54		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.  
 La frecuencia mínima esperada es 2,33.

Como el p valor es de 0,104 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y la baja realización personal en los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”. Como se muestra en la (Tabla 11) tanto en el género masculino y femenino no muestran mayor diferencia entre sus porcentajes en cuanto a si hay o no realización personal en el docente.

### 3.3 Nivel de enseñanza con dimensiones Burnout

**Tabla 13**  
*Nivel de Enseñanza y Agotamiento Emocional*

			<b>Agotamiento Emocional</b>			<b>Total</b>
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	
<b>Nivel de Enseñanza</b>	<b>Educación inicial</b>	Recuento	3	4	2	9
		% dentro de Nivel de Enseñanza	33,3%	44,4%	22,2%	100,0%
	<b>Educación general básica</b>	Recuento	9	12	5	26
		% dentro de Nivel de Enseñanza	34,6%	46,2%	19,2%	100,0%
	<b>Bachillerato</b>	Recuento	7	4	8	19
		% dentro de Nivel de Enseñanza	36,8%	21,1%	42,1%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	19	20	15	54	
	% dentro de Nivel de Enseñanza	35,2%	37,0%	27,8%	100,0%	

Cada docente que respondió a la prueba de Burnout se encuentra en cada uno de los niveles de enseñanza, pero lo que más resalta de la población, es que existe un 42,1% de docentes que se encuentran en el nivel de bachillerato, presentan un alto agotamiento emocional. Para (Rodríguez et al., 2014) el agotamiento emocional es una “dimensión que hace referencia a un agotamiento de energía y de recursos personales emocionales como consecuencia al contacto diario con alumnos” p.5. Es decir que los profesores de la sección de bachillerato tienen una carga muy complicada de trabajo, a la vez que tienen que tratar con los adolescentes quienes se encuentran pasando por la etapa de desarrollo y por ende pueden generar el agotamiento emocional al docente. Tal vez, el profesional no se sienta totalmente preparado para poder controlar a un grupo grande de estudiantes adolescentes, a la vez que pueden ser docentes jóvenes que recién se insertan al trabajo y aún no se han podido adaptar estrategias adecuadas para poder manejar al grupo.

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 el agotamiento emocional con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y el agotamiento emocional con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

**Tabla 14**

*Prueba de Chi Cuadrado entre Nivel de Enseñanza y Agotamiento Emocional*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	4,241 <sup>a</sup>	4	,374
<b>Razón de verosimilitudes</b>	4,332	4	,363
<b>Asociación lineal por lineal</b>	,452	1	,502
<b>N de casos válidos</b>	54		

a. 3 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

La frecuencia mínima esperada es 2,50.

Como el p valor es de 0,374 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el nivel de enseñanza y el agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”. Como se puede observar en la (Tabla 13) muestra que tanto el nivel de enseñanza de educación inicial, educación básica y bachillerato no muestran mayor diferencia entre sus porcentajes en cuanto a si hay o no un agotamiento emocional en el docente.

**Tabla 15**  
*Nivel de Enseñanza y Despersonalización*

		<b>Despersonalización</b>			<b>Total</b>	
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Nivel de Enseñanza</b>	<b>Educación inicial</b>	Recuento	5	3	1	9
		% dentro de Nivel de Enseñanza	55,6%	33,3%	11,1%	100,0%
	<b>Educación general básica</b>	Recuento	17	5	4	26
		% dentro de Nivel de Enseñanza	65,4%	19,2%	15,4%	100,0%
	<b>Bachillerato</b>	Recuento	5	4	10	19
		% dentro de Nivel de Enseñanza	26,3%	21,1%	52,6%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	27	12	15	54	
	% dentro de Nivel de Enseñanza	50,0%	22,2%	27,8%	100,0%	

En esta tabla nos indica que se repite la incidencia en el nivel de bachillerato en cuanto a despersonalización, sacando como resultado un 52,6%. Lo que muestra un incremento muy alto de despersonalización en los encuestados. “fue considerada por las autoras como el desarrollo de sentimientos negativos hacia la propia tarea y los demás, lo que le permite al sujeto tomar distancia, alejarse emocionalmente de la realidad” (Marsollier, 2013, p. 4). En cambio, para (Martínez, 2010) se muestra como cinismo por lo que pone en evidencia la autocrítica, desvalorización, autosabotaje y menosprecio hacia las personas que rodean a la persona afectada dentro del trabajo y también, de sí mismo. Esto indica que los docentes de bachillerato ya no presentan interés ni preocupación por resolver los conflictos que pueden presentar sus estudiantes, a la vez que sienten que todo lo que se ha estado haciendo con ellos es inútil y por resultado mejor prefieren despreocuparse de ellos y de su carga de trabajo.

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

H1: Existe relación entre el nivel de enseñanza y la despersonalización con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y la despersonalización con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

**Tabla 16***Prueba de Chi Cuadrado entre Nivel de Enseñanza y Despersonalización*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	10,597 <sup>a</sup>	4	,031
<b>Razón de verosimilitudes</b>	10,533	4	,032
<b>Asociación lineal por lineal</b>	6,490	1	,011
<b>N de casos válidos</b>	54		

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.  
La frecuencia mínima esperada es 2,00.

Como el p valor es de 0,031 ( $p < 0,05$ ), se descarta la hipótesis nula, es decir: existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de enseñanza y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”. Como se muestra en la (Tabla 15) se evidencia que en el nivel de enseñanza de educación inicial, educación básica y bachillerato si muestran diferencia entre sus porcentajes en cuanto a despersonalización en el docente, debido a que en bachillerato al ser estudiantes adolescentes muestran comportamientos desordenados, que en los niveles bajos. Esto limita las posibilidades al docente de poder tener estabilidad emocional y satisfacción profesional.

**Tabla 17***Nivel de Enseñanza y Realización Personal*

		<b>Realización Personal</b>			<b>Total</b>	
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Nivel de Enseñanza</b>	<b>Educación inicial</b>	Recuento	4	4	1	9
		% dentro de Nivel de Enseñanza	44,4%	44,4%	11,1%	100,0%
	<b>Educación general básica</b>	Recuento	12	8	6	26
		% dentro de Nivel de Enseñanza	46,2%	30,8%	23,1%	100,0%
	<b>Bachillerato</b>	Recuento	7	5	7	19
		% dentro de Nivel de Enseñanza	36,8%	26,3%	36,8%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	23	17	14	54	
	% dentro de Nivel de Enseñanza	42,6%	31,5%	25,9%	100,0%	

Por último, en esta tabla se muestra que el 46,2% de los docentes que respondieron la prueba Burnout tienen más incidencia de baja realización personal en el nivel de enseñanza de educación general básica, eso quiere decir que de los 26 que se encuentran en ese nivel de enseñanza, 12 son los que tienen bajo nivel de realización personal. La baja realización personal hace que los profesores tiendan a autoevaluarse negativamente, afectando su capacidad para hacer su trabajo y sus relaciones con aquellos con quienes se comunica, en este caso alumno; y, se sienten insatisfechos consigo mismos e insatisfechos con los resultados de su trabajo (Maslach & Jackson, 1981). Por ello actúan de una manera discontinuada, ya que se sienten desmotivados, sin ánimos para poder crear, e innovar nuevas estrategias para sus estudiantes. Además, que puede estar afectando el cargo del nivel que se le asigne, la materia que imparte o diversos factores.

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

H1: Existe relación entre el nivel de enseñanza y la baja realización personal con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y la baja realización personal con los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”.

**Tabla 18**

*Prueba de Chi Cuadrado entre Nivel de Enseñanza y Realización Personal*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	2,594 <sup>a</sup>	4	,628
<b>Razón de verosimilitudes</b>	2,665	4	,615
<b>Asociación lineal por lineal</b>	1,243	1	,265
<b>N de casos válidos</b>	54		

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,33.

Como el p valor es de 0,628 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe diferencia entre el nivel de enseñanza y la baja realización personal en los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “La Inmaculada Concepción”. Como se puede observar en la (Tabla 17) muestra que tanto el nivel de enseñanza de educación inicial, educación básica y bachillerato no muestran mayor diferencia entre sus porcentajes en cuanto a si hay o no una realización personal en el docente.

## CONCLUSIONES

Tener una buena satisfacción profesional no solo depende de cada uno, sino del entorno. Donde hay un mal manejo de funciones o donde la persona no se siente realizada completamente puede llegar a producir el síndrome del desgaste emocional o del quemado. El síndrome de Burnout es muy evidenciado en algunos profesionales que se encuentran laborando en distintos campos de su especialidad o afines. Es por eso por lo que afecta de manera general a la satisfacción profesional de cada persona. Es por eso que Maslach propone realizar este test de Burnout para poder detectar cuales son las áreas que más están afectadas o que no cumplen con lo establecido y de tal modo llegar a proponer posibles soluciones para mejorar e incrementar la satisfacción profesional en cada espacio de trabajo de manera general como personal.

Los docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional la Inmaculada Concepción que fueron encuestados, se evidenció que existe un rango medio de agotamiento emocional debido a que hay varios factores, como la demanda de mucho esfuerzo laboral que están ejerciendo, a la vez que se sienten estresados con la cantidad de estudiantes que tienen en cada aula, sienten que al finalizar la jornada han llegado al límite de sus posibilidades. Así también, se encuentran con alta despersonalización que en consecuencia con su agotamiento transmiten dureza, insensibilidad para con sus estudiantes, padres de familia y colegas. Por consecuencia, los docentes presentan una baja realización personal, en comparación a sus expectativas y objetivos con los que ingresaron a trabajar y los resultados a los que se enfrentan en este momento.

Dentro del análisis entre el género con las dimensiones, se muestra una irregularidad de manera que esta podría caer en un error tipo 1 asumiendo que el género femenino es menos propenso al agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, sin embargo, el difícil establecer esto porque hay una diferencia entre hombres y mujeres de manera considerable.

Los resultados que arrojó el estadístico chi-cuadrado mostró que cada una de las variables de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) no tienen relación con el género, es decir que no existe relevancia que sean hombres o mujeres para poder presentar el síndrome de Burnout, es más, están expuestos directamente a poder presentarlo.

Dentro de las dimensiones de Burnout el agotamiento emocional y realización personal no existe relación ya que los porcentajes de las respuestas obtenidas no tienen mayor diferencia entre ellas, por lo que los docentes de distintos niveles de enseñanza pueden presentar estas variables. Mientras que el nivel de enseñanza con la variable despersonalización arrojaron que si tienen relación entre si ya que los porcentajes arrojados se evidencia más en bachillerato.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con la investigación en cuanto a los factores desencadenantes que realmente pueden estar afectando a los docentes en su satisfacción laboral, donde se requiere utilizar, en el caso de ser necesario, más instrumentos para medir el estrés laboral de cada uno, y consecuente a ello, generar alternativas que predominen un posible cambio en el profesional dentro de su campo laboral.

Es necesario que si continúan con la investigación lo puedan realizar en una población mucho más grande para obtener una buena fiabilidad del Alfa de Crombach en cuanto al instrumento de Burnout creado por Maslach, y no afecte la consistencia interna de cada variable e ítem. También, tener más compromiso por parte de los docentes para responder las encuestas.

Para la institución, se recomienda realizar talleres para mejorar las áreas que tienen que ver con agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del instrumento de Burnout para poder mejorar los estándares de autosuperación por parte del docente de la institución. Así también poder crear conciencia para que estén bien psicológicamente y aumentar su satisfacción.

## REFERENCIAS

- Abrajam, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa Enseñanza e Investigación en Psicología. *Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.*, 14(1), 105-118.
- Alcover, C., Mariano, J., Segovia, A., & Castisano, G. (2012). *PSICOLOGÍA DEL TRABAJO*. UNED.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. USAT.
- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). ANÁLISIS DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE CONTENIDO: UNA APLICACIÓN AL MERCADO LABORAL DE CHILE DEL AÑO 2009. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, IV(142), 45-61.
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA. <https://doi.org/publicaciones@areandina.edu.co>
- Barajas, J. (2020). Realización personal “Autorrealización” y el personal de Enfermería. *Revista Electrónica de Portales Medicos*, 15(12), 592.
- Barneo, C., & Mera, P. (2017). Comunicación – La clave del compromiso del talento humano en las organizaciones. *Revista Publicando*, 4( 12. (2)), 478-490.
- Camargo, D. (2014). *Psicología Organizacional*. PNAP.
- Cantón, I., & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 2014-2026.
- Cardozo, O., & Yare, H. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 42-57.
- Carlin, M. (2010). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. EBOOKS WNSEULEN.
- Correa, Z., Muóz, I., & Chaparro, A. (2010). Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia. *Salud Pública*, 12(2), 589-598.
- Cruzado, L., & Núñez, P. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 76(2), 120-125. <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/rnp.v76i2.1194>
- Darrigrande, J., & Durán, K. (2012). SÍNDROME DE BURNOUT Y SINTOMATOLOGÍA DEPRESIVA EN PROFESORES: RELACIÓN ENTRE TIPO DE DOCENCIA Y GÉNERO EN ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES SUBVENCIONADOS DE SANTIAGO DE CHILE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 10(3), 73-87.

- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y. *Laurus*, 12, 180-205.
- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step*. Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780429056765>
- Gil, M. P. (2006). *Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey*. Red Salud Pública de México. <https://doi.org/https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/99981>
- Gómez Sánchez, M. C., Álamo Santos, M. C., Amador Bohórquez, M., Ceacero Molina, F., Mayor Pascual, A., Muñoz González, A., & Izquierdo Atienza, 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), 52-62.
- Hermosa, A. (2009). *Satisfacción laboral y síndrome “Burnout” en profesores de educación primaria y secundaria*. Red Revista Colombiana de Psicología.
- Hernández, R., & Coello, S. (2012). *El proceso de investigación científica*. Universitaria.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN; LAS RUTAS CUANTITATIVAS, CUALITATIVA Y MIXTA*. MÉXICO: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Herrera, J., & Sánchez, I. (2012). SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL IPN. UN ANÁLISIS ESTRUCTURAL. *Ra Ximha*, 8(2), 217-232.
- León, J., León, J., & Cantero, F. (2013). PREVALENCIA Y FACTORES PREDICTIVOS DEL BURNOUT EN DOCENTES DE LA ENSEÑANZA PÚBLICA: EL PAPEL DEL GÉNERO. *Ansiedad y estrés*, 19(1), 11-25.
- Lopera, J., Ramírez, C., Marda, Z., & Ortiz, J. (2010). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 25(1). <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18112179017>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Manso, J. (2002). EL LEGADO DE FREDERICK IRVING HERZBERG. *Revista Universidad EAFIT*(128), 79-86.
- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Revista Psicología.com*, 17(7), 1-10. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/10401/6175>
- Martínez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Vivat Academia*(112), 42-80.
- Maslach, C. (1998). *Burnout: una perspectiva multidimensional*. 4ta EDICIÓN.

- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, 2, 99-113. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Perilla, L. (1998). David C. McClelland (1917 -1998). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(3), 529-532.
- Polo, J., Madrid, J., & Gómez, L. (2022). *Psicología organizacional y del trabajo: miradas actuales*. Universidad del Norte. <https://doi.org/https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/221697>
- Posso, M., León, V., Narváez, G., & Posso, M. (2022). Perspectivas de género y condiciones de aprendizaje virtuales en pandemia. *Revista electrónica interuniversitaria de formación de profesorado*, 25(2), 27-41.
- Quevedo, F. (2011). La prueba de ji-cuadrado. *MEDWAVE*, 11(12). <https://doi.org/10.5867/medwave.2011.12.5266>
- Ramos, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica* , 9(3). <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-5614-1994>
- Ray, J. (2012). *Psicología del trabajo*. PEARSON EDUCACIÓN.
- Rivera, Á., Segarra, J., & Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-23. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55960422004>
- Rodríguez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2014). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14).
- Sánchez, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *Revista de ciencias de administración y economía*, 12(24), 230-246. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-1791-6598>
- Sánchez, E. (2009). Dos caras de la carrera docente: Satisfacción y desmotivación. *Pedagogía social : revista interuniversitaria*, 16, 135-148.
- Torres, N., Falconí, M., & Ramírez, A. (2019). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL. ANÁLISIS DE VARIABLES*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.
- Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int J Environ Res Salud Pública*, 19(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Scielo*, 33(79), 150-176. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>